

**СНЕГОВАЯ С.Н., аспирант**  
**Автомобильно-дорожный институт ГВУЗ «ДонНТУ»,**  
**г. Горловка**

## **СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ»**

В статье проанализированы теоретические подходы к определению категорий «образование», «образовательная услуга», «качество образовательных услуг».

В статті проаналізовано теоретичні підходи до категорій «освіта», «освітня послуга», «якість освітніх послуг».

In article theoretical approaches to definition of categories "formation", «educational service», «quality of educational services» are analysed.

Знания, информация и люди как их основные носители становятся определяющими факторами социального и экономического прогресса. Информатизация экономики и общества в целом, изменение условий функционирования государственных, общественных, частных предприятий и организаций вызвали повышение спроса на образовательные услуги. В ответ на это наблюдается появление значительного числа учреждений предоставляющих образовательные услуги, что в свою очередь приводит к возрастанию конкуренции между ними. В этих условиях высокий уровень конкурентоспособности будет достигнут теми учебными заведениями, которые смогут предоставить более качественные образовательные услуги. Однако проблемой является отсутствие единой, четкой терминологии, отражающей сущность категории «качество образовательных услуг». Решение данной проблемы позволит более точно оценивать уровень качества всем заинтересованным сторонам.

Проблемам образования посвящены работы Гришновой Е., Скрипака Е., Боголиб Т., Каленюка И., Филипповой И., Щетинина В. Вопросы качества образовательных услуг рассматриваются в работах Поважного А., Дюндина В., Короткова Э., Кошкаревой Н., Лукашенко М.

Целью статьи является выявление социально-экономической сущности категории «качество образовательных услуг». В связи с этим поставлены и решены следующие задачи: систематизированы подходы к трактовке категории образовательная услуга; выявлена сущность категории качество применительно к системе образования; сформулировано определение категории качество образовательных услуг.

Потребность в образовании обусловлена: желанием освоить определенную профессию, занять определенную должность, получить конкретный уровень образования, получить дополнительную

квалификацию, занять место в обществе, сделать карьеру. Образование рассматривается в современном мире не только как престижность, но и как средство выживания.

Для выявления сущности термина «образование» проведем анализ существующих подходов в научной литературе (табл.1).

Таблица 1

Сущность образования		
Автор	Определение термина	Ключевой элемент
И.Филиппова	Образование – это единый целенаправленный целостный процесс, гармонизирующий сущностно различные процессы обучения, воспитания, социализации и саморазвития личности с целью удовлетворения образовательных потребностей государства, его граждан и общества в целом» [1, с. 4]	процесс
Т.Боголиб	Образование - капиталные вложения, которые позволяют обеспечить более высокую производительность в сфере экономики, культурное и социальное благосостояние» [2, с.5].	результат
В.Сластенин и др	Образование - процесс усвоения совокупности систематизированных знаний, умений и навыков, взглядов и убеждений, а также определенного уровня развития познавательных сил и практической подготовки [3, с. 139]	процесс
И. Каленюк, В. Скотный, О. Устенко	Образование – это отрасль народного хозяйства страны, которая объединяет организации, учреждения, которые осуществляют обучение, воспитание, подготовку кадров и выпуск учебной литературы [4, с. 656].	совокупность учреждений

Таким образом, в трактовках сущности образования можно выделить три основных подхода:

1) образование как процесс - все виды целенаправленного влияния общества на индивида в процессе передачи ему информации и знаний;

2) образование как результат деятельности - совокупность систематизированных знаний, умений и навыков;

3) образование как цель - деятельность, направленная на достижение конкретных целей, в рамках определенным образом организованной системы.

В достаточной мере объединение этих подходов нашло отражение в определении образования, предложенным Э. Коротковым. Образование – формирование гармонично и перспективно развитой личности на основе воспитания, получения знаний, овладения определенными видами профессиональной деятельности, т.е. управляемый процесс формирования общественного и профессионального сознания, процесс развития цивилизации [5].

Анализируя приведенные определения образования, можно выделить три основных составляющих: учебную деятельность, воспитательную деятельность и научную деятельность. В рыночных условиях учебная деятельность и частично научная деятельность приобретают характер услуг [6].

Услуга – особая потребительская стоимость процесса труда, которая выражается в полезном эффекте и удовлетворяет потребности человека, коллектива и общества [2].

Под образовательными услугами чаще всего понимают «систему знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения многоликих потребностей человека, общества и государства» [7, с. 25].

Ю. Кирилина, рассматривая термин «образовательная услуга», выделяет три сегмента: основную образовательную услугу, дополнительную образовательную услугу и услуги образования [8]. Основная образовательная услуга представляет собой учебные программы, направленные на повышение уровня профессиональной подготовки потребителя на базе образовательного учреждения. К дополнительным услугам Ю.Кирилина относит курсы повышения квалификации или переквалификации служащих или безработных, а также подготовительные курсы для будущих абитуриентов и дополнительные занятия для студентов. Услуги образования – это результаты деятельности профессорско-преподавательского коллектива вуза в виде различного рода образовательных и методических пособий, которые потребляются как в процессе получения основной образовательной услуги, так и в профессиональной деятельности [8, с. 30].

Данный подход интересен с точки зрения управления и планирования деятельности образовательного учреждения, так как позволяет своевременно выявлять потенциальных потребителей, а также тех, которым эти услуги необходимы в данный момент или могут быть предоставлены в будущем.

Согласно другому подходу услуга образования в процессе потребления трансформируется в рабочую силу, качество которой зависит не только от совокупности потребленных образовательных услуг, но и от количества и качества личного труда, затраченных в процессе потребления

этих услуг, личных способностей, степени их реализации и других субъективных факторов.

Попов Е.Н. рассматривая понятие образовательная услуга утверждает, что существует необходимость разделения продукта совместного труда преподавателя и обучающего (совокупность знаний, умений, навыков) от продукта труда преподавателя, то есть образовательных услуг, потребленных обучающимся [9].

Интересна и актуальна позиция Скрипака Е.И., который считает, что «экономическая категория "образовательные услуги", которая включает в себя условие, желание, основу и ответственность за их производство и потребление экономическими субъектами (домохозяйствами, фирмой, государством) подменяется более узким понятием "платные образовательные услуги"» [10].

Обобщая все выше сказанное, образовательные услуги можно представить как подвид деятельности системы образования, направленный на удовлетворение потребностей субъектов рынка, который характеризуется наличием необходимого методологического, экономического, информационного, правового, интеллектуального обеспечения. Исходя из этого, образовательная услуга должна пониматься как более широкое понятие, чем собственно процесс обучения, а как любая деятельность, не входящая в образовательный процесс, но обеспечивающая его подготовку и осуществление.

Образовательные услуги, как и любой товар, реализуются на рынке, который понимается как совокупность существующих и потенциальных покупателей и продавцов товара. Взаимодействие различных составляющих рынка образовательных услуг представлено на рис. 1. Функционирование рынка образовательных услуг подразумевает, что каждый субъект рынка имеет свои интересы – прямые и косвенные. При этом, производители образовательных услуг для достижения успеха должны смоделировать свою деятельность с учетом потребительских запросов.

Образовательные услуги являются связывающим звеном между социальной сферой и сферой производства. В этой связи в понятии «образовательная услуга» необходимо выделить два аспекта: с одной стороны это деятельность, связанная с формированием и выработкой нового знания, с другой стороны – деятельность, направленная на подготовку субъекта производства, который способен усваивать эти знания и продуцировать новые.

Результатом потребления образовательных услуг является комплекс приобретенных качеств и способностей, при этом сам человек не является продуктом образовательного процесса.

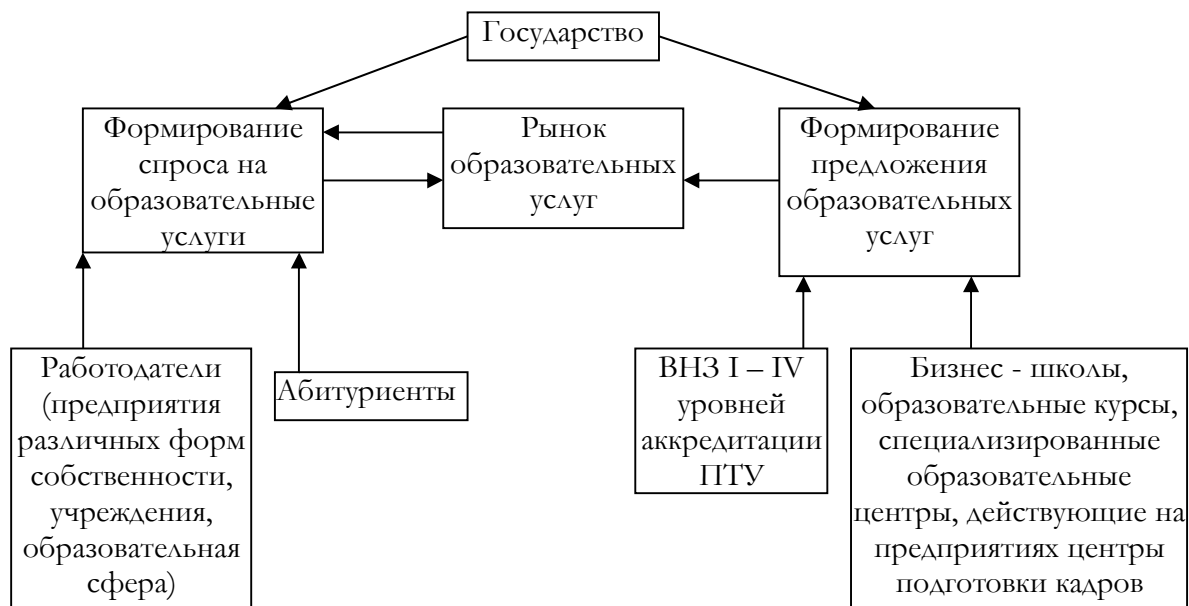


Рис. 1 Структура рынка образовательных услуг

Такого же мнения придерживаются Э.М. Коротков, И.В. Филиппова, которые считают, что продукцией учебного заведения являются свойства выпускника, т.е. комплекс знаний, умений и навыков, подтвержденных соответствующим документом, отражающие способность специалиста успешно осуществлять профессиональную и иную деятельность в соответствии с требованиями общества и экономики [5, 1].

Обобщенный анализ подходов к трактовке термина «образовательная услуга» приведен в монографии Н.В. Кошкаревой [11] (рис. 2).

Для более четкого определения понятия «образовательная услуга» его целесообразно привести в соответствие с определением «услуги», приведенному в МС ИСО серии 9000, - результаты непосредственного взаимодействия поставщика (образовательные учреждения) и потребителя (абитуриента, государства, предприятия и других заинтересованных сторон) и внутренней деятельности образовательных учреждений по удовлетворению существующих и прогнозируемых потребностей потребителя услуг.

Таким образом, обобщив имеющиеся подходы к рассматриваемой категории, под «образовательной услугой» следует понимать осуществление в установленной законом форме образовательной деятельности с доведением продукции образования до потребителей с целью удовлетворения их потребностей в знаниях, умениях и навыках.

В этой связи необходимо говорить о появлении заказчиков на образовательные услуги, которые получают право требовать повышение качества предоставляемых услуг.



Рис. 2. Подходы к трактовке категории «образовательная услуга»

Качество – «степень ценности, добротности, пригодности, (положительное или отрицательное) свойство, существенные признаки, особенности, отличающие один предмет или явление от других» [12,с.266].

Качество товара (услуги) – комплекс характеристик продукта труда, которые определяют его полезность. [13, с. 294]. Недостатком данного подхода является определения качества только в момент потребления товара или услуги, в этом случае качество является внутренней задачей и потребитель не всегда способен оценить уровень этого качества.

В стандарте под качеством понимают «степень, до которой совокупность собственных характеристик удовлетворяет требования». Под требованиями в этом случае понимают «сформулированные потребности или ожидания, общеизвестные или обязательные» [14,с.16]. Данное определение качества относится как к товарам и услугам, так и процессам предоставления услуг и наиболее полно отражают сущность современных представлений о предмете. Исходя из этого определения любая работа с продуктом, услугой, процессом направлена на его качество, то есть на определение или изменение его свойств.

Качество - в системе образования имеет два аспекта. Первый - нормативный - формальная совокупность свойств и характеристик образовательных услуг, обуславливающих их способность удовлетворять минимальные потребности потребителей в получении образования. Он определяется существующими нормативными документами, учебными и

рабочими программами. Этот аспект качества образования присутствовал в единственном виде в системе монополизированного государственного образования.

Второй аспект рыночный. Он включает понятие "сравнительное качество" получения образования и служит мерой конкурентоспособности специалиста на рынке труда. Эта характеристика определяется спросом-предложением на рынке труда, уровнем подготовки в конкретном вузе, индивидуальными способностями обучаемого.

Анализируя качество в сфере образования с точки зрения нормативного подхода его можно рассматривать как «качество образования». Рыночный подход позволяет выделить «качество образовательной услуги» и «качество специалиста».

В Законе «О высшем образовании» под качеством высшего образования понимается «совокупность качеств лица с высшим образованием, которая отражает его профессиональную компетентность, ценностную ориентацию и обуславливает способность удовлетворять как личностные духовные и материальные потребности, так и потребности общества» [15, с. 3].

Данная трактовка перекликается с исследованиями П.И. Канивца, который рассматривает качество специалиста как объективно существующую совокупность свойств и характеристик (знания, умения, навыки, способности), определяющие его как специалиста определенной профессии [16].

А.Г. Суслов, А.Г. Авдиенко в работе [17] под качеством специалиста понимают совокупность его свойств, которые позволяют квалифицированно выполнять профессиональную работу в соответствии со специальностью, а при необходимости своевременно менять профессию.

Таким образом, трактовка понятия в Законе «О высшем образовании» в большей степени характеризует качество специалиста, а не качество образования. При этом между ними прослеживается тесная взаимосвязь: качество предоставления образовательной услуги является предпосылкой для формирования качественного специалиста. В данном Законе выделяют еще один аспект качества – качество образовательной деятельности, которое трактуется как совокупность характеристик системы высшего образования и ее составляющих, определяющая ее способность удовлетворять установленные и предусмотренные потребности отдельного лица или общества [15, с. 3].

Интересно мнение О.И. Ляшенко, который трактует качество образования как сбалансированное соответствие процесса, результата и самой образовательной системы целям, нуждам и социальным нормам [18].

М.М. Поташник рассматривает качество образования с точки зрения эффективности и понимает его как соотношение цели и результата,

выключающее в себя уровень обученности, сформированности познавательных интересов обучающихся [19].

И.Ф. Филиппова рассматривая качество образования выделяет два аспекта [1]:

- 1) качество результата, выражающее качество образованности выпускников и учащихся;
- 2) качество образовательного процесса, т.е. соответствие образовательного процесса установленным требованиям, нормам, стандартам.

Для формирования качества образовательной услуги интересен второй аспект, так как каждое учебное заведение самостоятельно разрабатывает и осуществляет образовательную деятельность в зависимости от внешних условий. Таким образом, разрабатываемые образовательные программы (образовательная услуга) могут ориентироваться на конкретную целевую аудиторию и содержать уникальное торговое предложение, имеющее ценность именно для данной аудитории [20].

Э.М. Коротков выделяет три составляющих качества образования [5]:

- 1) качество потенциала достижения цели образования;
- 2) качество процесса формирования профессионализма;
- 3) качество результата образования.

С точки зрения производственного подхода ученые под качеством образования понимают качество образовательного процесса, выраженное в его результатах [21].

На наш взгляд, наиболее полное определение качества образования приведено в работе [5]. Качество образования – это комплекс характеристик образовательного процесса, определяющих последовательное и практически эффективное формирование компетентности и профессионального сознания.

Структурные изменения в обществе делают необходимым включение в образовательный процесс инновационных характеристик развития. Данное положение находит отражение в определении качества высшего образования предложенного О.П. Мещаниновым [23]. Он утверждает, что качество образования - это степень соответствия процессов и результатов совершенствования следующего поколения достигнутому уровню предыдущего поколения и потенциальная возможность следующего поколения сделать собственный вклад для расширения, обновления и создания нового качественного состояния.

Обобщая все вышесказанное можно сделать вывод о том, что качество высшего образования следует оценивать с точки зрения соответствия образовательной деятельности ожиданиям общества, в частности в сфере труда.

Под качеством образовательной услуги необходимо понимать совокупность системно-социальных характеристик, которые определяют



соответствие системы образования принятым требованиям, социальным нормам и государственным образовательным стандартам.

Для стандартизации категории «качество образовательной услуги» целесообразно гармонизировать термин «качество» с предложенным термином «образовательная услуга».

В результате, «качество образовательной услуги» - это совокупность собственных характеристик услуги, степень которых удовлетворяет существующие и прогнозируемые потребности и требования всех заинтересованных сторон.

Таким образом, анализ научных публикаций, посвященных проблемам качества образовательных услуг позволяет сделать следующие выводы:

- образование в рыночных условиях начинает принимать характер услуги;

- с учетом требований международных стандартов под образовательными услугами следует понимать результаты непосредственного взаимодействия поставщика (образовательные учреждения) и потребителя (абитуриента, государства, предприятия и других заинтересованных сторон), а также внутренней деятельности образовательных учреждений по удовлетворению существующих и прогнозируемых потребностей потребителя услуг.

- рыночный аспект качества образовательных услуг представляет собой совокупность характеристик образовательной услуги, которые определяют соответствие системы образования принятым требованиям, социальным нормам и государственным образовательным стандартам.

#### Библиографический список

1. Филиппова И.В. Исследование научных взглядов на содержание качества образования и его роль в современных условиях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.sisupr.mrsu.ru/2009-1/pdf/4\\_Filipova.pdf](http://www.sisupr.mrsu.ru/2009-1/pdf/4_Filipova.pdf)

2. Боголіб Т.М. Принципи управління вузом: Монографія. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2004. – 204 с.

3. Педагогика: Учебное пособие для студентов педагогических учебных заведений / В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, А.И. Мищенко, Е.Н. Шиянов. - М.: Школа-Пресс, 1997. - 512 с.

4. Економічна енциклопедія: У трьох томах.Т.2 / Редкол.: С.В. Мочерний (відп.ред.) та ін.. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002.–848 с.

5. Коротков Э.М. Управление качеством образования: [учеб. пособие для вузов] / Э.М. Коротков. – М.: Академический проект «Мир», 2006. – 320 с.

6. Поважний А.С. Інноваційна модель розвитку вищого навчального закладу: Інноваційний менеджмент у системі модернізації

управління освітою: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, (Донецьк, 17-18 червня 2004 р.) / Головне управління освіти і науки облдержадміністрації, Донецький державний ун-т управління, Донецький обласний інститут післядипломної педагогічної освіти. – Донецьк: Донецький державний ун-т управління, 2004. – 305 с.

7. Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т.2 / Редкол.: С.В. Мочерний (відп.ред.) та ін.. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002.–848 с.

8. Щетинин В.П. Своеобразие российского рынка образовательных услуг // Мировая экономика и международные отношения. – 2007. - №11. – С. 18-30.

9. Кириллина Ю. Сегментирование рынка образовательных услуг / Ю.Кириллина // Высшее образование в России. – 2001. - №3. – С. 30-33.

10. Попов Е.Н. Услуги образования и рынок // Российский экономический журнал – 1992. - № 6. – С. 45-55.

11. Скрипак Е.И. К вопросу о понятии «образовательная услуга» [Электронный ресурс] // Интернет - сайт Кемеровского государственного университета. - Режим доступа: [www.history.kemsu.ru](http://www.history.kemsu.ru)

12. Кошкарева Н.В. Мониторинг сети процес сов системы менеджмента качества образовательной организации: монографія / Н.В. Кошкарева. – Красноярск: Изд-во Сиб. Гос. Технолог. Ун-та, 2006. – 120 с.

13. Черных П.Я. Историко-этимологический словарь современного русского языка: В 2 т. – М: Русск. яз., 1999. – Т. 2. – 560 с.

14. Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т.3 / Редкол.: С.В. Мочерний (відп.ред.) та ін.. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002.–952 с.

15. Державний стандарт України «Система управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT). – Київ: Держстандарт України, 2001. – 30 с.

16. Дюндін В. Аналіз динаміки розвитку інтелектуального потенціалу України / В. Дюндін // Економіст. – 2008. – № 8. – С. 43 – 47.

17. Канивец П.И. Модели и методы оценки качества подготовки и повышения конкурентоспособности специалистов: дисс. к.э.н.: 05.08.03 / Канивец Павел Илларионович. – Новочеркасск, 2004. – 249 с.

18. Суслов А.Г. Система оценки качества подготовки специалиста / А.Г. Суслов, А.Г. Авдиенко // Качество. Инновации. Образование. – 2005. - № 3. – С. 58-61.

19. Ляшенко О.І. Якісна освіта – пріоритет інформаційного суспільства / Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи. – К.:К.І.С., 2004. – 128 с.

20. Поташник М.М. Качество образования: проблемы и технологии управления (В вопросах и ответах) / М.М. Поташник. – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 352 с.

21. Лукашенко М.А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг : Актуальные проблемы управления : Монография / Марианна Анатольевна Лукашенко .— М.: Маркет ДС, 2003 .— 355 с. : ил .— (Академическая серия).

22. Давыдов С.В. Подходы к формированию системы управления качеством образования [Электронный ресурс]: Управление большими системами / Сборник трудов. Выпуск 16. - М.: ИПУ РАН, 2007. – 193 с. – Режим доступа:  
<http://gen.lib.rus.ec/get?md5=c179884f5bd079cf6bf69ddbbaa83126c>

23. Мещанінов О.П. Методологія оцінювання якості університетської освіти: матеріали методологічного семінару АПН України [«Проблеми якості освіти: теоретичні і практичні аспекти»], (Київ, 15 лист. 2006 р.). – К.: СПД Богданова А.М., 2007. – 500 с.

24. Назарко С.О. Вплив освіти на регіональний людський розвиток / С.О. Назарко // Актуальні проблеми економіки. – 2009. - № 4. – С.166-171.