

А.И. Бойков
старший преподаватель
кафедры менеджмента ИГУПИТ

Оценка и анализ качества образовательных услуг в условиях современной рыночной экономики.

Принято считать основным видом деятельности образовательного учреждения - создание образовательных услуг. Анализ отечественной литературы показывает, что под образовательными услугами понимают «систему знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения многоликих потребностей человека, общества и государства».

Однако известно, что 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. Поэтому в рамках этого подхода следует отличать совокупность знаний, умений, навыков, которая является продуктом совместного труда преподавателя и обучающегося, от образовательных услуг, потребленных обучающимся, которые суть продукт труда преподавателей. Таким образом, «именно образовательные услуги (т.е. совокупность труда преподавателей), а не знания, умения, навыки, как это часто утверждается в литературе, могут рассматриваться как товарная продукция учебного заведения».

Непостоянство качества в отношении образовательных услуг помимо неотделимости от исполнителя и невозможности установления жестких стандартов на процесс и результат оказания услуги имеет еще одну причину – «изменчивость «исходного материала».

Проанализируем и оценим отличительные черты образовательных услуг:

1. отличительной чертой услуг образования является невозможность их непосредственного денежного измерения. Ценовой механизм часто не в состоянии отразить всех затрат на производство образовательных услуг. Если в материальной сфере их сравнительно легко измерить количественно на единицу информационного продукта, то применительно к образовательным услугам это трудно осуществимо. Полезный результат такой услуги может проявиться лишь спустя продолжительное время, и его практически можно измерить лишь с помощью косвенных показателей;

2. признак образовательных услуг - многозначность целей, поставленных перед производителями этих услуг. Как правило, деятельность образовательного учреждения не направлена явно на достижение прибыли. Напомним, что под образованием в Законе РФ «Об образовании» понимается «...целенаправленный процесс воспитания и обучения *в интересах человека, общества, государства* ...». Но, с другой стороны, вышеупомянутые интересы связаны с ростом благосостояния, который предполагает получение прибыли, необходимой для обеспечения расширенного воспроизводства. Таким образом, прибыль не является изначально запретным ориентиром для учреждения образования, но, конечно, и не сводится только к нему;

3. особенность образовательных услуг проявляется и в том, что они оказываются, как правило, в комплексе с созданием духовных ценностей, преобразованием и развитием личности обучающегося. Эти услуги обеспечивают реализацию познавательных интересов обучающихся, удовлетворяют потребности личности в духовном и интеллектуальном развитии, вносят вклад в создание условий для их самоопределения и самореализации, участвуют в формировании, сохранении и развитии разнообразных способностей человека к труду, в специализации, профессионализации и росте его квалификации. Таким образом, можно сказать, что образовательные услуги непосредственно участвуют в формировании

человеческого капитала.

В настоящее время специфика образовательных услуг заключается в том, что, по мнению многих исследователей, они относятся к категории «общественных благ (товаров)». Важной составляющей в сфере эффективного применения информационных технологий является конкурентоспособность услуг образовательной деятельности представляющая собой сравнительную характеристику их потребительских и стоимостных параметров по отношению к услугам образовательных учреждений.

В современных условиях актуальность проблемы анализа и оценки конкурентоспособности образовательных услуг не вызывает сомнений. Это обусловлено рядом обстоятельств:

- количественная оценка упрощает анализ соответствия образовательных услуг требованиям рынка и сопоставление образовательных продуктов-аналогов, предлагаемых различными образовательными учреждениями;
- на основании этой оценки можно сделать прогноз предполагаемого объема продаж и доли рынка уже на этапе проектирования образовательных услуг.



Рисунок. Факторы конкурентоспособности образовательной услуги

Таким образом, необходимо управлять конкурентоспособностью на различных стадиях цикла образовательных услуг, а анализ чувствительности рассматриваемого свойства образовательных услуг к изменению конкурентообразующих факторов существенно повышает эффективность процессов управления;

- результаты оценки конкурентоспособности чрезвычайно важны при решении задач ценообразования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Воронин М.И. Экономический анализ производственной деятельности предприятия . – М.: Издательско-рекламный центр ОАО «Газпром», 2007.
2. Портер М. Конкуренция. – М.:Вильямс 2006.
3. Толстых Т.О.Управление инновационной политикой региональных образовательных комплексов: монография /Т.О. Толстых. – Воронеж: научная книга, 2004.