

## Образовательная услуга как ключевой элемент сферы образования

Елена Михайловна Филимонцева

Ростовский государственный экономический университет, Российская Федерация  
344002 г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 69  
Кандидат экономических наук  
E-mail: rustle44@mail.ru

**Аннотация.** В статье рассматривается образовательная услуга как деятельность образовательного учреждения. Рассмотрена специфичность образовательных услуг. Предложены исследования понятия «образовательная услуга». Образовательная услуга рассмотрена как комплексный процесс. Отмечено снижение эффективности деятельности общеобразовательного учреждения обусловленное допускаемыми ошибками при отсутствии целевого планирования. Особое внимание уделено рассмотрению образовательной услуги, как процессу передачи определенной информации для усвоения, с целью получения определенного результата. Приведено изучение рынка образовательных услуг. Рассмотрено главное противоречие менеджмента большинства учреждений системы образования состоящее в несоответствии между внутренней системой управления и необходимостью поведения организации как участника рыночных отношений. Приведен анализ Закона «Об образовании», в котором подтверждается точка зрения об узком понимании образовательных услуг как платных услуг. Отмечено разнообразие подходов к соотношению явлений "образовательная деятельность" и "образовательные услуги".

**Ключевые слова:** образовательная услуга; рынок образовательных услуг; образовательная деятельность.

**Введение.** Новые социально-экономические условия в России привели к изменениям во всех сферах общественной жизни, в том числе отказу от государственной монополии в системе образования. Многообразие образовательных потребностей сегодня соответствует многообразию образовательных услуг и многочисленность учреждений общего образования, формирующих предложение и оказывающих образовательные услуги. При этом условием успешной деятельности общеобразовательных учреждений является обеспечение высокого уровня качества образовательных услуг.

**Материалы и методы.** А.М. Стрижов под образовательной услугой понимает «целенаправленную деятельность, характеризующуюся взаимодействием участников образовательного процесса и направленную на удовлетворение образовательных потребностей личности» [1]. 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» [2]. 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» [4].

Н.Н. Терещенко [5], 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. Он рассматривает образовательную

услугу, как комплекс знаний, направленный на развитие индивида (гражданина). Указанной точки зрения придерживается и В.Н. Зотов, который дает следующее определение: «образовательная услуга – это объем учебной и научной информации, передаваемой гражданину в виде суммы знаний общественного и специального характера, а также практических навыков, передаваемых гражданину по определенной программе» [6].

Некоторые ученые рассматривают образовательную услугу как деятельность образовательного учреждения направленную на развитие интеллектуальных способностей человека, формирование профессиональных качеств, реализуемых в дальнейшем в процессе трудовой деятельности.

Более широко потребителей образовательных услуг определяет В.П. Щетинин. Под образовательной услугой он понимает «систему знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения многочисленных потребностей человека, общества и государства» [7]. На наш взгляд, в определении упущен важный момент, что образовательная услуга – это взаимодействие сторон производителя и потребителя.

С нашей точки зрения, следует согласиться с О.В. Сагиновой, которая высказывает противоположное мнение, что производителем образовательной услуги – этого специфического товара можно назвать родителей, школу, среду и окружение самого выпускника. Под образовательной программой автор понимает «комплекс образовательных услуг, направленный на изменение образовательного уровня потребителя, обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации» [8].

Существенные изменения в регулировании сферы образования произошли с принятием в 1992 г. Закона об образовании. Важнейшая область социальной сферы общества получила новый виток своего развития, связанный прежде всего с введением новых, неизвестных ранее советскому образованию институциональных элементов, таких, как предоставление обучающимся права получать общее и профессиональное образование не только на бюджетной, но и на платной основе, возможности организации и функционирования негосударственных образовательных организаций. Это повлекло внедрение не только новых инструментов осуществления образовательной деятельности, но и обусловленного этим появлением новых категорий и понятий. Одним из таковых стала образовательная услуга.

Но образовательные услуги специфичны. Их специфика проявляется в сочетании традиционных характеристик услуг (неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость) и присущим только им чертам.

Производство и потребление образовательных услуг – это достаточно длительный процесс (полный цикл формирования специалиста может занимать 20 и более лет: 4 года – начальная школа, 5 лет - основное общее образование; 2 года - среднее (полное) общее образование; 4-6 – бакалавриат, магистратура; 2-3 года – аспирантура, докторантура), а также в процессе трудовой деятельности работник может посещать курсы повышения квалификации, получать второе высшее образования, т.е. потребление образовательных услуг может осуществляться в течение всей сознательной жизни.

Специфической чертой образовательных услуг является их оценка на протяжении всего периода обучения (экзамены, аттестации).

Принятие решения о покупке (приобретении) образовательной услуги может осуществляться не столько потенциальным потребителем, сколько его родителями или лицами старшего возраста. Как правило, в приобретении среднего (полного) общего, начального профессионального, средне профессионального, высшего образования решение принимают родители.

Яркой специфической чертой образовательной услуги является активное участие потребителя в процессе предоставления образовательной услуги. Без его активного интеллектуального участия процесс теряет смысл.

Еще одной специфической чертой образовательных услуг является то, что потребитель, оплачивая (не оплачивая) получаемую образовательную услугу, ожидает в дальнейшем от этой услуги возможности получения дохода (в форме заработной платы).

Особенностью образовательных услуг является удовлетворение духовных и интеллектуальных запросов личности и общества, т.е. социальная потребность в образовании.

Чрезвычайно важной особенностью образовательных услуг в сфере общего образования выступает обязательный государственный контроль качества их производства (потребления).

Контроль обусловлен тем, что выпускнику, прошедшему единый государственный экзамен выдается аттестат установленного образца.

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 характера потребителю, с целью удовлетворения и развития личных, групповых и общественных потребностей.

Ориентация на потребности личности при оказании образовательных услуг требует системного подхода к обеспечению качества, что предполагает реализацию следующих функций управления качеством образования: планирование, организация, руководство, контроль, анализ на всех этапах управления учебным заведением. Планирование деятельности учебного заведения на основе маркетингового подхода позволяет корректировать цели учебного заведения по повышению качества образовательных услуг.

Управление учебным заведением требует прогноза, необходимость которого обусловлена длительностью периода обучения и потребностью координации деятельности учебных заведений, семьи и общественности с целью обеспечения соответствия качества образования требованиям социальных заказчиков (государство и личность).

Таким образом, выявляется последовательность действий в управлении учебным заведением: научное предвидение → прогнозирование → прогноз → планирование → план.

Образование должно постоянно адаптироваться к изменениям, происходящим в обществе и к существующим реалиям. Необходимость обновления знаний и удовлетворения многообразных индивидуальных возможностей и образовательных потребностей требует активного развития образовательных услуг и совершенствования процесса их предоставления на основе маркетинга с целью повышения качества образовательных услуг.

Снижение эффективности деятельности общеобразовательного учреждения, обусловленное допускаемыми ошибками при отсутствии целевого планирования, выявляет противоречие между необходимостью планирования деятельности учебного заведения по предоставлению образовательных услуг на основе прогноза и отсутствием научных разработок в области прогнозирования образовательных услуг.

Исходя из проведенного анализа образовательных услуг, следует перейти к исследованию рынка образовательных услуг.

Рынок образовательных услуг – это материальные взаимоотношения участников образовательного процесса: учащихся, организаций, предоставляющих образовательные услуги, лиц и организации, оплачивающих эти услуги.

Формирование современного рынка образовательных услуг началось в 90-х годах прошлого века. С переходом страны на рыночную экономику определились основные его сегменты: государственный и негосударственный. Но сейчас это деление не отражает в полной мере многообразия образовательного рынка. Поэтому специалисты выделяют три основных современных сегмента: "Белый" сегмент представлен негосударственными платными образовательными учреждениями. "Серый" сегмент представлен услугами государственных и негосударственных учебных заведений, а также частных лиц, которые не оформляют документы должным образом. Это может быть искажение статистических данных, введение дополнительных сборов в денежной или натуральной форме ("добровольных пожертвований"), без должного оформления. "Черный" сегмент представлен образовательными учреждениями, действующими без оформления необходимых лицензий.

С одной стороны появились новые учебные заведения, предлагающие образовательные услуги высокого качества и по соответствующей цене. С другой стороны – предложения по низким и даже сверхнизким ценам слабых и сомнительных программ обучения.

Стоимость образовательных услуг напрямую зависит от престижа общеобразовательного учреждения.

Еще одной специфичной чертой российского рынка образовательных услуг является его резкое отличие от европейского рынка.

Этим и объясняется существование «черного» и «серого» сегмента рынка. Образовательные учреждения нуждаются в грамотно организованном менеджменте и новых маркетинговых решениях, разумеется, с учетом специфики данного рынка. Специфика же заключается в сильной зависимости от государства. До 1998 года бюджет системы образования формировался и исполнялся постатейно. То есть бюджетные ассигнования отрасли определялись

разветвленностью сети, штатами, уровнем материально-технического оснащения и только косвенно зависели от числа учащихся. Сейчас бюджет формируется по норме расходов на одного ученика или воспитанника. Это значит, что никакое изменение и перестраивание системы образования не может изменить ассигнования. Лишь изменение числа учащихся влечет за собой изменение бюджетного финансирования. В идеале это должно привести к здоровой конкурентной борьбе между образовательными учреждениями: выигрывает в конечном итоге то, где выше качество предлагаемых услуг. Таким образом, государство стимулирует конкурентную борьбу между образовательными учреждениями, что должно способствовать качественному росту предлагаемых услуг.

На сегодняшний день, главное противоречие менеджмента большинства учреждений системы образования состоит в несоответствии между внутренней системой управления и необходимостью поведения организации как участника рыночных отношений.

Негосударственным учебным заведениям сейчас приходится преодолевать множество трудностей. Это прежде всего высокая арендная плата за помещения. Помимо этого, негосударственные образовательные учреждения вынуждены вкладывать огромные средства в «раскрутку», ведь торговая марка государственных образовательных учреждений давно оплачена государством. К этому остается добавить расплывчатую нормативную базу в сфере негосударственного образования, трудности в регистрации и получении лицензии.

Таким образом, условия, созданные государством для частных образовательных структур, отрицательно влияют на рост конкурентоспособности в пределах исследуемого рынка.

По мнению экспертов, существуют варианты дальнейшего развития событий:

1. Изменение условий существования негосударственных образовательных учреждений, то есть упрощение (или сокращение сроков) системы лицензирования и регистрации, совершенствование нормативного регулирования деятельности, разработка специальных систем кредитования образовательных учреждений и т.д. Это должно привести к укреплению позиций негосударственного сектора на образовательном рынке. В этом случае, государственные учреждения будут поставлены в жесткие, действительно рыночные условия.

2. Ужесточение условий лицензирования и аккредитации. При таком варианте развития событий, несомненно, улучшится качество негосударственного образования, так как «выжившие» негосударственные образовательные структуры смогут конкурировать даже с самыми престижными государственными учреждениями общего образования.

Повышению качественного уровня образовательных услуг способствует демографическая ситуация в стране, особенно ее прогнозирование на ближайшие несколько лет. Это коснется таких показателей как качества образования:

- Одной из самых актуальных проблем для негосударственного сегмента рынка образовательных услуг остается отсутствие четкой нормативной базы и барьеры 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;

- В целом, взгляд на систему образования как на рынок образовательных услуг, где встречаются продавец и покупатель, еще находится в стадии формирования. Потребитель пока не может в полной мере воспользоваться предоставленными правами. Продавец же пока не готов в полной мере мобильно и адекватно реагировать на образовательный запрос общества.

**Обсуждение.** Введенная Законом об образовании, как вид платной образовательной деятельности, рассматривавшийся скорее как исключение в деятельности образовательного учреждения, обусловленное недостаточным его бюджетным финансированием, образовательная услуга постепенно приобрела все более широкое смысловое значение. Сегодня исследователи придают понятию «образовательная услуга» более объемное звучание, рассматривая образовательные услуги не просто как вид образовательной деятельности платного характера, а как ее основное содержательное наполнение. Вместе с тем названная законодательная особенность, а также отсутствие четкого легального определения образовательной услуги в Законе об образовании предопределяет появление в литературе широкой дискуссии о ее содержании.

Так, В.М. Сырых утверждает, что поскольку Закон об образовании проводит границу между деятельностью образовательного учреждения и оказываемыми им платными дополнительными услугами, то и отнести к сфере образовательных услуг образование, получаемое в рамках образовательных стандартов даже на платной основе, не

представляется возможным [9]. Возмездность, как важнейший критерий определения образовательной услуги, рассматривает С.В. Куров. По его мнению, в платной образовательной сфере само понятие "образование" вытесняется понятием "образовательные услуги" как более точно отражающим характер регулируемых отношений [10]. Эта позиция поддерживается А.В. Белозеровым, по мнению которого образование, получаемое за счет различных источников, регулируются нормами различных отраслей права [11].

В Европе многие ученые обоснованно отклоняют чисто рыночный подход в образовании, так как общедоступность и равенство шансов в образовании являются такими ценностями, от которых никто не желает отказываться. Особо тщательно анализируется понятие товара или услуги в применении к образованию, а также идея школы как предприятия.

Ян де Грооф, проанализировав понятия "образовательные услуги" и "образование", пришел к выводу, что между ними существует четкое разграничение [12]. В частности, в Законе "Об образовании в Российской Федерации" понятие "образование" раскрывается "единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов". При этом образовательным услугам отводится второстепенная роль, поскольку, в соответствии с Законом "Об образовании в Российской Федерации", они могут оказываться образовательным учреждением только в соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, которые утверждаются Правительством Российской Федерации (ст. 54)".

Положительным моментом введения понятия "образовательные услуги" в развитие образовательного законодательства послужило то, что это позволило узаконить платные формы образования и расширить тем самым возможности финансирования государственных и муниципальных образовательных учреждений. Кроме того, появление платного образования расширило возможности обучающегося при выборе форм обучения, соответствующих его желаниям и интересам, что в немалой степени способствует развитию конкуренции услуг в сфере образования и повышению качества образования.

Исходя из этого, существует мнение, что платность (возмездность) деятельности в сфере образования стала ключевым признаком разграничения образовательных услуг и основной (бесплатной) образовательной деятельности.

Выявленное разнообразие подходов к соотношению явлений "образовательная деятельность" и "образовательные услуги" требует обращения к сущности самого явления по оказанию услуг.

В Словаре русского языка под услугой понимаются действия, приносящие пользу другому, оказывающие ему помощь [13]. При этом отметим, что изначально в смысл данного понятия не вкладывался возмездный характер таких действий. Их главная цель - удовлетворение какой-либо потребности, причем сиюминутность достижения желаемого результата не ставится во главу угла; упор сделан на ценность и содержание самих действий.

Таким образом, мы рассматриваем услугу как действия определенного лица, совершаемые для удовлетворения потребностей иного лица и направленные на достижение блага последнего.

Подобное понимание позволит рассматривать образовательные услуги не только как платную деятельность образовательных учреждений и частных лиц на основе договора возмездного оказания услуг, но и как совокупность образовательных отношений, вступая в которые гражданин преследует цель удовлетворения собственных потребностей посредством освоения особой группы нематериальных благ - знаний, умений, навыков и т.п.

Получается, что образовательные услуги - это вся образовательная деятельность, но часть из этой деятельности - социальные образовательные услуги (они бесплатны, обязательны для получения), а другая часть - это возмездные образовательные услуги.

Образовательным услугам присущи те основные свойства, которые характеризуют услуги в целом. Образовательные услуги носят нематериальный характер - они не существуют в овецистленной форме, поскольку основаны на информационном общении. Результат услуг может быть проверен только посредством практического применения полученных знаний.

Кроме того, в соответствии с Законом об образовании, образование - это целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов). Образовательная деятельность реализуется посредством оказания образовательных услуг. Нам представляется неверным ограничивать образовательные услуги только платной сферой, как это предусмотрено российским законодательством.

На наш взгляд, такой подход не отражает сущности образовательных услуг, которые не могут быть сведены только к коммерческой составляющей. Представляется верным исходить из более широкого понимания образовательных услуг как услуг, характеризующих отношения, возникающие между образовательными учреждениями (организациями), с одной стороны, и гражданами - с другой, для удовлетворения последними потребностей в общеобразовательных и профессиональных знаниях, навыках, умениях.

Вместе с тем было бы несправедливым отождествлять понятия "образовательные услуги" и "образовательная деятельность", так как, на наш взгляд, второе понятие шире первого и включает в себя не только действия обучающего характера, но и действия по организации образовательного процесса.

Образовательная услуга - двуединая категория, так как в ее реализацию всегда включены два субъекта: обучающий (государство в лице образовательного учреждения (организации) и педагогических работников (учитель, преподаватель)) и обучающийся (ученик, студент и т.д.). Главная задача образовательного учреждения (организации) и педагогических работников состоит в создании условий для получения обучающимися образования в том объеме, который предусмотрен конкретной образовательной программой, а также условий для подтверждения образовательного результата и получения документа об образовании. При этом обучающийся должен выполнять обязанности, связанные с обеспечением освоения соответствующей образовательной программы (посещать занятия, выполнять контрольные и т.д.), а также подтверждать качество полученного образования с тем, чтобы результат был зафиксирован на итоговой аттестации и подтвержден соответствующим документом об образовании.

**Выводы.** Образовательная услуга, как и другие услуги, имеет три составляющих:

- цель (в широком смысле - получение образования, в узком - получение конкретных знаний, навыков, умений);
- действия (передача знаний посредством информационного общения и потребление информации);
- результат (приобретение знаний, навыков и т.д.).

В литературе существуют разные мнения по поводу понятия и характера потребления образовательных услуг. В частности, под образовательными услугами понимается: совокупность знаний, умений и навыков и информации, которые используются для удовлетворения многообразных потребностей человека, общества и государства; совершаемая на возмездных началах правомерная деятельность по удовлетворению образовательных потребностей человека, для осуществления которой требуется активное участие обучающегося [14, 15]. Образовательные услуги трактуются так же, как совокупность продукта труда преподавателя [16]. По мнению зарубежных ученых, предоставление образовательных услуг – это производящая функция государства, возникающая на базе конституционного права гражданина на образование [17].

Таким образом, образовательные услуги – это элемент образовательной деятельности, имеющий особые цели и субъективный состав. Целью образовательных услуг является передача знаний, умений, формирование и освоение их обучающимся. Субъектами образовательных услуг являются образовательные учреждения в лице преподавательского состава и обучающиеся, желающие получить образование того или иного уровня.

#### **Примечания:**

1. Стрижов А.М. Понятие качества образовательной услуги в условиях рыночных отношений / А.М. Стрижов // Стандарты и мониторинг в образовании. 1999. № 3. С. 47-50.
2. Джапарова, Р. Маркетинг услуг профессионального образования / Р. Джапарова // Маркетинг. 2005. № 4. С. 55-65.
3. Липкина Е.Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг: Монография. Омск: Изд-во ОмГПУ, 2006. 136 с.

4. Зайчикова С.А., Маяцкая, И.Н. Стратегия маркетинга высшего учебного заведения в системе открытого образования: Монография. Москва: Изд-во РГСУ, 2006. 115 с.
5. Терещенко Н.Н. Исследование рынка образовательных услуг высшей школы / Н.Н. Терещенко: Монография. Красноярск: Краснояр. гос. ун-т, 2005. 267 с.
6. Зотов В.Н. Разработка стратегии и тактики маркетинговой деятельности вузов на рынке образовательных услуг и научно-технической продукции: автореф. дис. ... к-та экон. наук/ В.Н. Зотов. М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 1997. 21 с.
7. Щетинин В.П., Хроменков Н.А., Рябушкин Б.С. Экономика образования / В.П. Щетинин, Н.А. Хроменко, Б.С. Рябушкин. М.: Изд-во РЦЭО МПУ, 1995.
8. Сагинова О.В. Маркетинг образовательных услуг/ О.В. Сагинова // Маркетинг в России и за рубежом. 2003. № 5. С. 48-59.
9. Сырых В.М. О юридической природе образовательного договора с условием оплаты обучающимся стоимости обучения/ В.М. Сырых // Право и образование. 2002. № 4. С. 69-74.
10. Куров С.В. Образовательные услуги: гражданско-правовой аспект / С.В. Куров. М.: 1999. С. 40-41.
11. Белозеров А.В. Понятие и содержание обязательства по возмездному оказанию образовательных услуг: Дис. ... канд. юрид. Наук / А.В.Белозеров. Москва: 2000. С. 32.
12. Jan De Groof, Gracienne Lauwers, Vladimir M. Filippov (eds.). Adequate Education Law for Modern Russia. Leuven / Apeldoorn, Garant, 2001. P. 26.
13. Ожегов С.И. Словарь русского языка / С.И. Ожегов. Изд. 4-е, испр. и доп. Москва:., 1961. С. 826.
14. Рожков А.И. Образовательные услуги как объект гражданских прав: проблемы правового определения / А.И. Рожков // Право и образование. 2007. № 7.
15. Щетинин В.П. Своеобразие российского рынка образовательных услуг / В.П. Щетинин // МЭ и МО. 1997. № 11. С. 127.
16. Попов Е. Услуги образования и рынок / Е. Попов // РЭЖ. 1992. № 6. С. 43.
17. Бьюкер Д. Сочинения. М., 1997. С. 560.

UDC 338.46:371

## Educational Services as the Key Element of the Education Industry

Elena M. Filimontseva

Rostov State Economic University, Russian Federation  
344002 Rostov-on-Don, Bolshaya Sadovaya St., 69  
PhD (economic)  
E-mail: rustle44@mail.ru

**Abstract.** The article examines educational services as one form of activity conducted by an educational institution and also examines the specific characteristics of educational services. The article proposes the concept of the “educational service” which is explored as a complex process. The article notes a decrease in the effectiveness of a general educational institution due to errors being made in the absence of a targeted plan. Special attention is devoted to exploring educational service as the process of transferring certain information to be understood by another individual with the goal of obtaining a certain result. The article discusses studies of the educational services market. It investigates the main contradiction within the management of the majority of institutions in the education system which manifests as inconsistencies between the internal management system and the necessity for the institution to act as a market participant. The present study also analyses the law “On Education”, which confirms the viewpoint of the narrow understanding of educational services as paid services. The article also discusses varied approaches to the interaction between the concepts of “educational activities” and “educational services”.

**Keywords:** educational service, educational services market, educational activities.