

Д.В. ЛАТЫШЕВ
(Волгоград)

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СЕРВИСА

Обозначены предпосылки развития рынка образовательных услуг, раскрыта сущность таких понятий, как образовательная услуга, обслуживание, образовательный сервис. Определены особенности взаимоотношений педагога и воспитанника в условиях образовательного сервиса.

Ключевые слова: *услуга, образование, рынок, сервис.*

Актуальность исследования образовательного сервиса связана с тем, что в условиях внедрения ФГОС ВПО педагог вынужден работать в новой педагогической системе, отличающейся от системы, формируемой предыдущим поколением стандартов (ГОС ВПО). В отличие от последней, большую часть времени выделявшей на аудиторские занятия, новые стандарты больше учебного времени отводят самостоятельной работе студентов. Преподаватель в этом случае, помимо чтения лекций и проведения семинаров, должен теперь постоянно консультировать студентов, продумывать для них индивидуальные задания и, соответственно, выстраивать для каждого собственный образовательный маршрут.

Все чаще в последнее время мы слышим, что образование – это услуга, сфера деятельности, связанная с сервисом. Однако далеко не каждый, употребляющий подобные словосочетания, отдает себе отчет в том, что представляет собой образовательный сервис, чем отличается этот вид сервиса от прочих сервисных услуг.

В условиях развития рынка образовательных услуг образовательное учреждение в большей степени начинает пониматься как предприятие сервиса, а учащиеся – как клиенты, потребители образовательных услуг. Эффективность работы педагога в данном случае во многом влияет на конкурентоспособность образовательного учреждения.

Следовательно, современная российская система образования неизбежно сталкивается с проблемой обеспечения эффективной деятельности в условиях развивающейся рыночной экономики. В свете этого особую важность приобретает такое понятие, как *рынок образовательных услуг*, в рамках которого реализуется образовательный сервис. И хотя внутренний механизм данного явления полностью подчиняется закону взаимодействия спроса и предложения, оно имеет свою специфику, во многом сконцентрированную в предмете педагогики.

Возникает вопрос: как отечественная педагогика может наиболее успешно развиваться в современных рыночных условиях? Выявленное обстоятельство обуславливает актуальность рассмотрения экономических предпосылок становления образовательного сервиса как эффективной формы развития педагогической практики в условиях рынка.

Отметим, что педагогическое наследие дореволюционного времени и тем более советского периода приводит нас к пониманию того, что разрабатываемые педагогические теории в малой степени учитывали такой фактор, как рынок образовательных услуг. Связано это с тем, что в XIX в. рынок образовательных услуг был слабо развит в силу *элитарности* (недоступности широкой массе граждан) образования, а в советский период – в силу *невозможности существования такого понятия*. Советская экономика носила плановый характер, а потребителем образовательных услуг было государство (образовательные программы полностью соответствовали интересам государства). Таким образом, возникает следующее противоречие: современная *российская система образования, опираясь на педагогическое наследие, сформированное без учета принципов рыночной экономики, пытается развиваться в рыночных условиях*.

Исследуя сущность образовательного сервиса, необходимо учесть природу таких явлений, как услуга, сервис, обслуживание, сервисная деятельность, и определить степень обоснованности применения данных терминов и понятий к педагогике. Для начала определим, что такое услуга.

Производство или оказание услуг с давних времен составляло существенную часть хозяйственной деятельности человека и его социально-общественной жизни. Именно наличие услуг как социально-общественного института, формы взаимоотношения людей, полезной деятельности и, наконец, как акта доброй воли конкретного человека является атрибутом человеческого общества и бытия. Можно утверждать, что именно услуги отражают и воплощают в себе уровень развития общества (не только его производительных сил, но и духовного, нравственного состояния) [4, с. 8]. Из изложенного следует двойственный характер услуг, что нашло отражение и в семантике слова *услуга*. Согласно толковому словарю С.И. Ожегова, Н.Ю. Шведовой, оно имеет два значения:

- действие, приносящее пользу другому;
- хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь [8, с. 839].

Первое значение характеризует нравственное начало услуг, второе – их производственную сторону. Небезынтересно то, что услуга рассмотрена с нравственных позиций и В.И. Далем: «Услуга – самое дело, помощь, пособие или угождение. Оказать кому услугу – сделать нужное, угодное» [3, с. 512].

В настоящий момент под услугой чаще всего понимается работа (совокупность мероприятий), выполняемая для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость. Однако эту трактовку нельзя считать универсальной. Для того чтобы сформулировать определение услуги, необходимо рассмотреть точки зрения разных исследователей на данный феномен.

По мнению В.К. Карнауховой, услуга представляет собой *результат* непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя [4, с. 6]. Близок к этому подходу и взгляд Ж.А. Романовича, который считает, что услуга представляет собой *продукт труда*, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей [10, с. 9]. Однако, на наш взгляд, несколько точнее содержание понятия «услуга» представлено в трудах других исследователей. Так, К. Лавлок считает, что услуга – это *действие* или *процесс*, предлагаемый одной стороной другой. Хотя в ходе этого процесса нередко используются физические объекты (товары), выполнение действия, по сути, носит неосязаемый характер и, как правило, не приводит к получению права собственности на что-либо [7, с. 34]. Услуга – это действие, приносящее пользу, благо, помощь другому человеку [1, с. 5].

Резюмируя рассмотренные определения, сформулируем, что услуга – это в первую очередь не результат действий, а именно деятельность по предоставлению определенного блага, удовлетворяющая конкретную потребность человека. Если это взаимодействие реализуется в рыночных условиях, то генератора услуги мы назовем агентом, а ее реципиента – клиентом.

Отвечая на вопрос о том, является ли педагогическая деятельность услугой, отметим, что педагог в своей работе выполняет деятельность по реализации педагогического процесса с целью передачи образовательного блага воспитаннику. Результатом данной деятельности станет полученное воспитанником образование, которое при детальном рассмотрении будет представлять собой определенные новообразования знаний, умений, навыков (обучение), ценностей, смыслов, личностных качеств (воспитание).

Помимо этого существует и другое понятие – обслуживание. Многие считают его тождественным понятию «услуга»; бывает, что данное понятие вообще не упоминается в научных работах по сервисной деятельности.

Обслуживание – это процесс предоставления услуги [1, с. 6; 4, с. 6; 7, с. 105], деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем. Процесс обслуживания обеспечивается средствами производства и персоналом сервисного предприятия. Обслуживание включает анализ заказа потребителя, разработку проектов оказания услуг (технических заданий и процесса оказания услуги), поиск компромиссных решений в условиях многовариантности способов оказания услуг, установление и обеспечение необходимого качества услуги, согласование, оформление и доведение услуги до потребителя [10, с. 12].

Обобщая вышесказанное, резюмируем, что обслуживание – это взаимодействие агента и клиента предприятия сервиса на предмет оказания услуги. Иллюстрируя данное понимание в педагогическом

контексте, можно сказать, что педагог, давая урок, предоставляет образовательную услугу, а решая организационные вопросы, выполняет функции обслуживания образовательной услуги. В действительности сложно представить себе картину реализации одной образовательной услуги: как правило, одновременно их реализуется несколько. Интеграция обслуживания и услуг формирует нечто большее, чем просто сумму услуг. В данном случае образуется некая система услуг и обслуживания. Именно эта система и называется сервисом [2, с. 57].

Обратимся к такому понятию, как сервис. Зачастую этот термин воспринимается несколько враждебно, когда используется в педагогической практике. В связи с этим возникает необходимость научно обосновать адекватность применения данного термина в педагогике. Для начала рассмотрим уже существующие определения данного понятия. Как полагает В.К. Карнаухова, сервис – это обслуживание населения или предоставление ему услуг [4, с. 6]. По мнению Ж.А. Романовича, сервисная деятельность – это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребности людей путем оказания индивидуальных услуг. Результатом сервисной деятельности является услуга [10, с. 9]. Г.А. Аванесова считает, что использование в русском языке понятия «сервис» (*англ. service*) предполагает тот же смысл, что и в английском языке – «обслуживание, предоставление разного рода услуг». Вместе с тем, по мнению автора, следует учесть, что в отечественной экономической практике последних десятилетий смысл слова *сервис* приобрел более конкретное значение [1, с. 5].

Таким образом, в целом сервисная деятельность определяется как система услуг. В рамках профессиональной деятельности эти услуги всегда являются платными и реализуются посредством обслуживания. Ключевым, на наш взгляд, должно стать понимание того, что сервис – это не просто услуги и обслуживание. Сервис – это система платных услуг, элементами которой являются сами услуги с сопряженными с ними методами, средствами, формами, принципами, целями и задачами работы. Это система, включающая такие понятия, как клиент, агент и процесс обслуживания.

Если говорить о педагогической сфере, то становится ясно, что образовательный сервис – это система платных образовательных услуг, направленная на удовлетворение образовательных потребностей конкретных лиц. Основными элементами образовательного сервиса являются педагог (агент) и воспитанник (клиент). Однако образовательный сервис имеет свою специфику.

В первую очередь стоит обратить внимание на то, какую необыкновенную роль в случае несовершеннолетия клиента играют родители: чем младше клиент, тем больше родители определяют его поведение. Таким образом, родителей в случае тесной взаимосвязи с воспитанником можно назвать суб-клиентами.

Второй особенностью, на наш взгляд, является то, что клиентами образовательного сервиса становятся не только обучающиеся в государственных и негосударственных образовательных учреждениях. Крупные предприятия или государство, выступая заказчиками образовательных услуг, также, пусть и косвенно, являются клиентами в системе образовательного сервиса. Иными словами, потребителями образовательных услуг одновременно могут быть личность, общество и государство, причем личность – это непосредственный потребитель, а общество – в лице социума и работодателей – и государство являются косвенными потребителями.

Услуга, будучи деятельностью по предоставлению конкретного блага, имеет следующие основные особенности:

- 1) не становится собственностью покупателя (он только приобретает ее результат);
- 2) неосвязаемость, т.е. нематериальный характер;
- 3) неспособность храниться и транспортироваться;
- 4) неразделимость, т.е. одновременность процессов производства и потребления;
- 5) оценка только после потребления (невозможно оценить качество до потребления);
- 6) изменчивость по качествам (качество услуг во многом зависит от различных обстоятельств, вследствие чего оно может достигать и 100%, и 90%, и 110%) [4, с. 9].

Образовательный сервис как система образовательных услуг полностью подчиняется этим особенностям, а следовательно, должен реализовываться в соответствии с ними. Представим более детальное описание природы образовательного сервиса через призму основных свойств услуг.

Во-первых, следует обратить внимание на то, что в процессе предоставления образовательных услуг воспитанник не может стать обладателем данного действия. Он может только приобрести результат действия в качестве полученного образования или учебного средства. Вторая особенность также относится к образованию. В частности, образовательные услуги также неосвязаемы. Неосвязаемость означает, что клиент не может «пощупать» услугу. Действительно, образовательная услуга заключается в эффективной передаче информации, результатом которой становится количественное и качественное изменение индивидуальных и личностных качеств. Используемые в педагогическом процессе педагогические средства могут ощущаться, но они не являются услугой, они лишь средства, способствующие более эффективной реализации услуги. Сама же образовательная услуга усваивается через понимание, деятельность и запоминание.

Следующим свойством образовательного сервиса соответственно является неразделимость производства и потребления образовательных услуг. Взаимодействие воспитанника с педагогом порождает результаты в качестве получаемого образования, завершение данного взаимодействия подразумевает завершение процесса образования. В данном случае можно было бы указать на то, что в педагогической практике существует форма дистанционного обучения, но и здесь – это стоит подчеркнуть – также реализуется взаимодействие педагога и воспитанника, пускай и опосредованное. Более того, в данной форме образования воспитанник берет на себя роль педагога.

Неразделимость производства и потребления образовательной услуги создает еще одну особенность, которая заключается в невозможности хранить и транспортировать услуги. Непосредственное взаимодействие педагога и воспитанника не может быть сохранено или транспортировано, оно происходит ситуативно и только в реальном времени. Средства записи информации позволяют имитировать живое взаимодействие, но по сути не являются таковыми. Именно данная особенность образовательной услуги подтверждает грандиозное значение «живого слова учителя».

Очень важно отметить еще одно свойство образовательных услуг, которое заключается в возможности оценить качество услуги только после ее потребления. В данном случае ситуация может усугубляться за счет зависимости качества образовательной услуги не только от средств ее предоставления, но также от состояния и уровня интеллектуальных или физических способностей самого воспитанника.

Более того, логически выделяется еще одно свойство услуги – ее изменчивость по качеству предоставления. Прежде всего, необходимо разграничивать качество исполнения и качество результата услуги. Первое, несомненно, зависит только от профессионального мастерства педагога, второе – как от потребителя услуги (ученика, воспитанника), так и от совершенства технологии оказания услуги, мастерства педагогов. Важно также понимать, что, поскольку образовательные услуги носят нематериальный характер, представляется весьма затруднительным оценить качество результата их исполнения в каких-либо количественных показателях. Оценка может носить субъективный характер, т.к. качество образовательных услуг может зависеть от состояния воспитанника, педагога, системы средств (в широком смысле слова), от обстоятельств, генерирующих всевозможные педагогические ситуации. В данном случае реальность педагогических обстоятельств состоит из педагогических ситуаций, которые являются системным воплощением формирующихся обстоятельств действительной педагогической системы.

Следовательно, педагог ставит педагогические задачи на основе поставленной педагогической цели и пытается получить результат в условиях складывающихся педагогических ситуаций. Обстоятельства ситуации задают условия для решения задачи, однако сам педагог в силу своей компетентности вынужден принимать и реализовывать какое-либо решение. Степень правильности принятого решения и уровень качества выполненных действий формируют качество предоставляемых педагогом образовательных услуг. С одной стороны, взаимодействие педагога и воспитанника носит вероятност-

ный и ситуативный характер, а с другой – результаты данного взаимодействия зависят также от компетентности педагога и состояния воспитанника. Все это формирует неустойчивый характер качества образовательных услуг.

В заключение можно сказать, что педагогическое значение образовательного сервиса определяется неизбежными изменениями в ряде актуальных подсистем педагогики во взаимоотношениях между:

- педагогом и воспитанником;
- педагогической теорией и практикой;
- образовательным учреждением и воспитанником;
- образовательными учреждениями;
- целью, процессом и результатом педагогической деятельности;
- педагогом и родителями воспитанника.

В данном случае воспитанник воспринимается как потребитель образовательной услуги, а образовательное учреждение – как предприятие образовательного сервиса, в условиях которого педагог оказывает образовательную услугу. В такой системе отношений педагога и воспитанника педагогическая деятельность должна отвечать требованиям качества, актуальности (своевременности), а главное, востребованности.

Рыночные условия заставляют конкурировать не только образовательные учреждения, но и педагогические школы, педагогические инновации и, более того, различные системы образования. Именно поэтому рынок образовательных услуг, формирующий своеобразный сервисный подход в реализации педагогической практики, может находить продуктивное (конкурентоспособное) воплощение, опираясь на системный подход и понятие целостности педагогического процесса.

Литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие для студентов вузов. М. : Аспект Пресс, 2007.
2. Гомаюнова Т.М. Стратегия управления маркетинговой деятельностью в высшем учебном заведении // Изв. Волгогр. гос. тех. ун-та. Сер. : Актуальные проблемы реформирования российской экономики (теория, практика, перспектива). 2011. № 14(87).
3. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка : в 4 т. СПб. : Диамант, 1998. Т. 4.
4. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность : учеб. пособие / под общ. ред. Ю.М. Краковского. М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д. : Изд. центр «МарТ», 2006.
5. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент / пер. с англ. под ред. О.А. Третьяк, Л.А. Волковой, Ю.Н. Каптуревского. СПб. : Питер, 1999.
6. Краевский В.В. Общие основы педагогики : учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. М. : Академия, 2003.
7. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / пер. с англ. Т.В. Безвенюк, О.И. Медведь, Н.Е. Метоль. М. : Изд-во «Вильямс», 2005.
8. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. 4-е изд., перераб. и доп. М. : Рос. Акад. наук, Ин-т рус. яз. им. В.В. Виноградова, 1999.
9. Педагогика : учеб. пособие для студ. пед. вузов и пед. колледжей / В.В. Воронов, В.И. Журавлев, В.В. Краевский [и др.]; под ред. П.И. Пидкасистого. М. : Пед. о-во России, 1998.
10. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность : учебник / под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. М. : Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2006.



Economic premises of educational service development

There are brought out the premises of development of educational service market, revealed the essence of such notions as educational service, service. There are determined the peculiarities of relations between a teacher and a pupil in the conditions of educational service.

Key words: service, education, market.