

УДК 37.0

Гончарова Наталья Алексеевна

аспирант НОУВПО Гуманитарный университет
(г. Екатеринбург)

Goncharova Natal'ya Alekseyevna

Postgraduate Student,
Liberal Arts University – University
for Humanities (Ekaterinburg)

Логинов Михаил Павлович

д-р экон. наук, профессор, Уральский институт –
филиал РАНХиГС (г. Екатеринбург)

Loginov Mikhail Pavlovich

Doctor of Economics, Professor,
the Russian Presidential Academy of National
Economy and Public Administration (RANEPA),
Ural Institute (Ekaterinburg)

**ПРОЕКТНЫЙ ПОДХОД
К ПОНЯТИЮ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ УСЛУГА»**

**THE PROJECT APPROACH
TO «EDUCATIONAL SERVICE»
NOTION**

Аннотация

В статье анализируются общие характеристики, специфические черты и особенности понятия «образовательные услуги» в интерпретации различных авторов. Дается определение «проект образовательных услуг». Рассматриваются основные подходы к определению «проект образовательных услуг».

Ключевые слова: образовательная услуга; проект; образовательная программа; проект образовательных услуг.

Abstract

The article analyses peculiarities, general and specific features of «educational service» notion in various researchers' interpretations. The author defines what the «project of educational services» means. Main approaches to the «project of educational services» definition are considered as well.

Key words: educational service; project; educational programme; project of educational services.

Поиск направлений развития российского образования в последние десятилетия не прекращался: введение нескольких поколений образовательных стандартов, изменение условий приема в высшие учебные заведения, неравномерное выделение бюджетных мест, мультифинансирование образовательной деятельности, внедрение различных методологий, переход на болонскую систему обучения, рейтинги вузов и т. п. Тем не менее рынок образовательных услуг остается высококонкурентным и динамичным, требует внедрения различных маркетинговых инструментов как при продвижении, так и при оказании услуг.

Закон об образовании дает следующее определение: «Образование – это 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».

В настоящей статье авторы рассматривают образовательные услуги с учетом проектного подхода применительно к высшему профессиональному образованию в России, по аналогии данные услуги можно рассматривать и в контексте сегментов рынка образовательных услуг.

Исследуя научную литературу, можно сделать общий вывод, что, как правило, российские ученые рассматривают «образовательную услугу» как предлагаемый товар или элемент маркетинга услуг в условиях общего функционирования вуза.

Рассмотрим наиболее известные определения понятий:

Ф. Котлер предлагает следующее определение: «Услуга – любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо».

Известны следующие определения понятия «образовательная услуга»:

- целенаправленная деятельность, характеризующаяся взаимодействием участников образовательного процесса и направленная на удовлетворение образовательных потребностей личности (Стрижов А. М.);

- деятельностная передача системных знаний и привитие проверенных опытом практических навыков к определенному виду занятия путем непосредственной коммуникации с обучаемым (Джапарова Р.);

- 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 (Липкина Е. Д.);

- система знаний, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения потребностей индивида, общества и государства и направлены на приращение человеческого капитала (Зайчикова С. А.);

- целый комплекс действий воспитательного и обучающего характера, направленный на удовлетворение потребностей индивида, в результате осуществления которого происходит совершенствование имеющихся и приобретенных навыков (Терещенко Н. Н.);

- результат учебной, управленческой и финансово-хозяйственной деятельности учебного заведения, направленной на удовлетворение производственного спроса на подготовку, переподготовку и повышение квалификации рабочей силы, спроса индивидов на получение профессии или квалификации, переквалификации (Сон Т. А.);

- система знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения многочисленных потребностей человека, общества и государства (Щетинин В. П.);

- объем учебной и научной информации, передаваемой гражданину в виде суммы знаний общественного и специального характера, а также практических навыков, передаваемых гражданину по определенной программе (Зотов В. Н.).

Приведенные определения понятия «образовательная услуга» содержат две составляющие: сущностную как содержание и маркетинговую как удовлетворение потребностей, при этом оказание услуги рассматривается как продажа товара с определенными характеристиками.

Однако образовательная услуга в вузе относится к сложным услугам, характеризуется относительной длительностью предоставления, зависимостью от персонала и существующих технологий, ассоциированностью с другими услугами, такими как прохождение практик студентами, местом расположения вуза, его доступностью, наличием общежитий, условиями проживания, наличием спортивных сооружений, качеством и стоимостью питания, внеучебными услугами, возможностью трудоустройства и т. п.

Следовательно, поскольку образовательная услуга оказывается продолжительное время: для бакалавров очной формы обучения – не менее 4 лет, специалистов – 5 лет, магистрантов – 2 года, необходим системный подход к управлению данными услугами с учетом особенностей их жизненного цикла.

Рассматривая образовательные услуги как общественный товар, можно отметить, что, хотя их потребление осуществляется коллективно, но при этом доступ к потреблению услуг, финансируемых и дотируемых государством, получают не все желающие. Таким образом, образовательные услуги имеют особенности как общественных, так и частных услуг и могут быть отнесены к промежуточному типу. Отсюда следует, что государству требуется обеспечить оптимальное сочетание бюджетных и платных мест в вузах [1. С. 63–67].

Наиболее эффективным методом управления образовательной услугой с учетом временного горизонта и особенностей жизненного цикла является, по мнению авторов, проектный подход.

Проект в широком понимании – это 1) замысел, идея, образ, воплощенные в форму описания, обоснования, расчетов, чертежей, раскрывающих сущность замысла и возможность его практической реализации; 2) работы, планы, мероприятия и другие задачи, направленные на создание нового продукта (устройства, работы, услуги)¹.

Понятие «проект» широко исследовано в отечественной и зарубежной литературе, при этом источники дают различные определения данного понятия:

- 1) уникальный комплекс взаимосвязанных работ (мероприятий), направленных на создание продукта или услуги в условиях заданных требований и ограничений, и 2) ограниченное во времени специально организованное целенаправленное изменение отдельной системы в рамках запланированных ресурсов и установленных требований к качеству его результатов²;

- комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленных на создание уникального продукта или услуги в условиях временных и ресурсных ограничений³;

- временное предприятие, предназначенное для создания уникальных продуктов, услуг или результатов⁴;

- уникальный набор процессов, включающий координированные и контролируемые операции с датой начала и завершения, предпринимаемые для достижения цели⁵;

- целенаправленная деятельность временного коллектива в рамках одной или нескольких организационных структур, направленная на достижение конкретной цели с заданным уровнем качества, в поставленный срок и в пределах выделенного финансирования (Яковлев Ю. В.).

На основании вышеизложенного и с дополнениями, авторами предлагается следующее определение: «Образовательная услуга – это комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленный на развитие человека и удовлетворение его образовательных потребностей и интересов, путем приобретения им знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций определенного объема и сложности».

Оказание образовательной услуги должно осуществляться в рамках проектной деятельности вуза, на принципах «одна образовательная программа – один проект». Авторами предлагается ввести новое понятие «проект образовательной программы – комплекс мероприятий в рамках временных и ресурсных ограничений в условиях жизненного цикла образовательной услуги». Понятия «проект образовательной программы» и «образовательный проект» идентичны.

¹ Яндекс-словари. – URL: <http://slovari.yandex.ru>

² Управление проектами: основы профессиональных знаний. Национальные требования к компетентности специалистов. – М. : ЗАО «Проектная практика», 2010.

³ ГОСТ Р 54869-2011. Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом.

⁴ Руководство к Своду знаний по управлению проектами. – 4-е изд. – Project Management Institute, 2008.

⁵ ISO 21500:2012. Руководство по управлению проектами.

Внутреннее окружение проекта образовательной программы, как правило, включает в себя следующие факторы:

1. Образовательное пространство.
2. Оборудование и материалы, необходимые в процессе оказания услуг (образовательном процессе и вспомогательных процессах).
3. Материальную базу в виде помещений, заработной платы участникам проекта, финансирования, как бюджетного, так и за счет средств студентов [2. С. 54–60].
4. Социально-общественную значимость, влияние государственных и общественных интересов.

Образовательные проекты, реализуемые на факультете или на уровне вуза, могут быть объединены в «программу образовательных проектов» для достижения единого результата или в «портфель образовательных проектов», что позволит использовать проектную методологию для более эффективного управления ими.

Однако, по мнению авторов, пока не нашли должного отражения в экономической литературе следующие вопросы формирования и развития системы образовательных проектов:

- схема планирования образовательной деятельности в зависимости от ресурсов, действий и потребностей работодателей, развития ситуации на рынке;
- закономерности планирования образовательной деятельности в зависимости от причинно-следственных связей развития как экономики России, так и региональных экономик субъектов РФ;
- типичные последствия конкретных маркетинговых действий применительно к образовательному проекту;
- экономические модели выбора целевого рынка, на основании которых, используя конкретные экономические факторы, вузы могли бы выстраивать обоснованные стратегические конструкции по позиционированию образовательных услуг, управлению ими с применением проектной методологии [3. С. 65–79].

Литература

1. Логинов М. П. К вопросу о повышении конкурентных преимуществ ипотечных услуг // Банковское дело. – 2009. – № 6.
2. Гончарова Н. А. Определение затрат по центрам ответственности в вузе // Вестник Гуманитарного ун-та. – 2013. – № 3.
3. Логинов М. П. Маркетинг услуг в ипотечном кредитовании // Маркетинг. – 2009. – № 5.