

Секция «Социология»

Особенности образовательных услуг в сфере высшего образования

Лещенко Любовь Александровна

Студент

*ВГУ - Волгоградский государственный университет, институт права, Волгоград,
Россия*

E-mail: LLA24011@yandex.ru

Постиндустриальное общество располагает обширным и развитым сектором услуг, основная задача которого направлена на удовлетворение разнообразных потребностей индивидов (интеллектуальных, духовных, социально-культурных, жилищно-коммунальных и др.). В научной литературе при интерпретации термина «услуга» авторами освещаются различные аспекты этого феномена. Но, несмотря на это, сущностная характеристика услуги определяется как «разнообразный вид деятельности» [1]. Со второй половины XX в. образование также начинает рассматриваться в качестве услуги. В частности И.Б. Романов под «образовательной услугой» понимает «трудовую деятельность экономической единицы, направленную на удовлетворение потребностей некоего субъекта в образовании» [2]. Поскольку образование входит в сектор услуг, то данный вид деятельности необходимо рассматривать в аспекте рыночных отношений. Как известно, на рынке предоставления и потребления услуг действуют, как правило, по крайней мере, два актора: «продавец» и «потребитель». Поэтому в качестве «продавца» в данном случае выступает учебное заведение, а «потребителя» - конкретный член общества. Конечным же продуктом образовательной услуги является получение им знаний и документа, подтверждающего прохождение и завершение обучения в учебном заведении (аттестат, диплом, сертификат о повышении квалификации и т.п.). Образовательная услуга как продукт производства, по мнению И.А. Майбурова, обладает рядом характеристик: неосвязаемостью, изменчивостью качества, длительностью потребления и последующего использования, взаимосвязанностью с потребителем [1]. В тоже время результаты авторского социологического исследования зафиксировали нарушение взаимосвязи участников образовательного процесса. Так, выпускники заочного отделения, имеющие к моменту зачисления в вуз среднее профессиональное образование (выделенная нами «группа А»), по сравнению со студентами очного отделения, поступившими в вуз после окончания школы («группа Б») в меньшей степени взаимодействовали с «продавцом» образовательной услуги в процессе обучения. Данное поведение информантами «группы А» было детерминировано следующими причинами: 1. Респонденты совмещали учебную деятельность с трудовой деятельностью, что, по их утверждению, ограничивало возможность уделять учебе необходимого количества времени. Поэтому при сдаче сессии многие из них пытались воспользоваться базой знаний полученной ранее в период обучения в средних профессиональных учебных заведениях, о чем свидетельствуют высказывания информантов, полученные в ходе проведения интервью: «В колледже я получила хорошие знания. В институте давали много нового материала. То, что проходили на лекциях, откладывалось в сознании, но из-за того, что времени закрепить материал дома не хватало, многое быстро забывалось. А экзамены и зачеты все равно надо было сдавать...» (Марина, 28 лет, работник торгового зала); «...из-за недостатка времени занятия посещал в институте редко. Во время сессии времени

на подготовку было мало. Сдавать сессию помогали знания, полученные в колледже» (Денис, 27 лет, продавец - консультант). 2. Выбор специальности определенной частью респондентов (а в отдельных случаях и сам факт поступления в вуз) был сделан под влиянием авторитетных для индивида лиц (родственников, друзей, знакомых) и подчас без учета личной заинтересованности. Чем и объясняется низкая мотивация информантов «группы А» в получении образования: «Мои родители настояли, чтобы я получила высшее образование. И порекомендовали мне на какой факультет поступать» (Юля, 24 года, мастер маникюра и педикюра); «Я хотела поступать на юридический факультет, но мои подруги пошли на экономический и я пошла вместе с ними» (Елена, 25 лет, продавец). 3. Поступая в вуз подавляющее большинство респондентов «группы А» ставили перед собой цель получение диплома, наличие которого, по их мнению, гарантировало бы достижение определённого статуса и стабильности: «Сегодня без диплома о высшем образовании трудно обойтись. При приеме на работу на это обращают внимание...» (Владимир, 26 лет, администратор). Подводя итог всему вышесказанному, необходимо еще раз подчеркнуть, что образовательная услуга в отличие от других типов предоставляемых в обществе услуг предполагает активное взаимодействие «продавца» и «потребителя». Данное взаимодействие следует рассматривать как процесс качественного предоставления «продавцом» знаний и освоение их «потребителем» посредством проявлений усилий. От заинтересованности «потребителя» в получении знаний и прилежаний в их освоении зависит уровень профессиональной подготовки, а, следовательно, и степень конкурентоспособности выпускника на рынке труда. Студенты, не проявляющие активности в восприятии знаний, не способны овладеть необходимыми компетенциями по выбранной ими специальности. Это подтверждают полученные в ходе социологического исследования данные: выпускники «группы А» не смогли трудоустроиться по профилю полученного образования и вынуждены были довольствоваться трудоустройством не по специальности. * *Примечание:* социологическое исследование «Трудоустройство выпускников вуза по профилю полученной специальности», проведенное автором данной статьи под руководством кандидата социологических наук, доцента Николенко Н.А на кафедре социологии Волгоградского государственного университета. Метод - качественное интервью. Респондентами выступили выпускники вузов, работающие в сфере бытовых и торговых услуг не по профилю полученной специальности (n=20). - Волгоград, апрель - октябрь 2013г.

Литература

1. Майбуров И.А. Соотношение понятий «образование» и «образовательные услуги» // Правовое регулирование образования. 2003. №. 5. С. 34-43.
2. Толстяков Р.Р. Системный подход в оценке характеристик потребителей образовательных процессов и услуг // Вопросы современной науки и практики. 2008. №. 1(11). Том.1. С. 244-254.

Слова благодарности

Выражаю благодарность своему научному руководителю кандидату социологических наук, доценту Н.А. Николенко за помощь, которая была оказана при написании научной статьи.