

УДК 338.46

## СПЕЦИФИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И ЗАКОНОМЕРНОСТИ ИХ РАЗВИТИЯ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Е. Н. Левашов

*Череповецкий государственный университет*

Поступила в редакцию 5 апреля 2013 г.

**Аннотация:** в статье автор выявляет специфические характеристики образовательных услуг, дает различные трактовки этого понятия. изучает основные показатели системы российского высшего образования и анализирует динамику их изменения за последние годы. Кроме того, подробно рассматриваются итоги мониторинга деятельности вузов в 2012 г. и определяются направления его дальнейшего развития.

**Ключевые слова:** образовательная услуга, вуз, филиал, высшее образование, мониторинг, эффективный вуз, неэффективный вуз.

**Abstract:** in the paper, the author identifies the features of educational services and gives different definitions of this concept. In addition, the author studies the basic characteristics of Russian higher education and analyzes its changes during last years. The results of universities activity monitoring in 2012 are considered and directions for its further development are determined.

**Key words:** educational services, higher education institution, branch, higher education, monitoring, effective higher education institution, ineffective higher education institution.

Существует несколько точек зрения на содержание понятия «образовательная услуга». Так, А. О. Ченцов предлагает следующее определение: «Образовательные услуги создаются в процессе научно-педагогического труда, являющегося в свою очередь разновидностью научного труда. Результат научно-педагогического труда может быть назван образовательным продуктом. Образовательный продукт – это часть интеллектуального продукта, адаптированная к соответствующему сегменту образовательных услуг» [1, с. 120]. Из определения видно, что образовательная услуга создается с целью удовлетворения потребностей потребителя. М. А. Лукашенко выделяет конечный образовательный продукт – образованность индивида – и промежуточный образовательный продукт – результат промежуточных этапов образовательного производства, выраженный в образовательных товарах и услугах [2, с. 29].

А. М. Стрижов под образовательной услугой понимает «целенаправленную деятельность, характеризующую взаимодействием участников образовательного процесса и направленную на удовлетворение образовательных потребностей личности» [3, с. 48]. Р. Джапарова трактует образовательную услугу как «деятельностную пере-

дачу системных знаний и привитие проверенных опытом практических навыков к определенному виду занятия путем непосредственной коммуникации с обучаемым» [4, с. 56]. Следовательно, образовательная услуга представляет собой взаимодействие между производителем и потребителем в процессе оказания и приобретения этого специфического блага.

В ряде работ (например Е. Д. Липкиной [5], С. А. Зайчиковой [6]) образовательную услугу рассматривают как процесс передачи определенной информации для усвоения с целью получения определенного результата.

Н. Н. Терещенко, определяя содержание образовательной услуги, отмечает, что это целый комплекс действий воспитательного и обучающего характера, направленный на удовлетворение потребностей индивида, в результате осуществления которого происходит совершенствование имеющихся и приобретенных навыков. [7, с. 25]. Данной точки зрения придерживается и В. Н. Зотов, говоря об объеме учебной и научной информации, передаваемой индивиду по определенной программе [8, с. 13].

Иными словами, образовательная услуга – деятельность образовательного учреждения, направленная на развитие интеллектуальных способностей некоторого субъекта и формирова-

© Левашов Е. Н., 2013

ние профессиональных качеств, реализуемых в дальнейшем. К тому же, по словам И. Б. Романовой, эта деятельность осуществляется с предварительного согласия данного субъекта [9, с. 28]. В процессе потребления образовательная услуга включается в рабочую силу, качество которой зависит от затраченного труда преподавателей и обучающихся. Поэтому, например высшие учебные заведения должны «обеспечить оптимальное насыщение рынка труда работниками нужной квалификации...» [10, с. 439].

Однако в формировании профессионально значимых знаний, умений и навыков, которые используются работодателями на рынке труда, участвует не только вуз. Самообразование в период обучения в вузе, параллельное обучение на различных курсах, влияние семьи, окружающей среды и т.п. приносят выпускникам знания, умения и навыки, необходимые для трудоустройства. Кроме того, профессиональные качества нельзя рассматривать в отрыве от других характеристик личности, значимых при трудоустройстве, и во время профессиональной деятельности. Что же касается вуза, важна его роль «производителя» образовательных программ, в результате освоения которых выпускники приобретают нужные рынку труда знания, умения и навыки, т.е. изменяют свой образовательный уровень, проходят профессиональную подготовку, что обеспечивается ресурсами образовательной организации [6, с. 50–52].

Следует отметить, что образовательным услугам свойственны следующие традиционные характеристики:

1) низкая степень осязаемости. Потребитель образовательной услуги, обратившись в вуз, не может заранее знать результат своего обучения и лишь косвенно судит о качестве услуги на основе прошлого опыта, мнения других потребителей или увиденной рекламы. Неосязаемость образовательных услуг не позволяет ощутить весь объем полученных знаний без практического применения. Вследствие этого для большей части услуг результат приобретения услуги не подразумевает права собственности на нее, т.е. ее невозможно увидеть, попробовать, транспортировать, хранить или изучать до момента получения.

Для укрепления доверия абитуриентов, родителей, общественности организация, предоставляющая образовательные услуги, может по возможности повышать осязаемость своих услуг путем рекламной деятельности (брошюры, каталоги, наличие сертификатов, лицензий, сайты в Интернете и др.), привлекая внимание к получаемой выгоде образования в данном образовательном учреждении (глубина знаний, высокий уровень профес-

сорско-преподавательского состава, востребованность выпускников на рынке труда и т.д.);

2) неразрывная связь с источником: образовательная услуга не существует отдельно от вуза и его профессорско-преподавательского состава, а получатель знаний неотделим от процесса предоставления услуги, должен присутствовать при создании услуги. С этой точки зрения производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не могут быть разорваны.

3) непостоянство качества образовательной услуги обусловлено изменением квалификации персонала, материально-технической базы и других неотъемлемых от учебного процесса элементов. Любая замена преподавателя может изменить результат оказания образовательной услуги, хотя и один и тот же преподаватель может провести занятия по-разному, в зависимости от своего душевного и физического состояния. Все зависит от людей, взаимодействующих в процессе предоставления и получения услуги. Даже если один и тот же человек (преподаватель) оказывает услугу нескольким потребителям образовательных услуг (студентам) абсолютно одним и тем же способом, у разных потребителей может быть разное восприятие того, что они получили, а следовательно, разное ощущение удовлетворения своей потребности;

4) несохраняемость образовательных услуг: человеку свойственно забывать полученную в процессе обучения информацию, а знаниям свойственно устаревать. Образовательную услугу невозможно произвести впрок или складировать – она возникает непосредственно в процессе взаимодействия производителя и потребителя образовательных услуг.

Кроме того, образовательные услуги имеют специфические черты. Например, неувещественность, проявляющаяся в том, что услуги не могут накапливаться. Человек, потребляя образовательные услуги, накапливает знания, умения, навыки, но это результат работы мозга и интеллекта человека. В этом случае накапливаются не сами услуги, не действия по формированию профессионального образования, а результаты этих действий [2, с. 87–92].

Производство и потребление образовательных услуг – достаточно длительный процесс (полный цикл формирования специалиста может занимать 20 и более лет): 4 года – начальная школа, 5 лет – основное общее образование, 2 – среднее (полное) общее образование; 4 – бакалавриат, 2 – магистратура, 3 – аспирантура). Кроме того, в процессе трудовой деятельности работник может посещать курсы повышения квалификации, получать второе высшее образование. То есть по-

ребление образовательных услуг может осуществляться в течение всей сознательной жизни.

Специфической чертой образовательных услуг является их оценка на протяжении всего периода обучения (сессия, аттестация).

Принятие решения о покупке (приобретении) образовательной услуги может осуществляться не столько потенциальным потребителем, сколько его родителями или лицами старшего возраста. Как правило, в приобретении среднего (полного) общего, начального профессионального, среднего профессионального, высшего образования решение принимают родители. На уровне дополнительного и послевузовского образования такое решение принимает сам потребитель, и то не всегда.

Особенность образовательных услуг проявляется и в том, что они оказываются, как правило, в комплексе с созданием духовных ценностей, преобразованием и развитием личности обучающегося. Эти услуги обеспечивают реализацию познавательных интересов обучающихся, удовлетворяют потребности личности в духовном и интеллектуальном развитии, вносят вклад в создание условий для самоопределения и самореализации, участвуют в формировании, сохранении и развитии разнообразных способностей человека к труду, в специализации, профессионализации и росте его квалификации. Иными словами, образовательные услуги непосредственно участвуют в формировании человеческого капитала [9, с. 26–27].

Следующей специфической чертой образовательной услуги служит активное участие потребителя в процессе предоставления образовательной услуги. Без его активного интеллектуального участия процесс теряет смысл.

Еще одной характеристикой образовательных услуг является то, что потребитель, оплачивая получаемую образовательную услугу, ожидает в дальнейшем от этой услуги возможность получения дохода (в форме заработной платы).

Образовательные услуги дополняются сопутствующими услугами (общежитие, медицинские услуги, спортивные центры и др.), которые сопровождают процесс обучения, решают бытовые и культурные запросы потребителей, придавая этим дополнительную ценность вузу [11, с. 53].

Чрезвычайно важной особенностью образовательных услуг выступает обязательный государственный контроль качества их производства (потребления). Выпускнику, прошедшему государственную аттестацию, выдается диплом установленного образца по определенной специальности с присвоением квалификации.

Образовательные услуги, как и любой товар, реализуются на рынке, представляющем совокупность существующих и потенциальных покупателей и продавцов товара. Здесь взаимодействуют спрос на образовательные услуги со стороны основных хозяйствующих субъектов (отдельных личностей, домохозяйств, предприятий и организаций) и их предложение различными образовательными учреждениями. Помимо производителей и потребителей образовательных услуг в состав участников рыночных отношений в этой сфере входят множество посредников, включая службы занятости, биржи труда, органы регистрации, лицензирования и аккредитации образовательных учреждений, специализированные образовательные центры. Все эти субъекты содействуют эффективному продвижению образовательных услуг на рынке и могут выполнять такие функции, как информирование, консультирование, участие в организации сбыта образовательных услуг и ресурсной поддержки образования.

Таким образом, услуга образования в процессе потребления трансформируется в рабочую силу, качество которой зависит не только от совокупности потребленных образовательных услуг, но и от количества и качества личного труда, затраченных в процессе потребления этих услуг, личных способностей, степени их реализации и других субъективных факторов. Поэтому следует отличать совокупность знаний, умений, навыков, как продукт совместного труда преподавателя и обучающегося (студента) от образовательных услуг, потребленных обучающимся (студентом) и являющихся продуктом труда преподавателей. Именно образовательные услуги (т.е. совокупность труда преподавателей), а не знания, умения, навыки есть товарная продукция высшего учебного заведения [4, с. 60].

Рассмотрим основные показатели системы высшего образования в России (табл. 1.)

Как видно из табл. 1, число вузов и выпуск студентов с 1995/96 по 2010/11 учебный год постоянно увеличивалось. В 2010/11 и 2011/12 учебных годах (по сравнению с 2006/07) произошло уменьшение численности студентов в государственных и муниципальных высших учебных заведениях и численности студентов на 10 тыс. человек, занятых в экономике. В 2011/12 учебном году по сравнению с 2010/11 наблюдается уменьшение численности студентов в негосударственных высших учебных заведениях. Данный факт можно объяснить демографической ситуацией в стране и низкой рождаемостью в 1990-х гг., что отражается на количестве студентов в настоящее время.

Таблица 1

## Основные показатели системы высшего образования в России

Показатель	Учебный год				
	1995/96	2000/01	2006/07	2010/11	2011/12
Число вузов на начало учебного года (всего)	762	965	1090	1115	1080
Число государственных и муниципальных вузов	569	607	660	653	634
Число негосударственных вузов	193	358	430	462	446
Численность студентов на начало учебного года (тыс. чел.)	2790,7	4741,4	7309,8	7049,6	6490
В государственных и муниципальных вузах (тыс. чел.)	2655,2	4270,8	6133,1	5848,2	5453,9
В негосударственных вузах (тыс. чел.)	135,5	470,6	1176,8	1201,4	1036,1
Численность студентов на 10 тыс. чел. населения	188	324	514	493	454
В государственных и муниципальных вузах	179	292	431	409	381
В негосударственных вузах	9	32	83	84	72
Выпуск студентов (тыс. чел., всего)	403,2	635,1	1255	1468	1442,9
государственными и муниципальными (тыс. чел.)	395,5	578,9	1055,9	1178	1157,3
негосударственными вузов (тыс. чел.)	7,7	56,2	199,1	290	285,6
Выпуск студентов на 10 тыс. чел., занятых в экономике	61	99	188	217	213
государственными и муниципальными вузами	60	90	158	174	171
негосударственными вузами	1	9	30	43	42

Таблица 2

Численность, прием и выпуск студентов государственных и муниципальных высших учебных заведений по источникам финансирования, тыс. чел.

Показатель	Учебный год			
	2000/01	2006/07	2010/11	2011/12
Численность студентов (всего)	4270,8	6133,1	5848,7	5453,9
обучающихся на бюджетной основе	2802	2989,4	2619,2	2455,3
с полным возмещением затрат	1468,8	3143,7	3229,5	2998,6
Прием студентов (всего)	1140,3	1376,7	1195,4	1057,7
обучающихся на бюджетной основе	586,8	585,3	519	510,5
с полным возмещением затрат	553,5	791,4	676,4	547,2
Выпуск студентов (всего)	578,9	1055,9	1177,8	1157,3
обучающихся на бюджетной основе	451,8	540,2	546,6	521
с полным возмещением затрат	127,1	515,7	631,2	636,3

Как следует из табл. 2, количество студентов, обучающихся с полным возмещением затрат, за последние 10 лет выросло более чем в два раза. В последние годы наметилась тенденция уменьшения приема студентов, обучающихся как с полным возмещением затрат, так и на бюджетной основе, что также связано с демографической ситуацией в стране в 1990-х гг.

Из табл. 3 видно, что в настоящее время более половины российских студентов обучается на коммерческой основе (с полным возмещением затрат), и более половины поступают в государственные вузы на платной основе. Однако в 2011/12 учебном году наблюдается изменение соотношения приема студентов на коммерческие и бюджетные места в вузы в пользу увеличения набора на бюджетной основе (по сравнению с предыдущим годом).

Рост уровня платности образовательных услуг значительно ограничивает возможность получения высшего образования для менее обеспеченных слоев населения. Связан такой рост с поиском государственными вузами дополнительных источников финансирования. Внедрение новых дорогостоящих образовательных технологий с целью повышения качества образовательных услуг и сокращения разрыва между комплексом профессиональных компетенций, формируемых вузом, и тех, которые востребованы на рынке, все чаще обеспечивается за счет увеличения числа платных студентов и повышения цен на образовательные услуги [7, с. 107].

В отечественной литературе сложились два основных подхода в понимании доступности услуг высшего образования. Первый связан с возможностью справедливого регулирования доступа в

Таблица 3

Структура численности, приема и выпуска студентов в государственных и муниципальных высших учебных заведениях, %

Показатель	Учебный год			
	2000/01	2006/07	2010/11	2011/12
Численность студентов (всего)	100	100	100	100
обучающихся на бюджетной основе	66	49	45	45
с полным возмещением затрат	34	51	55	55
Прием студентов (всего)	100	100	100	100
обучающихся на бюджетной основе	51	42,5	43	48
с полным возмещением затрат	49	57,5	57	52
Выпуск студентов (всего)	100	100	100	100
обучающихся на бюджетной основе	78	51	46	45
с полным возмещением затрат	22	49	54	55

вуз различных групп населения, принимающих высшее образование как всеобщее общественное благо. Доступность здесь рассматривается как соответствие ожиданий граждан фактическим возможностям инфраструктуры вузов (учебные площади, кадровый потенциал и др.). Обеспечение этого соответствия возможно за счет комплекса условий, мероприятий и нормативных актов, обеспечивающих равные возможности получения высшего образования всем гражданам вне зависимости от материального положения, географии проживания, национальной принадлежности и социокультурной интегрированности.

Второй подход исследует доступность высшего образования с точки зрения возможностей личности, поиска равных для всех членов общества современных целей, условий и средств развития человеческих способностей (компетентностей), а также выдвижения содержательных требований к образовательным институтам, обеспечивающим эти компетентности.

Таким образом, требуется, с одной стороны, выявление и анализ социально-экономических факторов, препятствующих дискриминации отдельных лиц и групп лиц, вступающих на рынок образовательных услуг, и с другой – изменения в сфере высшего образования с целью создания условий для саморазвития и самореализации личности обучающихся, т.е. исследование образовательных технологий, стратегий и других факторов, стимулирующих процессы накопления человеческого капитала [12, с. 148–149].

По мере снижения уровня доступности образования по социально-экономическим основаниям и усиления диверсификации социальной структуры нарастает тенденция коммерциализации образовательного пространства. Эти процессы отражаются и на изменении миссии государства, которая должна быть направлена на сохранение, развитие

человеческого капитала и формирование ценностей общества, сохранение эффективной структуры профессиональных компетенций, координации отношений между альтернативными заказчиками профессиональных компетенций и образовательными учреждениями [13, с. 32].

Одним из направлений по реформированию системы высшего образования в России стало проведение мониторинга деятельности федеральных образовательных учреждений высшего профессионального образования. Впервые такой мониторинг был проведен в 2012 г. Необходимость его проведения была обусловлена большим количеством вузов и филиалов, некоторые из которых, по мнению представителей Министерства образования и науки, предоставляли образовательные услуги ненадлежащего качества. Целью осуществления мониторинга была оценка эффективности деятельности вузов и филиалов. Результаты мониторинга были представлены в отношении 502 государственных вузов и 930 филиалов вузов. В представленных результатах мониторинга были исключены данные об образовательных учреждениях, функции учредителей в отношении которых осуществляют Генеральная прокуратура РФ, Верховный суд РФ, Высший арбитражный суд РФ, Министерство внутренних дел РФ, Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерство юстиции РФ, Федеральная служба исполнения наказаний, Федеральная таможенная служба, а также образовательных учреждений, находящихся за пределами Российской Федерации. Мониторинг негосударственных вузов проходил на добровольной основе. По итогам мониторинга все государственные вузы и их филиалы были разделены на «эффективные» и имеющие признаки неэффективности. Вузы оценивались по пяти

критериям (табл. 4), филиалы вузов – по восьми. Для отнесения вузов к группе, имеющих признаки неэффективности, были выработаны следующие показатели:

1) образовательная деятельность: средний балл ЕГЭ студентов, принятых по результатам ЕГЭ на обучение по очной форме по программам подготовки бакалавров и специалистов за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации или с оплатой стоимости затрат на обучение физическими и юридическими лицами (средневзвешенное значение);

2) научно-исследовательская деятельность: объем НИОКР в расчете на одного научно-педагогического работника;

3) международная деятельность: удельный вес численности иностранных студентов, завершивших освоение ООП ВПО, в общем выпуске студентов (приведенный контингент);

4) финансово-экономическая деятельность: доходы вуза из всех источников в расчете на одного научно-педагогического работника;

5) инфраструктура: общая площадь учебно-лабораторных зданий в расчете на одного студента (приведенного контингента), имеющихся у вуза на праве собственности и закрепленных за вузом на праве оперативного управления.

Кроме того, для вузов Москвы и Санкт-Петербурга были утверждены более высокие пороговые значения показателей (табл. 5, 6).

Филиалы, помимо этих пяти показателей, оценивались еще по трем критериям (табл. 7):

1) приведенный контингент;

2) доля кандидатов и докторов наук в численности работников профессорско-преподавательского состава (без совместителей и работающих по договорам гражданско-правового характера);

3) доля работников профессорско-преподавательского состава (без совместителей и работающих по договорам гражданско-правового характера) в общей численности ППС.

Вуз признавался имеющим признаки неэффективности, если имел значения пяти или любых четырех показателей ниже пороговых критериев;

Т а б л и ц а 4

Пороговые значения показателей для оценки эффективности вузов

Образовательная деятельность	Научно-исследовательская деятельность	Международная деятельность	Финансово-экономическая деятельность	Инфраструктура
60 баллов	50 тыс. руб.	0,7 %	1100 тыс. руб.	11 м <sup>2</sup>

Т а б л и ц а 5

Пороговые значения показателей для оценки эффективности вузов г. Москвы

Образовательная деятельность	Научно-исследовательская деятельность	Международная деятельность	Финансово-экономическая деятельность	Инфраструктура
63 балла	95 тыс. руб.	3 %	1500 тыс. руб.	13 м <sup>2</sup>

Т а б л и ц а 6

Пороговые значения показателей для оценки эффективности вузов г. Санкт-Петербурга

Образовательная деятельность	Научно-исследовательская деятельность	Международная деятельность	Финансово-экономическая деятельность	Инфраструктура
63 балла	75 тыс. руб.	3 %	1500 тыс. руб.	13 м <sup>2</sup>

Т а б л и ц а 7

Пороговые значения показателей для оценки эффективности филиалов

Образовательная деятельность	50 баллов
Научно-исследовательская деятельность	1,7 тыс. руб.
Международная деятельность	0
Финансово-экономическая деятельность	700 тыс. руб.
Инфраструктура	0,9 м <sup>2</sup>
Приведенный контингент	220 ед.
Доля ППС, имеющих степень кандидата или доктора наук	0,6
Доля штатных ППС к общему числу ППС	0,64

филиал – если имел значения пяти и более показателей из восьми ниже пороговых критериев (рис. 1).



Рис. 1. Распределение вузов на эффективные и имеющие признаки неэффективности

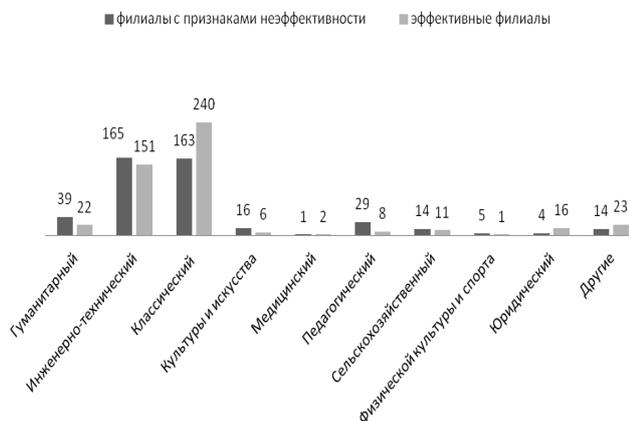


Рис. 2. Распределение филиалов на эффективные и имеющие признаки неэффективности

Как видно из рис. 1 и 2, наибольшее количество вузов, имеющих признаки неэффективности среди педагогических и сельскохозяйственных вузов, наименьшее – среди медицинских вузов. По итогам мониторинга выявлено 136 вузов с признаками неэффективности. Наибольшее число филиалов с признаками неэффективности – среди инженерно-технических, классических, гуманитарных и педагогических филиалов. Всего по итогам мониторинга было выявлено 450 филиалов с признаками неэффективности.

Далее на заседании Межведомственной комиссии по проведению мониторинга вузы и филиалы с признаками неэффективности были разделены на три группы:

1) образовательное учреждение имеет признаки неэффективности, связанные со спецификой его деятельности;

2) образовательное учреждение, нуждающееся в оптимизации деятельности;

3) образовательное учреждение является неэффективным и нуждается в реорганизации.

Итоги мониторинга деятельности вузов и филиалов и распределение вузов с признаками неэффективности по группам представлены в таблице 8.

Таблица 8

Итоги мониторинга деятельности вузов и филиалов в 2012 г.

	Вузы	Филиалы
Приняли участие в мониторинге	502	930
эффективные	366	480
с признаками неэффективности	136	450
в том числе связанные со спецификой деятельности	36	59
нуждающиеся в оптимизации деятельности	70	129
нуждающиеся в реорганизации	30	262

По итогам мониторинга было принято решение о реорганизации в отношении 30 вузов и 262 филиалов. Образовательные учреждения, нуждающиеся в оптимизации деятельности, должны совместно с субъектами РФ разработать программы развития.

В 2013 г. Министерство образования и науки планирует провести следующий мониторинг деятельности вузов и филиалов, результаты которого будут известны осенью. С учетом предыдущего опыта при проведении следующего мониторинга необходимо:

- уточнение и корректировка показателей и пороговых значений;
- введение показателя, характеризующего взаимодействие вузов (результатов обучения) с рынком труда (трудоустройство выпускников);
- выделение отдельных типов вузов с учетом их специфики (например, вузы культуры, спорта, транспорта) и для этих групп вузов разработка дополнительных показателей, учитывающих их специфику;
- последовательный переход к сбору данных через их получение из внешних источников;
- включение в мониторинг негосударственных вузов;
- фокусирование внимания на филиальной сети – сокращение филиальной сети и улучшение качества обучения.

В дальнейшем планируется проведение подобного мониторинга ежегодно, что позволит повысить качество образовательных услуг в системе высшего образования, поскольку в сфере высше-

го образования будут оставаться только «эффективные» вузы, предоставляющие образовательные услуги высокого качества.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Ченцов А. О. О бизнесе образовательных услуг / О. А. Ченцов // Высшее образование в России. – 2009. – № 2 – С. 120–123.
2. Лукашенко М. А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг : актуальные проблемы управления / М. А. Лукашенко. – М. : Маркет, 2009. – 356 с. – (Академ. серия).
3. Стрижов А. М. Понятие качества образовательной услуги в условиях рыночных отношений / А. М. Стрижов // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2009. – № 3. – С. 47–50.
4. Джапарова Р. А. Маркетинг услуг профессионального образования. / Р. А. Джапарова // Маркетинг. – 2006. – № 4. – С. 55–65.
5. Липкина Е. Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг : монография / Е. Д. Липкина. – Омск, 2006. – 136 с.
6. Зайчикова С. А. Стратегия маркетинга высшего учебного заведения в системе открытого образования : монография / С. А. Зайчикова, И. Н. Маяцкая. – М. : РГСУ, 2006. – 115 с.
7. Терещенко Н. Н. Исследование рынка образовательных услуг высшей школы : монография / Н. Н. Терещенко. – Красноярск : Краснояр. гос. ун-т, 2005. – 267 с.
8. Зотов В. Н. Разработка стратегии и тактики маркетинговой деятельности вузов на рынке образовательных услуг и научно-технической продукции : автореф. дис. ... канд. экон. наук / В. Н. Зотов. – М. : РЭА им. Г. В. Плеханова, 1997. – 21 с.
9. Романова И. Б. Управление конкурентоспособностью высшего учебного заведения / И. Б. Романова. – Ульяновск : Средневож. науч. центр, 2010. – 140 с.
10. Браверман А. А. Маркетинг в российской экономике переходного периода : методология и практика / А. А. Браверман. – М. : Экономика, 2007. – 571 с.
11. Сагинова О. В. Маркетинг образовательных услуг / О. В. Сагинова // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 5. – С. 48–59.
12. Мерзлова М. П. Формирование механизма обеспечения доступности профессионального образования / М. П. Мерзлова // Сервис в России и за рубежом. – 2009. – № 5. – С. 144–153.
13. Сиваков В. Л. Роль программ образовательного кредитования в обеспечении доступности высшего образования в России / В. Л. Сиваков, А. Я. Линьков // Известия Рос. гос. пед. ун-та им. А. И. Герцена. – 2009. – № 104. – С. 25–37.

*Череповецкий государственный университет*

*Левашов Е. Н., аспирант кафедры экономики  
E-mail: levashov\_evgenii@mail.ru  
Тел.: 8-905-296-35-03*

*Cherepovets State University*

*Levashov E. N., Post-graduate Student of the  
Economics Department  
E-mail: levashov\_evgenii@mail.ru  
Tel.: 8-905-296-35-03*