

УДОСКОНАЛЕННЯ СУТНОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ

Стаття присвячена дослідженню сутності освітніх послуг з урахуванням сучасного етапу економічного розвитку. Розглянуто особливості споживання освітньої послуги замовниками, запропоновано визначення поняття освітньої послуги. Ключові слова: послуга, освітні послуги, вищий навчальний заклад, замовник освітньої послуги.

T. P. MINAKOVA

National Aerospace University «Kharkiv Aviation Institute» named after M.Ye. Zhukovskiy

IMPROVING OF THE ESSENCE OF EDUCATIONAL SERVICES IN MODERN ECONOMIC DEVELOPMENT STAGE

The article investigates the nature of educational services, given the current stage of economic development. The features of consumer education services customers, offered a definition of educational services. Customer education service in this case means a direct consumer - the person receiving the service. Customers of educational services offered to divide on the basis of consumption of direct and indirect consumers. An important difference in educational services is the fact that the period of receipt/delivery and the period of consumption of educational services do not match, i.e., occurs, as a rule, the time lag between the receipt and consumption of services.

Keywords: service, educational services, higher educational establishment, customer education services.

Вступ

В умовах сучасності українські вищі навчальні заклади функціонують в умовах ринкової економіки. Такі фактори як інтеграція у єдиний європейський простір вищої освіти, підвищення конкурентного тиску з боку зарубіжних вищих навчальних закладів, мобільності як студентів так і викладачів, реформування системи вищої освіти в Україні ставлять перед вищими навчальними закладами нові завдання, серед яких пошук та впровадження ефективних методів, принципів, підходів та технологій управління вищим навчальним закладом як суб'єктом ринкової економіки, своєчасне та адекватне реагування на попит та формування відповідної пропозиції освітніх послуг. За цих умов виникає необхідність узгодити розуміння сутності освітніх послуг на сучасному етапі економічного розвитку.

Вітчизняні та зарубіжні науковці зробили значний науковий доробок в дослідженні освітніх послуг вищих навчальних закладів, серед вітчизняних вчених це такі автори, як В.П. Андрущенко, С.П. Архипова, В.Д. Базилович, Л.О. Волокитіна, Л.М. Віткін, М.З. Згуровський, В.Г. Кремень, С.Б. Семенюк, В.А. Ямковий та інші.

В сучасній науковій літературі приділено достатньо уваги дослідженню поняття освітньої послуги, але на сьогоднішній день однозначного і загальноприйнятого визначення ще немає.

Метою статті є удосконалення сутності освітніх послуг на сучасному етапі економічного розвитку.

Виклад основного матеріалу

Послуга є результатом щонайменше одного виду діяльності, обов'язково здійсненого у взаємодії між постачальником і замовником, і, як правило, нематеріальна. Надання послуги може включати таке [1]:

- дії з матеріальною продукцією, наданою замовником;
- дії з нематеріальною продукцією, наданою замовником;
- надання нематеріальної продукції;
- створення сприятливих умов для замовника.

В Законі України «Про захист прав споживачів» послуга визначається як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [2]. Козак О.М. [3] зауважує, що особливість послуг полягає в тому, що ефект, який одержують людина і суспільство, важко оцінити кількісно.

В стандарті IWA 2:2003 Quality Management System – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education (Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти), що був розроблений на основі стандартів серії ISO 9000, надається визначення освітнього процесу: «Освітній процес (educational process) – процес, результатом якого є освітній продукт». А освітній продукт, в свою чергу, визначається як продукт, пов'язаний із освітою. Освітній продукт зазвичай охоплює надання послуги із залученням інтелектуальних програмних засобів опрацювання інформації і деяких форм комп'ютерного програмного забезпечення або технічних засобів на паперових носіях, які сприяють передаванню інформації та зберіганню її з метою постійного посилення на неї [4, пп. 3.3, 3.4]. Здебільшого, навчальні заклади надають послугу, яка є нематеріальною, не здатною до зберігання, і яка споживається під час надавання.

Навчальні заклади надають студентам можливість набувати сучасних знань і застосовувати їх на практиці [4]. Але слід відзначити, що, на думку автора, послуга під час надавання ще не споживається, а тільки отримується. Безпосереднє споживання починається не під час вироблення (надання) з одного боку і отримання послуги з іншого боку, а при реалізації отриманої послуги під час трудової діяльності. У табл. 1 наведено тлумачення освітньої послуги різних науковців.

Таблиця 1

Визначення освітньої послуги різними авторами

Автор	Визначення
Александров В.	Освітня послуга – це організований процес навчання для одержання необхідних знань, навичок і вмінь. Це особливий інтелектуальний товар, який надається стороною, що організує і здійснює процес навчання, та утримується іншою стороною, яка може бути одночасно і учнем, і контролером якості послуги, і платником за неї [5].
Волокітїна Л.	Освітня послуга – вид діяльності, результат якої визначається взаємодією виконавця і споживача, а також власною діяльністю виконавця по задоволенню потреб конкретних споживачів з метою підвищення їхнього потенціалу/збільшення людського капіталу [6, с. 8].
Кадачників С.	Освітня послуга – це економічне благо, що володіє корисністю з точки зору його споживачів і потребує витрат на своє виробництво [7].
Каленюк І.	Освітні послуги або продукт освітньої діяльності є результатом здійснення різноманітної (педагогічної, виховної, наукової, організаційно – управлінської) діяльності працівниками сфери освіти для задоволення освітніх потреб окремих людей та всього суспільства [8, с. 36].
Козак О.	Освітня послуга – це специфічний товар, який задовольняє потребу людини в набутті певних знань, навичок і вмінь для їх подальшого використання в професійній діяльності [3].
Ніколаєнко С.	Освітні послуги – це нематеріальні, а соціальні блага, система знань, інформації, умінь і практичних навичок задоволення її різноманітних освітніх потреб і реалізації особистих здібностей їх споживача [9].
Огаренко В.	Освітня послуга – освітній товар, що являє собою визначену діяльність, що її здійснює виробник, і в процесі якої відбувається задоволення потреби споживача в освіті [10, с. 43].
Оболєнська Т.	Освітня послуга – специфічний товар, який задовольняє потребу людини в набутті певних знань, навичок і вмінь для їх подальшого використання в професійній діяльності [11, с. 133].
Румянцев А., Коваленко Ю.	Освітня послуга – система знань, інформації, вмінь, навичок, які використовуються з метою задоволення потреб людини і суспільства. Освітня послуга – це продукт, який в процесі реалізації трансформується в робочу силу, якість якої залежить не тільки від сукупності отримуваних послуг, а й від якості та кількості власної праці, витраченої в процесі споживання. Освітня послуга – це продукт спільної праці викладачів та тих, хто навчається [12, с. 121].
Семенюк С.	Освітня послуга – сукупність навчальної і наукової інформації за певною галуззю знань, що передається споживачу у вигляді знань як загального, так і спеціального характеру, а також комплексу практичних навичок для їх подальшого використання [13].
Стригунова М.	Освітня послуга – невідчутна, нематеріальна, направлена на розум людей дія, що відбувається у момент контакту виконавця послуги і її споживача, яка відрізняється тим, що діяльність освітніх послуг описується сукупністю процесів, критеріїв і показників якості [14].
Грубич С., Майкович Т.	Освітня послуга – це нематеріальна послуга особливого роду як сфера людської діяльності, що створює корисний результативний ефект, невітлений у матеріально-речову форму, його кваліфікаційні та професійні якості [15].

З метою кращого розуміння сутності освітньої послуги необхідно визначити, хто є її замовником та споживачем [16, 17]. Слід відзначити, що для розмежування інтересів замовників освітніх послуг запропоновано поділити їх за ознакою споживання на безпосередніх та опосередкованих споживачів. Безпосереднім споживачем освітньої послуги є особа, яка одержує послугу і використовує її за призначенням (абітурієнт/студент/випускник). Опосередкованими споживачами освітніх послуг є зацікавлені сторони, які одержують певну вигоду від того, що безпосередній споживач набуває певного освітньо-кваліфікаційного рівня. Вигоди опосередкованих споживачів є такі: батьки – підвищення гарантії працевлаштування, матеріального благополуччя та кар'єрного росту їх дітей; підприємства-працедавці – ефективне досягнення цілей підприємства; держава – соціально-економічна стабільність; суспільство – підвищення загального добробуту.

На думку автора, найважливішими аспектами освітньої послуги є те, що вона є результатом трудової діяльності виконавців (працівників освітньої сфери), результат представляє собою сукупність знань, умінь, навичок і компетенцій (в певній галузі відповідно до обраного напрямку навчання), а основною

потребу безпосередніх замовників освітніх послуг є можливість використання отриманої освітньої послуги (результату) в своїй трудовій діяльності, тобто перетворення одержаної освіти на (матеріальні) блага/вигоди під час споживання послуги. Здобута кваліфікація має допомогти людині реалізувати свій потенціал, задовольнити економічні та соціальні потреби (соціальний статус, кар'єра).

У зв'язку з вищезазначеним освітню послугу слід розглядати як інформаційно-інтелектуальний продукт, що представляє собою сукупність знань, умінь, навиків і компетенцій, який створюється в освітній сфері з метою подальшого використання замовником за призначенням в професійній діяльності. Під замовником освітньої послуги у даному випадку розуміється безпосередній споживач – особа, яка одержує послугу.

Важливою відмінністю освітніх від інших послуг є те, що період одержання з одного боку та надання з іншого та період споживання освітньої послуги не співпадають, тобто має місце, як правило, часовий лаг між одержанням і споживанням послуги. Споживання починається з моменту реалізації набутої освіти, тобто використання за призначенням в професійній діяльності. Споживання закінчується, коли знань, отриманих у вищому навчальному закладі, стає недостатньо і вичерпується можливість для виконання професійних обов'язків. В умовах швидкої змінюваності та збільшення обсягів інформації, науково-технічного прогресу й інноваційного розвитку фактор часу та постійна актуалізація й оновлення знань забезпечують життєздатність і конкурентоспроможність освітніх послуг.

Висновки

Запропоновано наступне визначення поняття освітньої послуги: освітня послуга – це інформаційно-інтелектуальний продукт, що є сукупністю знань, умінь, навиків і компетенцій і створюється в освітній сфері з метою подальшого використання замовником за призначенням в професійній діяльності. Під замовником освітньої послуги у даному випадку розуміється безпосередній споживач – особа, яка одержує послугу. Замовників освітніх послуг запропоновано поділити за ознакою споживання на безпосередніх та опосередкованих споживачів. Важливою відмінністю освітніх послуг є те, що період одержання/надання та період споживання освітніх послуг не співпадають, тобто має місце, як правило, часовий лаг між одержанням і споживанням послуги.

Література

1. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 01.01.2008]. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 37 с. – (Національний стандарт України).
2. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ (редакція від 02.12.2012) / Верховна Рада УРСР. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. – Заголовок з екрану.
3. Козак О.М. Стан ринку освітніх послуг в Україні / О.М. Козак // Економічний простір : збірник наукових праць. – 2009. – № 32. – С. 284–290
4. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (IWA 2:2003, IDT Quality Management System – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education) : ДСТУ-П IWA 2:2007. – К. : Держспоживстандарт України. – 70 с.
5. Александров В. Освітня послуга / В. Александров // Економіка України. – 2007. – № 3. – С. 53–60.
6. Волокитіна Л.О. Маркетингова система освітніх послуг вищого навчального закладу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук / Волокитіна Л.О. / Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М.Туган-Барановського. – Донецьк, 2008. – 21 с.
7. Кадачников С.М. Особенности высшего образования как экономического блага и некоторые практические следствия этих особенностей / С.М. Кадачников // Университетское управление. – 2001. – № 2 (17). – С. 48–49.
8. Каленюк І.С. Економіка освіти : навч. посібник / І.С. Каленюк. – К. : Знання України, 2003. – 316 с.
9. Ніколаєнко С. Рейтингові системи – складові національного моніторингу якості вищої освіти. / С. Ніколаєнко // Вища школа. – 2007. – № 4. – С. 3–14.
10. Огаренко В.М. Державне регулювання діяльності вищих навчальних закладів на ринку освітніх послуг : монографія / Огаренко В.М. – К. : НАДУ, 2005. – 326 с.
11. Оболенська Т.Є. Маркетинг освітніх послуг: вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / Т.Є.Оболенська. – К., 2001. – 208 с.
12. Румянцев А.П. Світовий ринок послуг : навчальний посібник / А.П. Румянцев, Ю.О. Коваленко. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 456 с.
13. Семенюк С.Б. Кон'юнктура ринку освітніх послуг вищих навчальних закладів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : 08.00.04/ С.Б. Семенюк ; Укоопспілка, Львів. комерц. акад. – Л., 2008. – 20 с.
14. Стригунова М.М. Удосконалення нормативної бази оцінювання якості освітніх послуг вищих навчальних закладів України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. техн. наук : спец. 05.01.02 /

Стригунова М.М. / Севастоп. нац. ун-т ядер. енергії та пром-сті. – Севастополь, 2008. – 25 с.

15. Трубич С. Формування та розвиток ринку освітніх послуг як передумова входження України в ЄС (деякі підходи до уточнення понятійного апарату дослідження) / С. Трубич, Т. Майкович // Вісник ТАНГ. – 2003. – № 5-1. – С. 145–150.

16. Мінакова Т.П. Проблема визначення замовника освітніх послуг вищого навчального закладу / Т.П. Мінакова // Вчені записки Харківського інституту управління : науковий журнал. – 2012. – Випуск № 32. – С. 378–381.

17. Мінакова Т.П. Узгодження сутності та оцінювання якості освіти / Т.П. Мінакова // Економіка та держава : міжнародний науково-практичний журнал. – 2012. – № 10 – С. 58–61.

References

1. Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv (ISO 9000:2005, IDT) : DSTU ISO 9000:2007. [chynnyi vid 01.01.2008], Kyiv, Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 2008, 37 p. (Natsionalnyi standart Ukrainy).
2. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 No. 1023-XII / [redaktsiia vid 02.12.2012] / Verkhovna Rada URSR. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
3. Kozak O.M. Stan rynku osvitchnykh posluh v Ukraini, Ekonomichnyi prostir : zbirnyk naukovykh prats, 2009, No. 32, pp. 284-290
4. Systemy upravlinnia yakistiu. Nastanovy shchodo zastosuvannia ISO 9001:2000 u sferi osvity (IWA 2:2003, IDT Quality Management System – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education) : DSTU-P IWA 2:2007, Kyiv, Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 70 p.
5. Aleksandrov V. Osvitnia posluha, Ekonomika Ukrainy, 2007, No. 3, pp. 53-60.
6. Volokytina L.O. Marketynhova systema osvitchnykh posluh vyshchoho navchalnoho zakladu: Avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk. Donetsk, Donets. nats. un-t ekonomiky i torhivli im. M.Tuhan-Baranovskoho, 2008, 21 p.
7. Kadachnikov S.M. Osobennosti vy'sshhego obrazovaniya kak e'konomicheskogo blaga i nekotorye prakticheskie sledstviya e'tih osobennostej, Universitetskoe upravlenie, 2001, No. 2 (17), pp. 48-49.
8. Kaleniuk I.S. Ekonomika osvity: navch. Posibnyk. Kyiv, Znannia Ukrainy, 2003, 316 p.
9. Nikolaienko S. Reitynhovi systemy – skladovi natsionalnoho monitorynhu yakosti vyshchoi osvity, Vyscha shkola, 2007, No. 4, pp. 3-14.
10. Oharenko V.M. Derzhavne rehuliuвання diialnosti vyshchykh navchalnykh zakladiv na rynku osvitchnykh posluh: monohrafiia. Kyiv, NADU, 2005, 326 p.
11. Obolenska T.Ye. Marketynh osvitchnykh posluh: vitchyzniani i zarubizhnyi dosvid: monohrafiia. Kyiv, 2001, 208 p.
12. Rumiantsev A.P. Kovalenko Yu.O. Svitovyi rynek posluh: navchalnyi posibnyk. Kyiv, Tsentri navchalnoi literatury, 2006, 456 p.
13. Semeniuk S.B. Koniunktura rynku osvitchnykh posluh vyshchykh navchalnykh zakladiv :avtoref. dys... kand. ekon. nauk: 08.00.04. Lviv, Ukoopspilka, Lvivska komertsiiina akademiia, 2008, 20 p.
14. Stryhunova M.M. Udokonalennia normatyvnoi bazy otsiniuvannia yakosti osvitchnykh posluh vyshchykh navchalnykh zakladiv Ukrainy: avtoref. dys... kand. tekhn. nauk: 05.01.02. Sevastopol, Sevastopolskyi natsionalnyi universytet yadernoi enerhii ta promyslovosti, 2008, 25 p.
15. Trubych S., Maikovych T. Formuvannia ta rozvytok rynku osvitchnykh posluh yak peredumova vkhodzhennia Ukrainy v YeS (deiaki pidkhody do utochnennia poniatiiinoho aparatu doslidzhennia), Visnyk TANH, 2003, No. 5-1, pp. 145-150.
16. Minakova T.P. Problema vyznachennia zamovnyka osvitchnykh posluh vyshchoho navchalnoho zakladu, Vcheni zapysky Kharkivskoho instytutu upravlinnia: naukovyi zhurnal, 2012, Issue No. 32, pp. 378-381.
17. Minakova T.P. Uzghodzhennia sutnosti ta otsiniuvannia yakosti osvity, Ekonomika ta derzhava: mizhnarodnyi naukovopraktychnyi zhurnal, 2012, No. 10, pp. 58-61.

Надійшла 08.12.2014; рецензент: д. е. н. Савіна Г. Г.