

УДК 378.1

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ВУЗА

Н.П. Пучков

*Кафедра «Высшая математика», ТГТУ*

**Ключевые слова и фразы:** образовательные услуги; современный рынок образовательных услуг; интересы субъектов образовательного процесса и их удовлетворение; обеспечение качества образовательной услуги; система качества; программа качества.

**Аннотация:** Образовательный процесс в вузе рассматривается как процесс предоставления образовательных услуг. Определены основные функции рынка образовательных услуг и его регуляторы. Обозначены позиции субъектов образовательного процесса и сформулированы задачи вуза по удовлетворению их интересов в условиях рыночной экономики. Показана роль системы качества в системе образовательных услуг, определена ее структура в форме «звезды качества».

---

Динамика человеческого капитала в значительной степени зависит от образовательного фактора. По данным Всемирного банка производственная составляющая валового внутреннего продукта не превышает 20 %, а остальные зависят от качества человеческих ресурсов. Определяющее влияние на качество человеческого капитала оказывает система высшего образования.

На вузовском уровне образование можно рассматривать как процесс предоставления образовательной услуги. Услуги специфической, однако в целом позволяющей использовать отработанные механизмы ее анализа и последующего управления ее качеством. [Под образовательной услугой мы понимаем действие, способствующее получению систематизированных знаний, умений и навыков].

На наш взгляд сущность сегмента рынка образовательных услуг проявляется через следующие функции, которые необходимо учитывать вузам при организации этих услуг.

1. Обеспечение сбалансированности по количественным и качественным параметрам между спросом и предложением на образовательные услуги, при этом потребители руководствуются в своих действиях принципом максимизации своего благосостояния, а производители (вузы) стремятся максимизировать свои доходы за счет минимизации затрат на качество образования.

2. Установление объективной равновесной рыночной цены на образовательные услуги.

3. Стимулирование повышения эффективности функционирования вуза и всех его структурных подразделений с целью поиска оптимальных динамических образовательных процессов профессиональной подготовки.

4. Оптимизация государственных заказов на подготовку специалистов при одновременном рациональном использовании имеющихся материально-технических, информационных, финансовых ресурсов, а также профессорско - преподавательского состава и обслуживающего персонала.

5. Дифференциация вузов в сфере выполнения образовательных услуг по специальностям с учетом их рейтинга и сертификации систем управления качеством образования. [Если специальность вуза имеет сертификат соответствия (сертификат качества), то это означает ее востребованность и конкурентоспособность в сегменте рынка образовательных услуг].

6. Жесткая конкурентная борьба на рынке образовательных услуг (особенно это проявляется на региональном уровне), когда вузы вынуждены задействовать все методы и инструменты повышения конкуренции для обеспечения предпочтения потребителей на рынке и свое процветание.

7. Рационализация потребления, сопровождающаяся относительным сокращением издержек обращения: затрат времени и труда на получение образовательных услуг.

Емкость рынка образовательных услуг и его сегментов постоянно меняется, так как данный рынок все больше приобретает черты интегрированного рынка посредством мирового информационного пространства. Более того рассматриваемый рынок вступает в системное взаимодействие с другими рынками, управляя их качеством посредством формирования, развития и усиления в них человеческого капитала, а в целом и увеличения ресурсной базы каждого рынка. Это повышает устойчивость рынка и усиливает его адаптацию к условиям внутренней и внешней среды.

Управление рынком образовательных услуг и его сегментами возможно на двух уровнях: локальном (микроуровень) и глобальном (макроуровень). На микроуровне в качестве управляющих воздействий выступают экономические регуляторы на базе сертифицированных систем управления качеством образовательных услуг. В этом экономическом процессе определяющая роль принадлежит государству, в качестве которого выступает Минобрнаука РФ. В настоящее время это управление носит стохастический характер и не обеспечивает устойчивость функционирования высшей школы. С нашей точки зрения это вызвано отсутствием стратегии качества развития высшего образования РФ.

На макроуровне роль экономического регулятора выполняет мировое образовательное пространство, которое настраивает качество образовательных услуг.

Рынок образовательных услуг представляет собой развивающуюся экономическую систему, причем качество развития определяется качеством поля жизненных циклов отдельных образовательных услуг, в т.ч. специальностей и специализаций вузов. Последние 10 лет наблюдалось устойчивая деформация поля жизненных циклов за счет эластичности спроса потребителей специальностей, особенно на специальности непосредственно не связанные с реальным производством. Этот факт нашел должное устойчивое отображение в конкурсной ситуации в вузы, в особенности в технических университетах, где они развивались в окружении внешней среды технических специальностей, спрос на которые упал за 1990-2000 гг. в связи со спадом отечественного и регионального производства. Все это позволило упорядочить усилия потребителей образовательных услуг на те определяющие сферы общественного воспроизводства, которые позволяют получить устойчивый прирост человеческого капитала в переходный период региональной экономики – банковская сфера и сфера бухгалтерского учета, анализа и аудита.

Технические университеты, будучи более консервативными в своих традициях, ставили планку качества экономического образования на уровень инженерного, которым славится Россия. Это обстоятельство находило поддержку у технической интеллигенции, доминирующей в советском обществе и почувствовавших себя незащищенными в новых экономических условиях и стремившихся, поэтому, дать своим детям

новые экономические знания, столь необходимые для настройки экономических регуляторов бюджетов семьи, предприятий, организаций и других хозяйствующих субъектов на новые экономические рыночные отношения.

В конце XX века в РФ закончился период первоначального накопления капитала, в том числе и человеческого. Развитие РФ требовало вложение капитала в производственную сферу для обеспечения его устойчивости. Это вызвало спрос на инженерное образование на рынке услуг и отразилось на конкурсной ситуации на технические специальности.

В целом эластичность спроса на технические специальности стала существенно выше эластичности спроса на экономические образовательные услуги, поскольку экономические специальности сегмента рынка образовательных услуг, как любая развивающаяся экономическая система и ее подсистемы, обладают свойством адаптивности к условиям внешней и внутренней среды. Если технические специальности за 1990-2000 гг. были внешней средой по отношению к экономическим специальностям, то в настоящее время они должны вновь стать внутренней средой (ядром экономической системы) со своим накопленным человеческим, профессиональным, информационным и методическим капиталами. Это позволит вдохнуть новую жизнь в развитие экономических специальностей, увеличить время действия их жизненного цикла в рамках реализации менеджмента качества профессионального образования и на практике осуществить интеграцию инженерного и экономического образования для потребителей образовательных услуг.

Высшее профессиональное учебное заведение оказывает услуги трем субъектам – заказчикам образовательного процесса: государству (правительству), которое выступает как гарант образовательного процесса, производству (работодателям), для которого готовятся квалифицированные кадры, и личности, получающей образование. В то же время нельзя исключать и то обстоятельство, что сам вуз является потребителем своих образовательных услуг как работодатель, так и как коллектив личностей. Особенно заметно это стало в последнее время с появлением магистратуры, докторантуры, развитием аспирантуры, системы повышения квалификации и т.п.

Таким образом, существует четыре категории лиц, наиболее заинтересованных в результатах образования: государство (в лице правительства), работодатели, вуз (в лице преподавателей) и обучающиеся (а у студентов и их родители). Точки зрения этих категорий лиц на постановку задач образования и, соответственно, на его качество не совсем совпадают [1, 2, 3].

Главная цель государства при обеспечении образовательного процесса в условиях рыночной экономики – повышать культурный, нравственный уровень общества путем воспитания зрелых, активных, всесторонне развитых членов общества, обладающих чувством патриотизма, владеющих интеллектуальным потенциалом. В то же время государство ограничено в средствах, которые оно может вкладывать в систему образования, поэтому его взгляд на качество носит и «оптимизационный» характер: «Чем больше студентов заканчивают образовательную программу в отведенное для нее время и получают диплом специалиста при снижении затрат на обучение, тем выше качество государственной образовательной системы».

Ориентируясь на интересы государства, высшая школа выполняет следующие функции:

- готовит высококвалифицированные кадры для развивающихся приоритетных отраслей промышленности и фундаментальных исследований;
- играет роль независимых аттестационных органов, поставляющих кадры для независимых экспертиз, центров подготовки и повышения квалификации преподавательских кадров, центров по повышению квалификации работников аппарата государственного управления и т.п.;

- способствует подготовке интеллектуальной элиты, наличие которой является фактором технологического и гуманитарного развития, а также в немалой степени обеспечивает политическое и социальное разнообразие общества и его стабильность;

- играет важную роль в проведении фундаментальных и прикладных исследований по приоритетным направлениям развития.

Главная задача предприятий (в том числе и государственных) как потребителей продукции вуза – получить специалиста, который с минимальными для предприятия издержками смог бы включиться в производственный процесс. Поэтому взгляд работодателей на проблему качества образования можно сформулировать следующим образом: «Чем быстрее молодой специалист адаптируется на своем рабочем месте, покажет свою профессиональную компетентность, знания, умения и навыки, тем выше качество».

Особым, для настоящего времени, потребителем услуг высшей школы является негосударственный сектор. Частный бизнес также заинтересован в высококвалифицированных специалистах, экспертизах, услугах, в повышении квалификации, проведении прикладных исследований. Однако задачи, которые бизнес ставит перед вузами по этим сферам деятельности, существенно отличаются от задач государства в первую очередь тем, что государство должно ориентироваться на завтрашние потребности, на будущий социальный заказ, в то время как бизнес больше ориентирован на текущие потребности. Если исходить из укрупненной экспертной оценки нашего отставания от ведущих развитых стран в 15-20 лет (за последние годы этот отрыв не уменьшился), то мы еще далеки от того состояния, когда ориентиром развития становится построение постиндустриального общества и критерии эффективности бизнеса начинают модифицироваться от максимума нормы прибыли к стабильности. Поэтому здесь могут быть различия в понимании приоритетности той или иной отрасли сферы деятельности между государственным и частным секторами.

Третий субъект потребителей услуг системы высшего образования – это лица, желающие получить образование. Здесь ситуация более динамичная. Сейчас мотивация к получению высшего образования несколько изменилась: если раньше высшее образование обеспечивало скорее престижную и удовлетворительно оплачиваемую работу, то теперь это либо стремление к самореализации в интеллектуальной сфере, либо стремление к получению высокооплачиваемой работы и доступу к системе государственного управления. В соответствии с этим изменяются и требования студентов к характеру образования. На первое место выходит требование обеспечить их практическими навыками, опытом моделирования своей деятельности в коллективе, рекомендациями по практическому управлению и т.п.

Мнение студентов о качестве образования можно сформулировать следующим образом: «Чем лучше условия обучения в университете для личного развития, удовлетворения индивидуальных потребностей, чем больше университет сможет сделать для занятия соответствующего места в обществе, тем выше качество образования». Хотя не только качество образования формирует спрос образовательных услуг. Существует понятие более широкое, чем качество образования в данном вузе: это качество учебного заведения. Конкретный потребитель может выбрать учебное заведение, опираясь на его характеристики качества (например, такой характеристикой может быть близость вуза от места проживания).

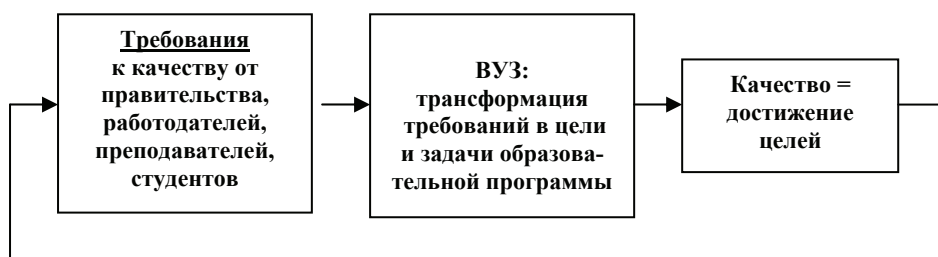
Мотивация студентов (особенно младших курсов) зачастую больше ориентирована на сам процесс обучения и определяется такими факторами, как психологическое восприятие материала курса и преподавателя, наличие инновационных технологий обучения, удобство расписания занятий и т.п. Необходимость приобретения знаний, которые нужны в профессиональной деятельности, для студентов вторична, так как они не имеют реального представления о дальнейшей профессиональной работе. Другие потребители образовательных услуг вуза – работодатели – прежде всего заинтере-

сованы в профессиональных знаниях специалистов, а учебный процесс как таковой, характер и методы изложения учебного материала для них являются вторичными.

Соответственно высшие учебные заведения, ориентированные на повышение качества образования, должны обеспечить выполнение требований всех целевых групп потребителей, а также представить доказательства того, что качество предоставляемых ими образовательных услуг соответствует предъявляемым потребителями требованиям.

Качество является объектом дискуссии для всех заинтересованных сторон. Каждый субъект должен самым точным образом сформулировать свои требования. Вуз должен уметь совмещать эти различные пожелания и требования. По возможности, требования всех субъектов должны быть преобразованы в цели и задачи образовательной программы. Если это будет реализовано, то можно говорить о качестве (образования) в вузе (см. схему).

### Схема формирования качества образования



Качество = результат переговоров заинтересованных сторон

Чтобы сформировать характеристики необходимой образовательной услуги (ОУ), необходимо проанализировать четыре ее основных жизненных цикла:

- маркетинг, изучение рынка ОУ;
- проектирование ОУ;
- предоставление ОУ;
- анализ исполнения и повышения качества ОУ.

По мнению [1] определяющими для обучающегося являются следующие характеристики образовательной услуги:

1) элементы спецификации образовательной услуги – статус выдаваемого документа, наименование специальности, срок и форма обучения, возможные сферы применения приобретенных знаний, объем этих знаний, перечень изучаемых дисциплин;

2) требования к условиям обеспечения образовательного процесса – кадровое обеспечение, учебно-методическое обеспечение, информационное и библиотечное обеспечение, лабораторная база, используемые технологии обучения, система аттестации обучаемых;

3) характеристики, определяющие качество оказываемых образовательных услуг – успеваемость обучающихся, их трудоустроенность, уровень психофизиологических параметров личности после обучения относительно входного уровня.

Необходимые оценки рынка образовательной услуги, определение его сегментов, емкости целесообразно производить с помощью маркетинговых исследований. Эта задача должна выполняться при обязательном участии студентов (как потребителей образовательных услуг) на базе прогнозных предложений рынка образовательных услуг с помощью экономико-математических моделей. Непременным условием реа-

лизации образовательной услуги должно быть и проведение регулярного мониторинга ее качества, содержащего комплексную оценку готовности обучаемого к профессиональной деятельности. Комплексность оценки предполагает как проверку всех критериев – знания, умения, навыки, тип мышления, организаторские способности и т.п., так и участие в этой оценке как представителей вуза, так и работодателей и обучаемых (самооценка). Мы считаем, что одним из основных критериев, позволяющим говорить о достижении необходимого качества образовательной услуги, является минимально-возможное расхождение ее оценки между всеми участниками, заинтересованными в результатах образовательного процесса (преподаватели, эксперты производства, студенты).

Вуз, приступая к реализации системы обеспечения качества образовательных услуг в новых экономических и социальных условиях, должен принимать во внимание огромный отечественный и международный опыт в вопросах управления качеством. В частности, мировоззрение *TQM*, поддерживающие его стандарты *НСО* серии *9000*, являются признанными ориентирами организации, заботящихся о качестве своей продукции [4].

В условиях конкуренции, в том числе и в сфере образования, проблема обеспечения конкурентоспособности субъектов рынка может быть решена прежде всего путем обеспечения как высокого качества выпускаемой продукции или услуг, так и оптимизации затрат. Реализация такого подхода целесообразна и для образовательных учреждений, которые должны преодолевать все трудности, связанные, с одной стороны, с необходимостью обеспечения выживания в условиях конкуренции, а с другой – с получением государственного финансирования (для государственных вузов), а также набором контингента обучаемых и с зависимостью от объема вносимых ими финансовых средств (для негосударственных вузов).

Поэтому, говоря о качестве образования в высшей школе, следует прежде всего иметь в виду следующие критерии целеполагания вуза [3]:

- выпуск профессионально подготовленных специалистов, завершивших обучение по основной образовательной программе высшего профессионального образования и успешно прошедших аттестацию за весь срок обучения;
- оказание вузом образовательных услуг в процессе подготовки специалистов в системе повышения квалификации и переподготовки кадров.

При этом процессы оказания образовательных услуг должны подчиняться общим законам, действующим на рынке, так как потребитель ожидает от образовательного учреждения обеспечения высокого качества конечного результата образовательного процесса в соответствии со своими требованиями.

В соответствии с требованиями международных стандартов в области систем качества услуги должны содержать характеристики или требования, которые поддаются наблюдению и оценке со стороны потребителя.

В государственных образовательных стандартах государственные и производственные требования тесно переплетены, однако, если содержание подготовки по гуманитарному, естественнонаучному и общепрофессиональному циклам формируются, в основном, с участием государственных органов, то специальные дисциплины, и особенно дисциплины специализации, формируются, исходя из потребностей работодателей.

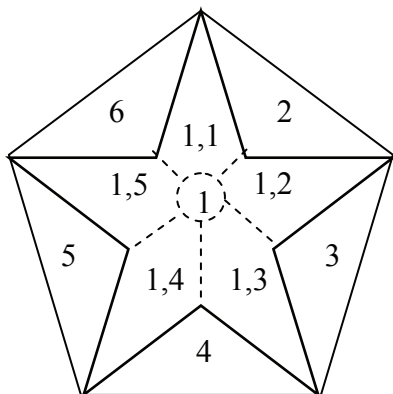
Контроль соблюдения государственных требований к содержанию и качеству подготовки специалистов обеспечивается внешними (по отношению к вузу) процедурами лицензирования профессионально-образовательных программ, аттестации и аккредитации вузов. Специальные, профессиональные требования контролирует и удовлетворяет их соответствие отраслевая система сертификации. Требования же третьего субъекта – потребителя образовательных услуг – личности, не оформлены докумен-

тально и не доведены до учебных заведений, хотя его «удовлетворенность» во многом определяет качество его профессиональной подготовки.

Тем не менее, обучающийся имеет возможность оценить качество своей подготовки. В первую очередь – обратиться к образовательному стандарту, где в общих чертах расписаны требования к уровню подготовки специалиста. Во вторых – на себе испытать степень востребованности данной специальности как выпускника данного вуза. Как в первом, так и втором случае существенную роль играет субъективный фактор, т.к. специфика предоставления образовательной услуги состоит в том, что ее результат зависит от усилий двух сторон – оказывающей услугу и потребляющей услугу. Одним из эффективно действующих рычагов сглаживания противоречий между производителем и потребителем образовательной услуги является региональная (вузовская) компонента образовательного стандарта. Ее содержание в большей степени должно быть направлено на реализацию пересечения множества потребностей личности и социального заказа общества.

Как показала международная практика, для эффективной деятельности высшей школы необходимо создание Системы качества [1]. В отличие от ГОС, которые определяют лишь минимальные требования к уровню и содержанию подготовки специалистов, характеристики образовательного процесса, в Системе качества описывают фактический или желаемый уровень услуг, предоставляемых учебным заведением студентам, и имеют более динамичный характер. Система качества допускает наличие и таких характеристик, которые не всегда поддаются наблюдению потребителя. Главное, чтобы эти характеристики были удобны для оценки самим учебным заведением. Некоторые элементы Системы качества вообще не свойственны нормативным требованиям ГОСа. Так, процесс маркетинга, изучение рынка являются специфическим рабочим элементом Системы качества. Назначение Системы качества состоит в том, чтобы заявленный уровень качества был гарантирован для потребителей образовательной услуги, надежно поддерживался в вузе.

Система качества вуза должна структурно соответствовать определенной «звезде качества» [5]. Наполнение такой звезды специфично для каждого вуза в зависимости от его специальностей и региональной принадлежности, но общими компонентами структуры звезды качества как системы вложенных технологий являются шесть подсистем (рис. 1).



**Рис. 1 Звезда качества профессиональной подготовки**

1 – качество вуза; 2 – система переподготовки преподавателей и обучения студентов;

3 – система взаимоотношений с потребителями специалистов;

4 – документированная организационная система управления качеством (функции и процессы) [6]; 5 – система взаимоотношений с абитуриентами;

6 – система мотивации ППС, УВП, студентов

В свою очередь, качество вуза (1) определяется также через системное взаимодействие вложенных технологий, связанных причинно-следственной диаграммой А. Исикавы с качеством материально-технической и информационной базы вуза (1.1), ППС, УВП и студентами (1.2), абитуриентами (1.3), парадигмой образования (1.4) и дидактикой обучения (1.5). Система технологий 1.1 – 1.5 каждая, в свою очередь, формируется рядом подсистем, качество которых в динамике формирует запланированное (выходное) качество профессиональной подготовки специалиста, так называемый вектор качества на базе определенной философии качества (миссия вуза).

Система качества обязывает образовательное учреждение ввести в практику постоянную оценку и определение степени удовлетворенности обучающихся, которая должна согласовываться с профессиональными стандартами.

Программа качества направлена на постоянное повышение уровня образовательной услуги, на достижение конкретных результатов по качеству и эффективности образовательной услуги. Являясь фундаментальным, системным определителем развития социальной и экономической инфраструктуры образования, категория качества должна быть направлена на конкретного потребителя с его интересами и потребностями [7]. Обеспечение качества образовательной услуги можно осуществить в плане идей, изложенных в [8, 9].

#### *Список литературы*

1. Логачев В. Система качества для образовательных услуг // Высшее образование в России. – 2001. – № 1. – С. 20-24.
2. Вройнстийн А.И. Оценка качества высшего образования. Рекомендации по внешней оценке качества в вузах. – М.: Изд-во МНЭПУ, 2000. – 180 с.
3. Горбашко Е. Качество образования в системе обучения управления качеством // Стандарты и качество. – 2001. – № 10. – С. 20-22.
4. Новое качество высшего образования в современной России. Концептуально программный подход / Под науч. ред. Н.А. Селезневой и А.И. Субетто. – М.: Исслед. Центр проблем качества подготовки специалистов. – 1995. – 199 с.
5. Лapidус А.А. Звезда качества // Стандарты и качество. – 1996. - № 7. – С. 47-53.
6. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – С. 33.
7. Бойцов Б., Шленов Ю., Крянев Ю., Азаров Ю., Копырин Ю. С чего начинается качество? // Высшее образование в России. – 2000. – № 1. – С. 40-46.
8. Пучков Н.П. К вопросу обеспечения качества подготовки специалиста // Вестник ТГТУ. – 2002. – Т.8, № 1. – С.157-164.
9. Мищенко С.В., Пономарев С.В. Подготовка к сертификации системы качества в инженерном образовании // Инженерное образование в XXI веке. Труды международного семинара. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. тех. ун-та, 2001. – С. 43-45.

---

### **Educational Services of Higher Educational Institution**

**N.P. Puchkov**

*Department "Higher Mathematics", TSTU*

**Key words and phrases:** educational services; modern market of educational services; interests of educational process individuals and their satisfaction; provision of educational service quality; quality system; quality program.



**Abstract:** Educational process at higher educational institution is considered as the process of providing educational services. Basic functions of educational services market and its regulators are determined. Positions of educational process individuals are determined and higher educational institution goals concerning their satisfaction in terms of market economy are formulated. Role of quality system in the system of educational services is shown, its structure in the shape of “quality star”.

---

### **Bildungsdienste der Hochschule**

**Zusammenfassung:** Bildungsprozeß in der Hochschule wird als Prozeß der Zuweisung der Bildungsdienste betrachtet. Es sind die Grundfunktionen des Marktes der Bildungsdienste und seine Regulatoren bestimmt. Es sind die Positionen der Subjekte des Bildungsprozesses bezeichnet und die Aufgaben der Hochschule nach der Befriedigung ihrer Interesse in den Marktwirtschaftsbedingungen formuliert. Es ist die Rolle des Qualitätssystems im Bereich der Bildungsdienste gezeigt. Es ist seine Struktur in der Form “des Qualitätssternes” bestimmt.

---

### **Services de formation à l'école supérieure**

**Résumé:** Le processus de formation à l'école supérieure est examiné comme le processus de l'attribution des services de formation. On définit les fonctions essentielles du marché des services de formation et ses régulateurs. On marque les positions des sujets du processus de formation et l'on formule les problèmes de l'école supérieure pour satisfaire les intérêts dans les conditions de l'économie de marché. On montre le rôle du système de la qualité dans l'ensemble des services de formation et l'on définit sa structure en forme de “l'étoile de la qualité”.

---