

Пугач Валентин Николаевич

Pugach V. N.

к.э.н, ректор ФБГОУ ВПО ВГУ
candidate of the economic sciences, rector
E-Mail: pugach@vyatsu.ru

Абдуллина Светлана Валерьевна

Abdullina S.V.

Соискатель / competitor
проректор по общим вопросам ФБГОУ ВПО
Вятский государственный университет
Prorector Vyatka State University
E-Mail: abdullina@vyatsu.ru

Образовательные услуги: общие понятия

Educational services: general concepts

Аннотация: Произведена многоаспектная классификация образовательных услуг. Предложена структура системы образования. Выделены три подсистемы: «образовательные услуги»; «технологическое обеспечение»; «формирование компетенций». Показано, что каждая подсистема отвечает на вопросы диктуемые практикой специфически. Предложено определение понятию «Образовательная услуга».

The Abstract: Multi-faceted classification of educational services is made. A structure of the education system is offered. Three subsystems are identified: the "educational services", "engineering support", "skills formation." It is shown that each subsystem specifically responds to the questions dictated by the practice. A definition of the concept "educational services" is offered.

Ключевые слова: Образовательная услуга. Технологическое обеспечение. Формирование компетенций. Институты гармонизации жизненных процессов социума. Ютиль.

Keywords: Educational services. Technological security. Skills formation. Institutes of harmonization in life processes of society. Jutil.

В настоящее время происходит глубинное переосмысление многих научных понятий, в том числе и такого понятия как: **ОБРАЗОВАНИЕ**. По определению, принятому 20-ой сессией Генеральной конференции ЮНЕСКО, под **образованием** понимается *«процесс и результат совершенствования способностей и поведения личности, при котором она достигает социальной зрелости и индивидуального роста»*. В Законе Российской Федерации «Об образовании» дается следующее определение образования - *«целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов)»*.

Современная система образования является специфической и динамично развивающейся системой [Пугач. В.Н. 2011]. Однако законы развития системы образования в настоящее время не установлены. В последнее время бурно обсуждается эдукологический взгляд на систему образования. Однако до настоящего времени многие положения эдукологии

остаются спорными, а то и просто безосновательными. Российская система образования пережила, переживает и будет еще долго переживать период глубоких диверсификационных процессов. Причем часть процессов формируется спонтанно, а часто выливается в целевых реформах (реформистские преобразования). Однако очень многие процессы изменения мировой системы образования остаются применительно к России в стороне. Это связано как с объективными, так и субъективными причинами. Современность бросает вызов, всем устоям современной жизни, создавая объективные предпосылки для изменения методологических и теоретических основ образования и оказания образовательных услуг. Нарождающееся новое образование, необходимо принять, осмыслить и освоить исходя из тех реалий, которые имеют место в действительности.

Система образования, как любой сложный объект может структурироваться самым различным образом. Авторы предлагают следующую структуру:

- подсистема «**образовательные услуги**»;
- подсистема «**технологическое обеспечение**»;
- подсистема «**формирование компетенций**».

В реальных исследованиях каждая из подсистем может иметь другие названия. Это зависит от того, на какие вопросы отвечает конкретный анализ. В современной литературе акцент делается на следующих вопросах.

- как? В этом случае особое внимание уделяется педагогическим подходам, процессам передачи знаний, привитию умений и т.д. Упор делается на технологическое обеспечение. Образовательные услуги рассматриваются в виде вспомогательного средства. Проблематика образовательных услуг утоплена в конкретику внутрисистемных процессов.

- что? В этом случае происходит разделение направлений интереса всех подсистем. Образовательные услуги связывают ответ на этот вопрос с возможностями, желаниями, интересами и т.д. внешней среды. В то время, как технологическое обеспечение исходит из возможностей внутренней среды системы образования. Эта разнонаправленность создает конфликтность, которая носит исторически-персонологический характер. Проблематика формирования большей частью декларируется, нежели решается процессуально.

- когда? В этом случае наибольшее значение играет подсистема технологического обеспечения. Временные интервалы большей частью задаются, и образовательные услуги просто должны адекватно на них реагировать.

Естественно, что аналогичная картина наблюдается и при ответе на другие вопросы, в частности такие как: Сколько? Почему? Кому? Зачем? Где? Куда?

Многообразие вопросов диктует многообразие ответов. В этой связи остро обозначается **проблема качества**. Каково качество ответов на поставленные вопросы? При этом, как правило, считается - качество вопросов обладает абсолютной верностью. Однако, это принципиальная ошибочная точка зрения. Вопросы также могут быть недостаточно верны и не полностью соответствовать реальной проблематике.

Система образования и её подсистемы (в том числе образовательные услуги) является одной из восьми сфер труда человека. [Круглинский И. К. 90ЭВН113] Естественно, что все другие (семь) сферы труда в свою очередь оказывают влияние на систему образования.

Переход национальной экономики на рыночные рельсы повысил внимание учёных - экономистов и специалистов к рынку услуг, в том числе образовательных, причём нередко смешиваются представления о системе образования и системе образовательных услуг. Свидетельством этому служат многочисленные публикации отечественных и зарубежных

учёных, связанные с этим вопросом. Многоаспектность применения понятийной категории «образовательная услуга» привела к созданию целого ряда смысоопределяющих представлений (табл. 1.).

Таблица 1

Определение понятия «образовательная услуга» существующие в современной литературе (комментарии авторов исходят из проблематики данной работы)

Авторы	Определение
Бурденко Е.В. Права работника. - М.: ИИЦ МГУДТ, 2006.	Полезный вид труда (<u>очень важное понятие – примечание авторов</u>), непосредственно удовлетворяющий потребность (<u>очень важное понятие – примечание авторов</u>) человека в образовании и как материально-вещественный продукт (<u>очень важное понятие – примечание авторов</u>), позволяющий удовлетворять образовательную потребность человека самостоятельно (учебники, обучающие программы, пособия и т.п.)
Данилова Т.В. Методика оценки конкурентоспособности вузов /Качество и конкурентоспособность в XXI веке: материалы V Всероссийской научно-практической конференции. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2006. – С. 55-61.	Совокупность результатов образовательного процесса и сопутствующих ему вспомогательных процессов, представленная высшим образовательным учреждением на рынке образовательных услуг (<u>тавтология – примечание авторов</u>) и непосредственно направленная на удовлетворение установленных и предполагаемых образовательных потребностей конкретного потребителя.
Зиннуров У.Г. Маркетинг в деятельности вузов: теория и методы решений. -Уфа: Изд-во УГАТУ, 1993.	Объём учебной и научной информации как суммы знаний общеобразовательного и специального характера и практические навыки, передаваемые личности по определенной программе (<u>определение исходящее из понимание, что есть система образования – примечание авторов</u>).
Кожухар В.М. К определению содержания образовательной услуги. //Маркетинг в России и за рубежом, 2005. - №3. – С. 31-41.	Работа отдельного педагога или педагогического коллектива, направленная на целесообразное (предварительно запрограммированное) изменение социально-психологической (в частных проявлениях — профессиональной, квалификационной и т.д.) структуры личности обучаемого (<u>определение исходящее из понимание, что есть система образования – примечание авторов</u>).

Человеческое развитие: новое измерение социально-экономического прогресса. Под ред. В.П.Колесова и Т.Маккинли. М.: Права человека, 2000.	Экономическая категория, в которой концентрированно выражены сложные экономические отношения в области образования (<u>слишком общее определение – примечание авторов</u>).
Лукашенко М. Маркетинг и PR в учебном заведении //Высшее образование в России, 2002. - №4. - С.32-40.	Совокупность целесообразной деятельности, удовлетворяющей потребность субъекта в образовании, и промежуточных образовательных продуктов в форме вещи (<u>не достаточно правомерно говорить о «вещи» - примечание авторов</u>), сопровождающих такую деятельность
Морозов А. В. Креативная педагогика и психология. – М.: ИНФРА-М, 2004.	Процесс формирования разнообразных способностей человека к труду, т.е. инвестирование в человеческий капитал (<u>очень важное понятие – примечание авторов</u>), принимающий форму комплексного блага (<u>очень важное понятие – примечание авторов</u>)
Панкрухин А.П. Маркетинг образовательных услуг //Маркетинг в России и за рубежом, 1997. - №7-8. - С.79-85.	Комплекс таких услуг (<u>частичная тавтология – примечание авторов</u>), которые непосредственно связаны с реализацией главных целей образования, осуществлением его миссии (<u>понятие больше относящееся к образованию вообще – примечание авторов</u>).
Щетинин В.П., Хроменков Н.А., Рябушкин Б.Г. Экономика образования. - М.: Российское педагогическое агентство, 1998.	Система знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения многоликих потребностей человека, общества и государства (<u>понятие больше относящееся к образованию вообще – примечание авторов</u>).

Понятийный аппарат феномена образовательных услуг ещё недостаточно конкретизирован и не всегда последователен. Образовательные услуги – экономическая категория, прежде всего. Образовательные услуги в этом формате - общественное благо.

В своей жизни и, прежде всего, при осуществлении профессиональных, трудовых процессов каждый человек обязан предъявлять набор своих компетенций. Это предопределяет, в той или иной мере, формирование определённых потребностей. Потребность в знаниях – базовая, исходная составляющая самой природы человека. Эта потребность принимает в современном мире с одной стороны специфическую, а с другой конкретную форму в виде различных интересов, желаний, устоев и даже фобий в получении образования. Данная потребность в той или иной мере может быть удовлетворена производителями образовательных услуг. В сфере образовательных услуг особенности экономических отношений раскрываются в теории общественного блага. Среди товаров и услуг частного (как индивидуального, так и коллективного) потребления, производимых экономической системой, существуют определенные виды товаров и услуг, которые имеют

значительную особенность. Образовательные услуги (а не образование в целом) экономические системы (прежде всего, основанные на рыночных отношениях) осуществляют в силу их высокой социальной значимости и преобладания государственной формы собственности (социальные услуги) отличительным образом. Образовательные услуги в большинстве случаев имеют свойства и признаки и частных, и общественных благ. Образовательные услуги согласно теории услуг являются «смешанными» общественными благами.

Двойственная экономическая природа услуг высшего образования позволяет сделать вывод о необходимости существования общественного и частного секторов высшего образования. Экономике образовательных услуг, как и экономике образования необходимо сочетать принципы государственного и рыночного регулирования.

Образовательные услуги, как общественное благо, могут быть определены, в первую очередь, как средство удовлетворения потребности в образовании, которая выявляется и удовлетворяется на рынке образовательных услуг. Однако, в теории управления качеством, услуга, как и любой вид деятельности, должна быть направлена на конкретного потребителя. С целью максимального удовлетворения образовательных потребностей ВУЗ должен установить ожидаемые и предположить неожиданные потребности конкретных потребителей. Исходя из этого, сформулировано понятие образовательной услуги, под которой понимается вид деятельности, направленный на удовлетворение ожидаемых и неожиданных образовательных потребностей конкретных потребителей.

Представление образовательной услуги в формате рыночных отношений неизбежно приводит к понятию конкурентоспособности образовательной услуги. Система образования в СССР опиралась на централизованное и монопольное государственное управление. Государство являлось единственным заказчиком подготовки специалистов, единственным источником финансирования образования и единственным потребителем подготовленных квалифицированных кадров. Государственно-политические и социально-экономические преобразования конца 1980-х – начала 1990-х гг. оказали существенное влияние на российское образование, позволив реализовать академическую автономию ВУЗов, обеспечить многообразие образовательных учреждений и вариативность образовательных программ, развитие негосударственного сектора образования. Конец XX – начало XXI в. ознаменовались существенным ростом числа ВУЗов в России, как государственных, так и негосударственных (рисунок). При этом, если брать в качестве косвенного показателя конкурентоспособности государственных российских вузов число обучающихся в них иностранных студентов, то следует сделать вывод о формирующейся после 2002г. тенденции снижения конкурентоспособности российских вузов.

Как прямое воздействие (сфера деятельности образовательно-воспитательная воздействует на одну из других сфер деятельности), так и обратное воздействие (одна из других сфер деятельности воздействует на образовательно-воспитательную сферу труда человека) может носить характер

- непосредственного воздействия;
- опосредованного воздействия.

Но в этом случае целесообразно говорить об образовательных услугах.

По мнению автора, **образовательная услуга представляет собой сложно организованный процесс трудовых действий по передаче импульсов от образовательной системы через институты гармонизации жизненных процессов социума (с учётом имеющегося множества ютилей - полезностей представленных тем или иным образом) конкретной сфере труда.**

Таким образом, можно констатировать - сегодня остро обозначились общие теоретические проблемы развития, как системы образования, так и оказания образовательных услуг. Однако как показывает практика, построения такого характера требуют выхода в надсистему, то есть рассмотрения данных проблем на более высоком уровне. Другими словами необходимо рассматривать проблемы ТРУДА, во-первых, как фундамент образовательных процессов, а во-вторых, как основу образовательных услуг, создающих предпосылки для качественного и прогрессивного развития общества. Это в свою очередь должно исходить из научно выверенной методологической базы, которая обязана строиться на определённом аксиоматическом аппарате.

Образование (имеющийся в обществе образовательный продукт, формируемые образовательные услуги, развиваемые личностные и общественные компетенции) влияет на развитие общественного сознания многогранно и во многом непредсказуемым образом. Прежде всего, образование поддерживает, поднимает и обновляет общий интеллектуальный потенциал общества. Важнейшей задачей для современной экономики нашей страны, как заявляют видные политические деятели, является переход с сырьевого на инновационный путь развития. Многие ученые и специалисты ведут речь о необходимости построения институциональной основы для практической реализации иницируемого преобразования экономики. В этой связи необходим поиск новых, во многом нетрадиционных подходов к разрешению имеющейся проблемы. Особую роль в этой связи должна сыграть высшая школа, которая должна взять на себя роль решения следующих задач:

- воспитание и образование национальной элиты (здесь под элитой понимается объединение людей, которые берут и еще в большей степени возьмут в будущем на себя принятие стратегических решений), ставящей интересы собственной страны выше личностных;
- передача следующим поколениям нравственных и этических норм, традиций, позволяющих соответствовать высокому званию – РОССИЯНИН и служащий моральным авторитетом жителям других стран;
- создание в ВУЗах систем коммерциализации, исключающих дух наживы и в то же время раскрепощающих творческий потенциал личностей. Другие сферы жизни общества также должны рассматриваться под углом минимизации ущербов от недостаточного уровня развития в нашем обществе экспертной деятельности.

Помимо классификации, данной в Законе РФ «Об образовании», обычно в современной литературе выделяют различные аспекты деления образовательных процессов, которые относятся одновременно и к образовательным услугам. Тем самым подчёркивается связь понятия «система образования» и понятия «образовательная услуга». Обобщение различных источников позволяет предложить следующую классификацию:

Аспект: «Длительность предоставления услуги» (код - 0):

- сверхдолгосрочное (принудительное обучение в специальных интернатах) [вариант -1];
- долгосрочные (обучение в общеобразовательной школе, вузе и т.п.) [вариант -2];
- среднесрочные (повышение квалификации, переподготовка кадров и т.п.) [вариант -3];
- краткосрочные (отдельные курсы, лекции, тренинги, инструктажи) [вариант -4].
- сверхкраткосрочные (отдельные лекции или инструктаж и т. д.) [вариант -5].

Аспект: «Используемые методы обучения при оказании услуги» (код -90):

- традиционные (классические, обычные и т. д.) [вариант -1],
- креативные (творческие, эвристические) [вариант -12];
- проблемные (профессиональные, деловые и т. д.) [вариант -3].

Аспект деления: «Уровень оплаты образовательных услуг» (код 990):

- полностью платные [вариант -1];
- частично платные [вариант -2];
- полностью бесплатные [вариант -3];

Аспект: «Способ оплаты» (код 999 90):

- «Из рук в руки» [вариант -1];
- «Через кассу образовательного учреждения» [вариант - 2];
- «Через банк» [вариант - 3];
- «С помощью третьих лиц» [вариант - 4].

Аспект деления: «Организационно-правовые формы» (код 999 990):

- государственными [вариант - 1];
- муниципальными (региональными) [вариант - 2];
- негосударственными: частными, учреждениями общественных и религиозных организаций (объединений) [вариант - 3].

Аспект деления «Цели удовлетворения образовательных потребностей» (код 999 999 0):

- граждан (первый уровень высшего профессионального образования) [вариант - 1];
- общества (второй уровень высшего профессионального образования) [вариант - 2];
- государства (третий уровень высшего профессионального образования) [вариант - 3].

Аспект деления «Место предоставления услуг дополнительного образования различной направленности» (код 999 999 90):

- в общеобразовательных учреждениях и образовательных учреждениях профессионального образования, за пределами определяющих их статус основных образовательных программ [вариант - 1];
- в образовательных учреждениях дополнительного образования [вариант - 2];
- в учреждениях повышения квалификации [вариант - 3];
- в институтах усовершенствования специалистов [вариант - 4];
- в центрах повышения квалификации [вариант - 5];
- на курсах различной направленности [вариант - 6];
- в центрах профессиональной ориентации [вариант - 7];

- в музыкальных и художественных школах, школах искусств, домах детского творчества [вариант - 8].

В зависимости от того, к какому из вышеперечисленных типов относится образовательное учреждение, по-разному регулируется сфера предоставления им платных образовательных услуг (осуществляется взаимодействие с гармонизирующее-ютильной сферой труда). В ст. 45 Закона сказано: «Государственное и муниципальное образовательное учреждения вправе оказывать ... платные дополнительные услуги, не предусмотренные соответствующими образовательными программами и государственными образовательными стандартами». Виды платных образовательных услуг учреждение определяет самостоятельно, фиксируя их конкретные положения в уставе. Согласно законодательству доход (выручка) от указанной деятельности государственного (муниципального) образовательного учреждения за вычетом доли учредителя должен реинвестируется в данное образовательное учреждение.

Предоставление платных образовательных услуг негосударственными образовательными учреждениями регламентируется ст. 46 Закона РФ «Об образовании»: «негосударственное образовательное учреждение вправе взимать плату с обучающихся ... в т.ч. за обучение в пределах государственных образовательных стандартов». Данная деятельность не рассматривается как предпринимательская, при условии, что получаемый доход полностью идет на возмещение затрат по обеспечению образовательного процесса (в т.ч. на заработную плату), его развитие и совершенствование. Негосударственное образовательное учреждение, реализуя свое право, заключает письменный договор с лицами обучающимися в данном ОУ (или его родителями), в котором определяются все показатели оказания образовательной услуги, в частности уровень образования, сроки обучения, размер платы, права, обязанность и ответственность сторон.

В Комментариях к Закону РФ «Об образовании» имеется определение **дополнительной образовательной услуги** – «деятельность по оказанию педагогической помощи в обучении и воспитании за пределами основных образовательных программ государственных образовательных стандартов».

В пределах каждого уровня профессионального образования основной задачей дополнительного образования является непрерывное повышение квалификации работников производственной и социальной сфер. В связи с постоянными изменениями экономики и отражением их в образовательных стандартах, с постоянным повышением общекультурного уровня граждан, их профессиональной, научной, педагогической квалификацией дополнительное образование возможно не только в сфере образовательно-воспитательной, но и также в различных других сферах труда. Система дополнительного профессионального образования является частью системы образования после ВУЗовского (непрерывного) образования (иногда употребляют понятие «взрослых»). Образовательные услуги в сфере дополнительного образования имеет ряд отличительных особенностей.

Формируются различные технологии по передачи единиц культуры, прежде всего, правил поведения, что приводит к созданию собственной интеллектуальной базы личности. Доминирующими образовательно-воспитательные технологии строятся до настоящего времени на подходе «делай как я». Процессы образования, прежде всего, формируются на базе здравого смысла, принятых в социуме законов поведения и имеющегося достатка. Из всех видов образовательных учреждений наибольший интерес представляют университеты. В нашей стране, как и во всем мире, университеты, ныне называемые классическими, в течение многих десятилетий играли особую роль в становлении и развитии системы образования сферы жизни. До второй половины 80-х годов в Советском Союзе университетов насчитывалось около семидесяти, но с конца 80-х годов количество вузов, носящих наименование «университет», стало резко повышаться. Появились технические, профильные

и региональные университеты. В 1999 году в России из 591 государственного вуза 48% составляли университеты, из них 85 относились к виду классических университетов. В аналитическом отчете "Государственная аккредитация учреждений высшего, среднего и дополнительного профессионального образования в 1999 году", подготовленном Министерством образования Российской Федерации, дается определение и признаки университета: университет - это высшее учебное заведение, которое:

- Реализует образовательные программы высшего профессионального и послевузовского образования по широкому спектру профилей (не менее трех) и/или по группам направлений и специальностей подготовки - как правило, не менее 15.
- Осуществляет подготовку, переподготовку и/или повышение квалификации работников высшей квалификации, научных и научно-педагогических работников - реализует не менее 7 групп программ научных специальностей послевузовского профессионального образования.
- Выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования по широкому спектру наук (как правило, не менее трех профилей и/или 7 групп научных специальностей).
- Является ведущим: научным: и методическим центром в областях своей деятельности.

В частности:

Доля профессорско-преподавательского состава с учеными степенями и званиями - не менее 60%.

Доля докторов наук, профессоров - не менее 10%.

Доля финансирования научных исследований в расчете на единицу (ППС) - не менее 7,0 тысяч рублей, в том числе фундаментальных и прикладных исследований - не менее 4,8 тысяч рублей, и востребованность НИР (объем финансирования НИР из внешних источников на единицу ППС) - не менее 3,65 тысяч рублей.

Количество изданных монографий (в среднем за год) на 100 человек ППС с учеными степенями и званиями - не менее 2,0.

Количество изданных (в среднем за год) учебников и учебных пособий (с грифами) на 100 человек ППС с учеными степенями и званиями - не менее 1,3.

Эти признаки, очевидно, не позволяют выделить классические университеты из множества ныне существующих. Тем не менее классический университет - это все-таки вуз, обладающий определенными специфическими чертами. По мнению экспертной группы Евразийской ассоциации университетов важнейшими признаками этих вузов являются:

- высокий уровень подготовки специалистов,
- возможность получения студентами базовых знаний в различных областях науки при оптимальном сочетании естественно-научных и гуманитарных дисциплин,
- способность к формированию и распространению нравственных и культурных ценностей,
- преобладание в научной работе доли фундаментальных исследований. Эти черты университетского образования, эти качества их выпускников позволяют говорить об особой роли классических университетов. Действительно, в

настоящее время решение важнейших технических и технологических проблем происходит, как правило, на стыке наук на основе глубоких фундаментальных исследований. Это относится к разработкам техники и технологии в гражданском секторе экономики, к созданию вооружений и военной техники новых поколений, к решению проблем обеспечения жизнедеятельности населения в техногенно безопасном, и экологически чистом мире.

Из всего многообразия вопросов, исходя из приоритетности и глубины влияния на решаемую проблему, целесообразно выделить вопросы, связанные с взаимодействием процессов развития системы образования и экономики. Экономика сегодня, как констатируют многие исследователи, ключевой фактор развития общества, науки, морали, образования и создания условий функционирования воспроизводственной функции человека в нормальном состоянии. В настоящее время в развитых в промышленном отношении странах экономика медленно, но уверенно из **производящей** начинает трансформироваться в **преобразующую**. Этот факт редко связывают с развитием системы образования, но именно данная трансформация влияет на всю идеологию системы образования.

Для России экономическое развитие усугубляется множеством дополнительных проблем, связанных с решением задач рисков и безопасности. Большинство этих проблем имеет глубокие исторические корни. При переходе от планово-экономических механизмов хозяйствования к рыночным механизмам хозяйствования, была выбрана (экспертами приближёнными к властным структурам), так называемая, американская модель экономики. [Ясин Е.Г. 2009. стр. 10-11.].

При рассмотрении изменений в сфере любой человеческой деятельности крайне важны те концептуальные положения, которые взяты за основу и на базе которых строится познавательная, аналитическая модель.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бурденко Е.В. Права работника. - М.: ИИЦ МГУДТ, 2006.
2. Варжина Н.В. Проектирование элементов системы управления качеством вуза по модели МС ИСО 9001. /Вестник Омского университета. Серия “Экономика”, № 1. – Омск: Госуниверситет, 2003.
3. Данилова Т.В. Методика оценки конкурентоспособности вузов /Качество и конкурентоспособность в XXI веке: материалы V Всероссийской научно-практической конференции. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2006. – С. 55-61.
4. Добрыднев С.И. К вопросу определения продукта вуза // Маркетинг в России и за рубежом, 2004. - №4. - стр. 26-31.
5. Зиннуров У.Г. Маркетинг в деятельности вузов: теория и методы решений. - Уфа: Изд-во УГАТУ, 1993.
6. Кожухар В.М. К определению содержания образовательной услуги. //Маркетинг в России и за рубежом, 2005. - №3. – С. 31-41.
7. Круглинский И. К., Абдуллина С. В. [Управление трудом в различных сферах жизни человека: поиски универсальных детерминант](#)//Интернет-журнал «Науковедение». №1 2013 г. Идентификационный номер статьи в журнале: 90ЭВН113.
8. Лукашенко М. Маркетинг и PR в учебном заведении / /Высшее образование в России, 2002. - №4. - стр. 32-40.
9. Морозов А. В. Креативная педагогика и психология. – М.: ИНФРА-М, 2004.
10. Панкрухин А.П. Маркетинг образовательных услуг // Маркетинг в России и за рубежом, 1997. - №7-8. - С.79-85.
11. Пугач В.Н., Кирсанов К.А. Алимова Н.К. Качество образования: приглашение к размышлению Монография М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. 195 с.
12. Пузанков Д.В., Степанов С.А., Шапошников С.О. Использование принципов всеобщего управления качеством и стандартов серии ISO 9000 в инженерном образовании //Проблемы качества в сфере образования, 1999. - № 1.
13. Руководство по применению стандарта ИСО 9000:2000 в области обучения и образования. – М.:РИА «Стандарты и качество», 2002.
14. Человеческое развитие: новое измерение социально-экономического прогресса. Под ред. В.П.Колесова и Т.Маккинли. М.: Права человека, 2000.
15. Щетинин В.П., Хроменков Н.А., Рябушкин Б.Г. Экономика образования. - М.: Российское педагогическое агентство, 1998.
16. Ясин Е.Г. Структура Российской экономики и структурная политика: вызовы глобализации и модернизации. Модернизация экономики и глобализация в трёх книгах. Книга 1: «Государственный Университет, Высшая школа экономики. При участии всемирного банка и международного валютного фонда. М.: Издательский дом ГУВШЭ–2009. стр. 10-11.