

Дополнительные профессиональные образовательные услуги (ДПОУ) представляют собой многостороннюю и многоаспектную категорию. В процессе ее анализа следует учитывать, что для ДПОУ характерны как общие свойства услуг в целом, так и специфические, присущие только данному классу, вся совокупность которых обобщенно представлена нами в соответствующей последовательности.

- Прежде всего, говоря о свойствах ДПОУ, следует начать с *характеристик, общих для всех категорий услуг социальной сферы*:

1. Важной особенностью ДПОУ является их *неосязаемость*; о них невозможно сложить мнения до момента приобретения. В отличие от материальных благ они не имеют формы, запаха, цвета, вкуса. Результат потребления услуги становится очевиден только в процессе её оказания, в момент действия или позднее. Производство многих видов услуг совпадает во времени и в пространстве с их потреблением. Оно выступает в форме «потребительского производства», т.е. не оставляет осязаемых результатов. Неосязаемая природа услуг усложняет процесс потребительского выбора. Потребитель ДПОУ не может заранее знать полный результат своего обучения. Полезность ДПОУ оценивается потребителем в ходе или после их производства. Предварительно же потребитель имеет возможность судить о качестве услуг лишь косвенно: на основе собственного прошлого опыта, руководствуясь мнением других потребителей или с помощью рекламного образа.

Таким образом, для укрепления доверия со стороны потребителей, поставщик ДПОУ может принять ряд конкретных мер, которые приведут к повышению осязаемости услуг: сведения об имеющихся лицензиях, свидетельствах о сертификации и аккредитации; рекламные буклеты; короткие ролики видеofilмов; информация об использовании в процессе обучения современных технологий и достижений НТП, перспективах возможного трудоустройства и т.п.

2. ДПОУ *неотделимы* от своего источника - конкретных лиц, их оказывающих. Присутствие потребителя в момент оказания самой услуги не всегда обязательно, наличие источника - неперенное условие ее реализации. Любая замена преподавателя может изменить и результат оказания ДПОУ, а, следовательно, и спрос. Производителям ДПОУ присуща высокая степень индивидуализации образовательных технологий: читаются

авторские курсы, занятия проводятся по собственным методическим разработкам. Причем данный авторский курс читается только конкретным преподавателем, методическое обеспечение учебного процесса также является уникальным.

Производство многих видов услуг предполагает использование различных материальных объектов. При этом товары в своей материально-вещественной форме играют сопутствующую, вспомогательную роль «оборудования» для производства услуг (зачастую обеспечивающего им дополнительную потребительскую ценность и, в этой связи, и конкурентоспособность).

3. Качество ДПОУ отличает *непостоянство*, что во многом предопределяется их неотделимостью от своего источника. Это выражается в том, что качество ДПОУ колеблется в широких пределах в зависимости от поставщиков, а также времени и места их оказания. Потребители, как правило, знают о подобном разбросе качества и при выборе поставщиков советуются с другими потребителями.

В зависимости от состояния (и даже внутреннего настроения) оказывающего услугу, от качественных и количественных параметров применяемого оборудования, характеристики одной и той же услуги могут варьировать в весьма существенных пределах.

4. Наконец ДПОУ *несохраняемы*. Неосвязаемость, отсутствие материальной субстанции делает невозможным хранение и транспортировку услуг с целью их последующей реализации. В итоге, в большинстве случаев, потребитель оплачивает услугу (умения, знания, навыки и др.), свойства которой он сможет идентифицировать лишь в будущем, что порождает риски получения ДПОУ ненадлежащего качества.

Кроме того, научно-технический прогресс неизбежно приводит к устареванию знаний, а человеку свойственно забывать полученную в процессе обучения информацию.

В итоге данное свойство обуславливает необходимость развития непрерывного образования, систем интеллектуальной и информационной поддержки потребителя в процессе трудовой деятельности.

5. Для ДПОУ характерна *неразрывность процесса производства и потребления*. Эти процессы совмещены во времени, т.к. образовательная услуга потребляется в тот же момент, что и производится.

- Кроме того, для ДПОУ характерны следующие отличительные свойства:

6. Особенность ДПОУ заключается в ее *функции* – подготовке и переподготовке будущих и настоящих работников, формировании, сохранении и развитии их профессиональных способностей, роста их квалификации. Поэтому качество ее выполнения важно не только для каждого отдельного человека в связи с его уровнем образования, профессией, местом в

обществе, социально-экономическим положением, но и для всего общества, так как каждый его член не может обойтись без данной услуги.

Хотя главным потребителем образовательных услуг выступает личность, однако, полноценная реализация приобретенного образовательного потенциала становится возможной часто лишь при активном вовлечении в этот процесс предприятий и организаций, которые не только присваивают результаты функционирования образовательного потенциала, но и обеспечивают условия для его развертывания. В конечном счете, потребителем ДПОУ является также и общество в целом.

7. Наряду с этим для дополнительной профессиональной образовательной услуги характерна *двойственная полезность*, как для человека, так и общества. Главным ее потребителем является личность. Однако покупатель приобретает систему знаний, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения образовательной потребности и личности, и общества в целом. Данное свойство ДПОУ непосредственно взаимосвязано с ее предыдущей особенностью. С одной стороны, ДПОУ удовлетворяют личные потребности в образовании. При этом уровень образовательной подготовки определяет трудовой потенциал человека и влияет на его личный доход. С другой стороны, ДПОУ являются общественным товаром, поскольку уровень профессиональной подготовки персонала и качество полученных им знаний влияет на экономическое развитие предприятия, экономику в целом.

8. ДПОУ *невещественны*, так как труд преподавателя, невещественен, он не воплощается в продукте, который обладает свойствами вещества.

Процесс образовательного производства представляет собой черный ящик: мы что-то подаем на вход и надеемся получить на выходе определенный конкретный результат. Иногда это получается, иногда - нет. Мы не можем с точностью сказать, как идет этот образовательный процесс, и почему человек меняется в одну сторону, а не в другую.

Не знаем еще и потому, что образовательный процесс, длительный в силу непрерывности образования, а также в силу того, что образовательная услуга невещественна, мы не можем своевременно найти причины ошибок в момент производства и на них среагировать. Но образовательная услуга была произведена, и субъект удовлетворил свои потребности.

9. Поэтому можно выделить следующее свойство ДПОУ - *неотделимость, как от потребителя, так и от производителя*. В результате купли - продажи образовательной услуги продавец теряет право собственности на свой специфический товар, но покупатель такого права не приобретает: сам этот товар как бы исчезает, так как потребляется в тот момент, что и

производится и передается потребителю.

10. Предоставление ДПОУ осуществляется непосредственно производителем услуги - педагогом, и опосредованно - социальными институтами системы ДПО с помощью инфраструктуры и административно-хозяйственного аппарата последних.

Процесс производства ДПОУ предполагает участие потребителя, активную мыслительную деятельность с его стороны, использование им ранее приобретённых знаний и умений (если таковые имеются), что не является характерным признаком процесса потребления прочих услуг. Это свойство называется *зависимостью от потребителя*.

Кроме того, потребителю передаётся особый вид собственности - интеллектуальная собственность или собственность на интеллектуальный продукт, не являющаяся исключительно интеллектуальной собственностью педагога, а представляющая собой сумму знаний в определённой области, накопленную человечеством (т.е. обществом) в ходе его исторического развития.

11. Несохранимость ДПОУ и ее неотделимость от источника порождает еще одно, весьма существенное в условиях регионально направленной экономики свойство услуги - ее *территориальную локализацию*. В этой связи следует отметить, что рынок ДПОУ как некая экономически упорядоченная сфера взаимодействия совокупного производителя и потребителя практически предстает сложной и иерархически упорядоченной системой региональных и локальных рынков с присущим им соотношением спроса и предложения, ценовыми параметрами конкретной услуги, их качественными характеристиками, масштабами и формами конкуренции.

12. Другая особенность ДПОУ проявляется в том, что затраченные на предоставление услуг материальные и интеллектуальные ресурсы окупаются в течение всей работоспособной деятельности потребителя и, в конечном счете, находят отражение в приросте ВВП государства.

Результат действия оказанных ДПОУ напрямую связан с интеллектуальным потенциалом потребителя услуг и измеряется востребованностью квалифицированных знаний на рынке труда и уровнем заработной платы.

Речь идет о таком свойстве как *отдаленность материальной выгоды*.

13. Структура стоимости ДПОУ характеризуется большим удельным весом в ней интеллектуальных затрат. Кроме того, стоимость образовательной услуги напрямую зависит от уровня использования в образовательном процессе современных высокотехнологичных, а значит и дорогостоящих средств обучения (мультимедийное оборудование, дистанционные

методы обучения, использование ресурсов Интернета, видеоконференции и т.д.).

Исследуя указанное свойство, следует подчеркнуть, что собственно ДПОУ - это весьма специфичный «товар». Они *обладают высокой потребительной стоимостью*, т.к. наращивают потенциал личности, специалиста, а на развитых рынках это выражается в признании высокой стоимости, правомерности высоких цен образовательных услуг.

14. Ещё одна особенность ДПОУ заключается в значительной протяжённости во времени процесса оказания услуги, что нехарактерно для других услуг общественного сектора. Таким образом, ДПОУ характеризует *определенная длительность исполнения*. То есть оказание образовательной услуги не одномоментный акт, а процесс передачи учебной и научной информации личности в виде знаний и практических навыков, который занимает определенный промежуток времени.

15. Дополнительная профессиональная образовательная услуга теряет свою ценность по мере того, как предоставленное знание перестает быть актуальным. Этим объясняется такое свойство образовательной услуги как *необходимость в дальнейшем сопровождении*. Специалисту в процессе трудовой деятельности необходимо будет обновлять свои знания за счет повышения квалификации или проходить дополнительно профессиональную переподготовку для того, чтобы соответствовать уровню образования, предъявляемому рынку в конкретный момент времени к данной специальности и уровню квалификации.

16. Дополнительная профессиональная образовательная услуга характеризуется *отсроченностью выявления результатов* ее оказания. Результат оказания ДПОУ напрямую зависит от условий будущей работы и возможностей обновления полученных знаний. Закончив процесс обучения, то есть, получив определенную совокупность знаний, специалист покидает пространство рынка ДПОУ и включается в сферу отношений рынка труда в качестве собственника квалифицированной рабочей силы. И только в длительном процессе своей работы специалист, организация в которой этот специалист работает, и общество в целом может оценить качество полученной образовательной услуги.

17. ДПОУ обладают как *внутренним, так и внешним экономическим эффектом*. Внутренний эффект проявляется в том, что потребитель услуг повышает свой образовательный и профессиональный уровень, таким образом получая возможность практически неограниченного роста своих доходов в будущем. Кроме того, рыночные отношения, возникающие в процессе потребления образовательных услуг, имеют положительный внешний эффект, который проявляется на макро- и мезоэкономическом уровне в виде увеличения ВВП, роста производительности труда, отсутствия кризисов, экономического подъёма, а также на

антропогенном уровне как воспроизводство интеллектуальных ресурсов, движение общества к научно-информационной «образовательной» цивилизации.

Таким образом, увеличивая за счет ДПОУ свой набор знаний и умений, индивид повышает свою квалификацию, а значит и свою стоимость на рынке труда. Происходит качественное изменение: повышенные ресурсные вложения приносят повышенную эффективность производства, рост ВВП и т. п., то есть служат как на благо всего общества, так и на благо отдельной личности в виде высоких трудовых доходов. Высокие доходы населения означают увеличение налоговых поступлений в государственную казну, а значит и рост бюджетных ассигнований на финансирование образования.

18. Еще одной особенностью дополнительной профессиональной образовательной услуги является *некоторое запаздывание ее появления по отношению к возникшей потребности в ней.*

Такая ситуация наблюдается, как правило, при подготовке и переподготовке специалистов по принципиально новым для российской экономики направлениям. Можно предположить, что на практике всегда имеется определенный промежуток времени между моментом возникновения потребности и моментом начала ее удовлетворения, когда образуется свободная ниша для конкурентных предложений. Для достижения успеха в конкурентной борьбе производителю необходимо минимизировать этот период.

Итак, дополнительные профессиональные образовательные услуги обладают как общими свойствами услуг нематериальной сферы, так и рядом специфических свойств, которые наряду с другими факторами, накладывают свой отпечаток на особенности соответствующего рынка ДПОУ. Достаточно четкое понимание свойств ДПОУ является одним из необходимых условий для осуществления действий по повышению их конкурентоспособности.

#### Литература.

1. Зеер Э.Ф. Ключевые квалификации и компетенции в личностно ориентированном профессиональном образовании // Образование и наука. 2000. №3. – с. 90-102.
2. Кириллина Ю. Сегментирования рынка образовательных услуг // Высшее образование в России. М. 2001. № 3.- с. 30-33.
3. Лукашенко М.А. Образование в условиях рынка: концепция учебного заведения. М.: Высшая школа. КноРус. 2002. - 284 с.
4. Мамонтов С.А. Сфера образования как многоуровневая маркетинговая система // Маркетинг в России и за рубежом. М. 2001. № 5.- с. 3-12.

5. Милаускене М. На образовательном рынке // Высшее образование в России. М. 2001. № 4. - с.34-42.

6. Минаев Д.В., Михайлушкин А.И. Концептуальные основы анализа рынка высшего профессионального образования. СПб. 1998. - 77 с.