

- проведение PR-кампаний;
- предоставление информационных услуг потенциальным потребителям предприятия.

Литература:

1. Гранкина, Н. А., Попов, Е. В. Разработка внешнеэкономической стратегии сбыта продукции / Н. А. Гранкина, Е. В. Попов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – №5. – С. 10.

2. Котлер, Ф., Армстронг, Г., Солдерс, Д., Вонг, В. Основы маркетинга: пер. – 2-е европ. изд. / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Солдерс., В. Вонг. – Москва: Изд-й дом «Вильямс», 2004. – 944 с.

А.А. Носова

*УО «Белорусский государственный экономический университет»
(Республика Беларусь, Минск)*

МЕТОДИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ФОРМИРОВАНИЯ ИНТЕГРИРОВАННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Комплексная оценка качества образовательной услуги базируется на совокупности результатов реализации основных процессов учреждения высшего образования. В связи с чем, особую актуальность приобретает задача формирования системы показателей качества образовательной услуги, содержащей результирующие характеристики для каждого процессного уровня, поскольку под качеством образовательной услуги понимается комплексная, динамически изменяемая величина, складывающаяся из характеристик каждого процессного уровня.

Основным преимуществом разработки системы показателей качества образовательных услуг можно считать то, что она позволяет сохранить баланс между краткосрочными и долгосрочными целями, рационализировать анализ состояния основных процессов образовательного учреждения, а также внешних и внутренних факторов деятельности вуза.

Поэтому показатели качества образовательной услуги вуза должны удовлетворять следующим требованиям:

- быть измеряемыми;
- иметь количественное выражение;
- быть информативными.

Обобщенный показатель качества образовательной услуги вуза дает возможность увидеть «движение» качества образовательных процессов на микро- и макроуровне, а также оценить их динамику.

Следовательно, показатели качества образовательной услуги – это детальные характеристики образовательных процессов, входящие в данный процессный уровень, позволяющие всесторонне оценить качество функционирующих образовательных процессов, а также сделать прогноз относительно изменения качества функционирования.

Система показателей качества образовательных услуг обеспечивает взаимосвязь между общей стратегией развития учреждения образования и управления ресурсами, ориентированные на целевые установки каждого процессного уровня. Таким образом, каждый из качественных показателей процессного уровня представляет собой звено в цепи взаимоотношений, нацеленных не только на совершенствование взаимовлияния характеристик процессных уровней друг на друга, но и в конечном итоге на улучшение результатов деятельности высшего учебного заведения.

Система показателей рассматривает цели вуза с точки зрения общей стратегической оценки ее деятельности, предоставляя при этом методику разработки конкретных критериев для системы управления.

Иначе говоря, система показателей качества является основой управления, ориентированный на стратегически обозначенный результат. В этом свете система показателей представляет собой некую последовательную стратегию, начинающуюся с постановки долговременных целей достижения уровня качества, в соответствии с которыми возникает целая последовательность мероприятий, которые необходимо провести в рамках всех составляющих системы для достижения желаемого экономического результата деятельности вуза.

Воспринимаемое учащимся качество образовательной услуги всегда имеет важнейшее значение, поэтому администрации вуза необходимо стремиться к определению количественных показателей, помогающих оценивать процесс предоставления образовательной услуги.

В процессе получения образовательной услуги учащиеся сталкиваются с тем, что ее качество не соответствует заявленным. Причины могут быть следующими:

- в невозможности исполнения (техническая составляющая образовательной услуги);
- в слабости исполнения;
- в несоблюдении принятых образовательных стандартов.

С этой точки зрения показатели качества образовательной услуги оп-

ределяются средствами, с помощью которых предоставляется сама услуга и профессорско-преподавательским составом, принимающем участие в предоставлении услуги. Таким образом, для того чтобы качество образовательной услуги соответствовало сложившимся рыночным тенденциям и предоставлялась в управляемых условиях, услуга должна быть обеспечена ресурсами, без которых она не может состояться.

С учетом вышесказанного, для оценки качества образовательной услуги предлагается использовать 30 показателей, объединенных в 3 группы:

- качество основных образовательных процессов;
- оценка качества профессорско-преподавательского состава;
- оценка качества ресурсного обеспечения оказания образовательной услуги.

Таким образом, формирование адекватной системы показателей качества и разработка механизма ее реализации влечет за собой получение количественной оценки и стимулирует поиск эффективных средств ее повышения учреждением образования.

О.В. Пеклина

*ГУ ВПО «Белорусско-Российский университет»
(Республика Беларусь, Могилев)*

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ОПТОВОЙ ТОРГОВЛИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

По своей экономической сути оптовая торговля представляет собой посредническое звено между производителем и потребителем. Изначально такое посредничество было необходимо для упрощения функций доставки, проверки качества, складирования, упаковки, отслеживания потребностей потребителя и донесения их до производителя и др. Конечно, данные функции могли бы выполняться любой из сторон – как производителем, так и розничным продавцом. Выделение оптовой торговли в качестве отдельного звена товародвижения обусловлено, в первую очередь, выгодами для всех сторон от разделения труда – в сфере стоимостных и временных затрат, в сфере качества.

Однако, в нашей стране в последнее время данные выгоды отходят на второй план, так как растет конкуренция со стороны иностранных розничных сетей, которые создают свои собственные оптовые подразделения – «Соседи» (Литва), «Алми», «Белмаркет» (Российская Федерация), «Родная Сторона» (Украина) и др. Розничные сети приходят в