

УДК: 330.33:510.22

## Моделирование жизненного цикла образовательной услуги

Счастливых Анастасия Александровна, студент  
Зюмалина Альфия Рамилевна, старший преподаватель  
Оренбургский Государственный Педагогический Университет

**Аннотация.** В статье рассмотрены особенности реализации образовательной услуги в зависимости от конкретной стадии ее жизненного цикла. Описан процесс моделирования жизненного цикла образовательной услуги. Модель жизненного цикла образовательной услуги позволит повысить качество управления образовательной услугой, оценить актуальность внедрения нового продукта.

**Ключевые слова:** моделирование жизненного цикла образовательной услуги, рынок образовательных услуг, жизненный цикл образовательной услуги, образовательная услуга.

Российская система образования за последнее десятилетие претерпела существенные изменения в разрезе общих экономических, социокультурных, демографических и правовых преобразований, происходящих в обществе. В концепции модернизации российского образования, развитие рынка образовательных услуг является одним из приоритетных направлений на пути к качественным изменениям. Однако анализ практического опыта управления образовательными услугами показывает, что на данный момент механизм, позволяющий обеспечить эффективное управление образовательными услугами, недостаточно разработан. В соответствии с этим становится актуален процесс моделирования жизненного цикла образовательной услуги. Данная процедура необходима для анализа и фиксации определенных моментов в образовательном процессе, которые позволят образовательной организации выйти на новый уровень и предлагать на рынок образовательных услуг новый, усовершенствованный и качественный продукт. Целью данной статьи является построение модели разработки и реализации образовательной услуги. При моделировании необходимо выявить характерные черты образовательной услуги, а также этапы и процессы ее жизненного цикла.

Образовательная услуга является продуктом образовательного производства, включающим систему знаний, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения разнообразных образовательных потребностей личности, общества, государства. Она подразумевает создание необходимых условий для развития личности путем освоения образовательной программы не ниже заданного уровня, с наилучшими показателями качества, подтвержденными соответствующей документацией (лицензирование образовательной деятельности).

Для достижения ожидаемых результатов (формирования общих и профессиональных компетенций) образовательная организация должна планировать разработку и предоставление образовательной услуги. От уровня качества образовательной услуги зависит эффективность функционирования образовательной организации в целом.

Изменения в качестве образовательной услуги может объяснить концепция жизненного цикла услуги.

Концепция жизненного цикла товара впервые была предложена Теодором Левиттом в 1965 г.

Жизненный цикл товара — это концепция, описывающая динамику сбыта продукции, прибыли, потребителей, конкурентов и стратегии маркетинга с момента поступления товара на рынок и до его снятия с рынка [2, с. 133]. Принимая во внимание этот факт, можно утверждать, что жизненный цикл образовательной услуги начинается с момента зарождения потребностей клиентов в определенного рода компетенциях, трансформацией их в основные цели предстоящих услуг, продолжается временным периодом результативного конкурентоспособного пребывания образовательной услуги на рынке и оканчивается уходом с него или существенной модернизацией.

Нормативно-методической базой для разработки модели жизненного цикла образовательной услуги являются следующие законодательные акты:

1.ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2.«Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

3.Постановление Правительства РФ «О лицензировании образовательной деятельности».

Моделирование жизненного цикла образовательной услуги должно так же базироваться на ситуационном подходе и анализе конъюнктуры рынка образовательных услуг. Исходя из этого, жизненный цикл образовательной услуги может быть разбит на шесть последовательных этапов.

- 1) разработка образовательной услуги;
- 2) внедрение;
- 3) рост;
- 4) зрелость;
- 5) насыщение;
- 6) спад.

Характеристики каждого этапа жизненного цикла образовательной услуги различаются, следовательно, меняется и управление продвижением услуги по мере развития продукта. Кривая жизненного цикла образовательной услуги представлена на рис. 1.

Жизненный цикл образовательной услуги начинается с момента зарождения идеи об ее создании и реализации. Разработка услуги включает в себя несколько процессов, а именно:

1) Идентификация потребности рынка труда в выпускниках, потребивших образовательную услугу;

- 2) Определение цели и миссии услуги;
- 3) Идентификация системы искомых компетенций;
- 4) Выбор и обоснование финансовых параметров;

- 5) Определение основных характеристик услуги: разработка образовательной программы, наполнения модулей, проверка интегративности модулей, подбор педагогических кадров, определение и подготовка материально-технической базы, установление конечных параметров для тестирования.

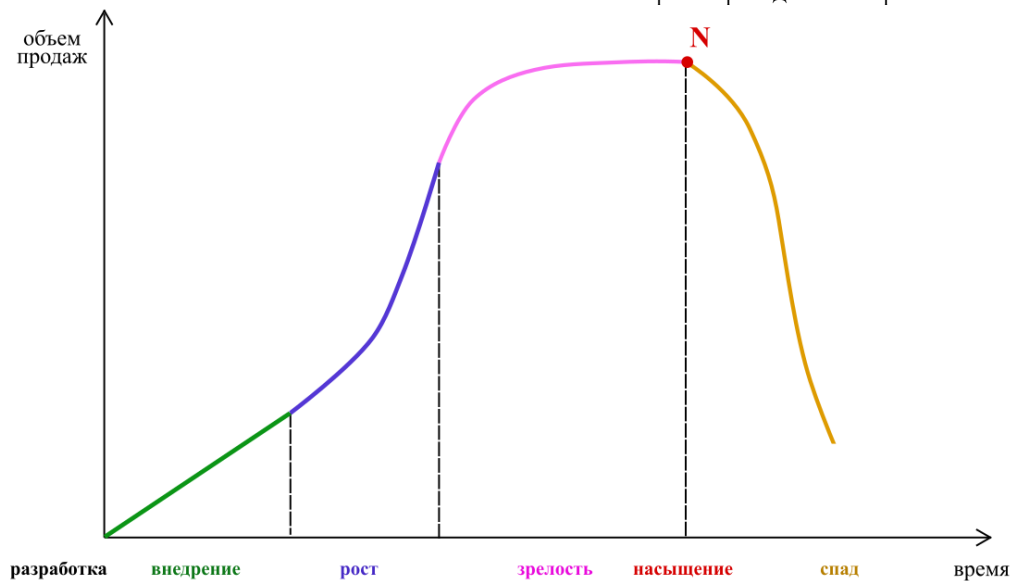


Рис. 1. Кривая жизненного цикла образовательной услуги

Так как на этапе разработки отсутствует сам процесс производства услуги, то, следовательно, нет и прибыли.

Этап внедрения образовательной услуги на рынок сопровождается медленным ростом объема производства. Перед образовательной организацией стоит задача позиционирования услуги для целевой аудитории и её первичная апробация. Спрос на новую услугу мал в силу недоверия со стороны потребителя, производство не отлажено, затраты на рекламу велики, каналы распределения только устанавливаются. Как следствие, превышение издержек над получаемой прибылью.

Этап роста характеризуется увеличением объема реализации услуги и, соответственно, прибыли. Возрастающий спрос на услугу способствует росту числа конкурентов. На этой стадии образовательной организации необходимо поддерживать быстрый рост спроса и вести активную борьбу с конкурентами, модифицируя образовательную услугу, а именно: улучшать качество программ и акцентировать внимание на их новые особенности, находить новые рынки сбыта и проводить маркетинговые мероприятия. Следует отметить, что затраты на модернизацию услуги могут достигать 50-60% общих затрат на ее производство.

На стадии зрелости происходит замедление темпов роста реализации услуги. Это связано с ростом количества конкурентов с аналогичным предложением и более выгодными условиями. Продолжительность данного этапа зависит от уровня квалификации педагогов, конкурентной ситуации на рынке, управленческих действий менеджеров. Образовательная организация должна быстро реагировать на изменения спроса и предлагать новые модификации образовательной услуги.

В экономической науке существует несколько подходов к объяснению этапа насыщения. Часто этот этап объединяют с этапом зрелости вследствие отсутствия четкого различия между ними. Автор данной статьи обособляет этап насыщения (на рис. 1 отмечен точкой N) по причине того, что данный период характеризуется прекращением роста продаж, обострением конкуренции и требует повторного технологического совершенствования образовательной услуги образования и развития технологии. На данном «переломном» этапе образовательной организации следует повысить затраты на маркетинг, вести грамотную рекламную политику.

Этап спада предполагает сокращение объемов реализации образовательной услуги вследствие насыщения рынка и удовлетворенности покупательского спроса, а также усиления конкуренции со стороны других образовательных организаций. Кроме того, на этапе активного внедрения современных технологий, автоматизирующих процесс производства, многие профессии становятся не актуальны. Образовательные услуги, реализующиеся по программам подготовки устаревших профессий, также оказываются на стадии спада.

Данное обстоятельство приводит организацию к выбору: модернизировать образовательную услугу и удержать свои позиции на рынке или отказаться от реализации неконкурентоспособной услуги и уйти с рынка.

В ситуации модернизации образовательной услуги ее жизненный цикл продолжается. Окончательным завершением жизненного цикла образовательной услуги является решение образовательной организации о прекращении предоставления услуги.

Процесс моделирования жизненного цикла образовательной услуги схематично представлен на рис. 2. Следует учитывать, что конец жизненного цикла

образовательной услуги может произойти на любом этапе вследствие неграмотного управления жизненным циклом и качеством образовательной услуги. Управление жизненным циклом невозможно без закрепления функций за соответствующими структурными подразделениями образовательной организации.

Так, например, учебно-методический отдел собирает, обобщает, анализирует и предоставляет информацию о состоянии и тенденциях рынка труда, разрабатывает и реализует образовательные про-

граммы, подготавливает необходимые документы для лицензирования и аккредитации. Ученый совет рассматривает и принимает решения по вопросам образовательной, финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утверждает положения о структурных подразделениях, обеспечивающих реализацию образовательной услуги. Отдел управления качеством образования координирует деятельность структурных подразделений, проводит самообследование и аудит образовательных программ.

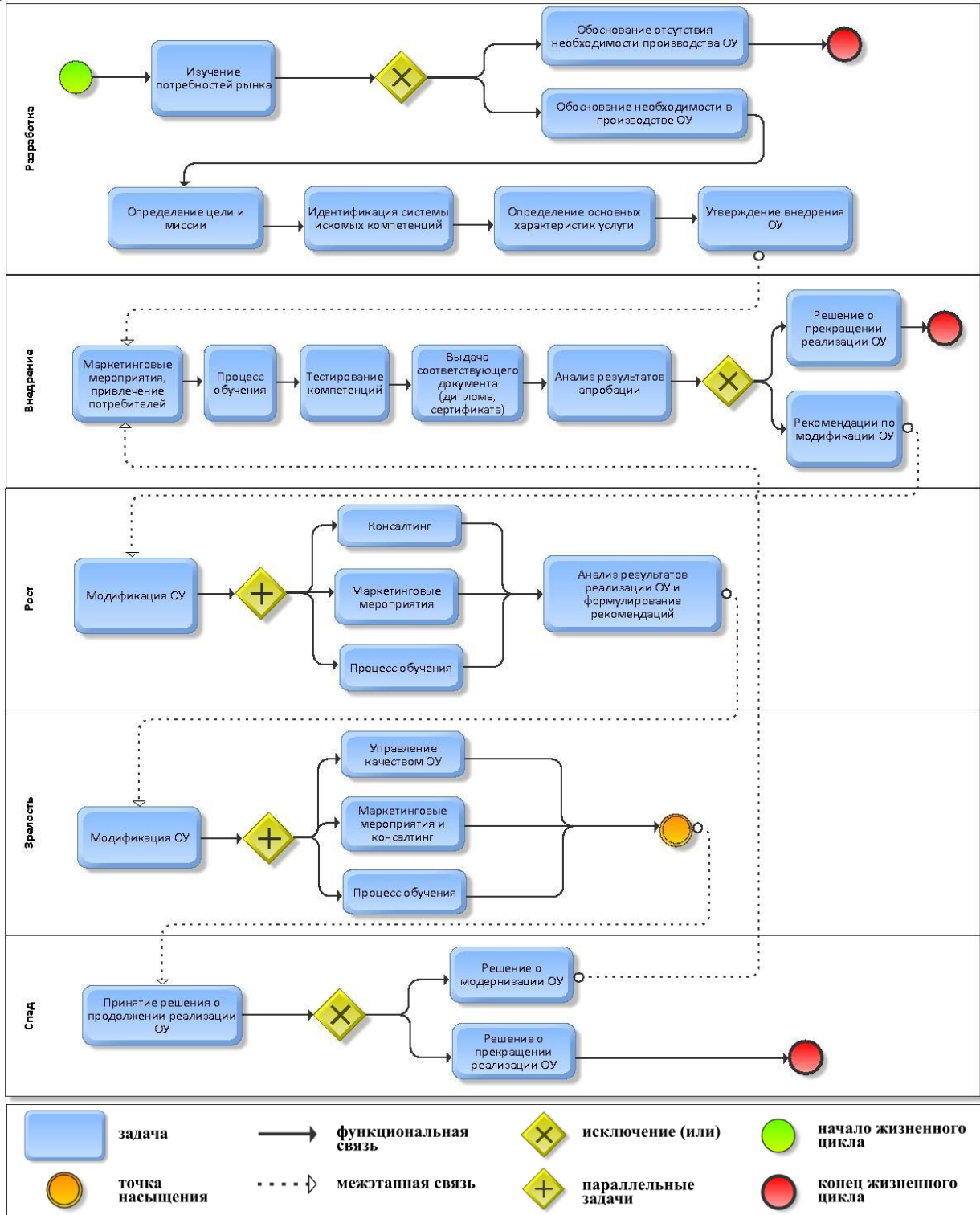


Рис. 2. Процесс моделирования жизненного цикла образовательной услуги

Стоит отметить, что моделирование жизненного цикла образовательной услуги должно основываться

на гибком ситуационном подходе, который позволяет более оперативно реагировать на изменения, проис-

ходящие во внешней среде образовательной организации. Модель жизненного цикла конкретной образовательной услуги должна быть построена в соответствии со спецификой образовательной организа-

ции, образовательными стандартами, разработанными самой организацией, ее уставом и иными локальными нормативными актами.

### **Литература:**

- 1.Иванцова А.О., Марус Ю.В. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ / Материалы X Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» [Электронный ресурс] - URL: <http://files.scienceforum.ru/pdf/2018/287.pdf>
- 2.Кондратенко, Н. М. Маркетинг : учебник для бакалавров / Н. М. Кондратенко ; отв. ред. Н. М. Кондратенко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 542 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-2075-8.
- 3.Пржедецкая Н.В. Концепция разработки и предоставления образовательной услуги на рынке бизнес-образования / Вестник РГЭУ РИНХ. 2013. №4 (44). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-gazrabotki-i-predostavleniya-obrazovatelnoy-uslugi-na-rynke-biznes-obrazovaniya> (дата обращения: 06.05.2019).
- 4.Регламент открытия новых образовательных программ высшего образования (бакалавриата, специалитета и магистратуры) в северном (арктическом) федеральном университете имени М.В. Ломоносова от 2015 г.