

- ной основе, поскольку это способствует улучшению инвестиционного климата городов, их соперничеству в рейтинге и тем самым стремлению занять более высокое место, что является весомым аргументом для потенциальных инвесторов. Кроме того, на национальном уровне должны быть приложены усилия для того, чтобы привлечь внимание различных рейтинговых агентств как к Беларуси в целом, так и к отдельным регионам и городам
4. Имидж не может быть придуман, он может быть только выращен, то есть надо предпринимать реальные шаги в направлении выбранного имиджа и информировать об этих шагах целевую аудиторию. Например, для предотвращения оттока из Бреста молодых квалифицированных кадров необходимо сформировать мнение среди молодежи, что в Бресте есть возможности для самореализации, получения интересной работы с высоким уровнем заработной платы в родном городе. Для этого возможно разработать совместно с крупнейшими предприятиями города, высшими и средними специальными учебными заведениями организационный механизм конкурсного приема молодых специалистов на работу, предпринять другие меры. Обязательным условием должна стать регулярность таких мер и активное освещение их в СМИ.
  5. Формирование имиджа должно проводиться планомерно: в краткосрочной перспективе – повышение частоты положительных упоминаний в средствах массовой информации, максимальное использование предстоящего тысячелетия Бреста; в среднесрочной перспективе – формирование предложений по позиционированию Бреста, формированию лояльности местного сообщества и активному продвижению во внешнее окружение; в долгосрочной перспективе – кардинальное позитивное изменение инвестиционного климата Бреста, его туристической привлекательности и (особо отметим) укрепление репутации руководства города, поскольку основные требования иностранных инвесторов – это не качество дорог или отсутствие высококлассных гостиниц, а требование к руководству города, чтобы оно было активным, открытым и динамичным, быстро и без проволочек принимало решения [15].
5. Могилев делает ставку на имидж [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.imagebelarus.by/mogilev-delaet-stavku-na-imidzh>. – Дата доступа: 05.01.2018.
  6. Проект экологически привлекательного города "СимбиоСити" будет реализован в Бресте [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belta.by/regions/view/proekt-ekologicheski-privlekatel'nogo-goroda-simbiositi-budet-realizovan-v-breste-227876-2017/>. – Дата доступа: 04.01.2018.
  7. Брест получит свыше 1 млн евро на улучшение транспортной инфраструктуры по гранту ЕС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.belta.by/regions/view/minsk-i-brest-voshli-v-top-10-populjarnyh-zimoy-u-turistov-gorodov-sng-277407-2017/](http://www.belta.by/regions/view/minsk-i-brest-voshli-v-top-10-populjarnyh-zimoy-u-turistov-gorodov-sng-277407-2017/). – Дата доступа: 04.01.2018.
  8. Минск и Брест вошли в топ-10 популярных зимой у туристов городов СНГ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belta.by/regions/view/minsk-i-brest-voshli-v-top-10-populjarnyh-zimoy-u-turistov-gorodov-sng-277407-2017/>. – Дата доступа: 05.01.2018.
  9. Александр Лукашенко потребовал привести в порядок аэропорт Брест [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sb.by/articles/aleksandr-lukashenko-potreboval-privesti-v-poryadok-aeroport-brest.html> – Дата доступа: 04.01.2018.
  10. Беларусь не вошла в рейтинг туристической конкурентоспособности стран [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rest.ej.by/competent/2017/04/17/belarus-ne-voshla-v-reyting-turisticheskoy-konkurentosposobnosti.html>. – Дата доступа: 04.01.2018.
  11. Рэйтынг гарадоў Беларусі 2008: умовы развіцця чалавечага капіталу / У. Валетка [і інш.]; пад навук. рэд. У. А. Акуліча. – Мінск : Медысонт, 2009. – 51 с.
  12. 10 лучших городов в Беларуси для открытия бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biznescatalog.com/poleznye-statii/10-luchshih-gorodov-v-belarusi-dlya-otkrytiya-biznesa/>. – Дата доступа: 04.01.2018.
  13. Председатель горисполкома рассказал о планах развития Бреста [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://virtualbrest.by/news47989.php>. – Дата доступа: 05.01.2018.
  14. Брест – 1000 лет. Здесь начинается Родина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://city-brest.gov.by/брест-1000-лет-здесь-начинается-родина/> – Дата доступа: 04.01.2018.
  15. Дальгрэн, Л. Вопреки абсурду. Как я покорял Россию, а она – меня. Воспоминания бывшего генерального директора ИКЕА в России / Л. Дальгрэн; пер. со шведского О. Белайчук. – М.: ООО «Юнайтед Пресс», 2010. – 232 с.

#### СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гердт, Т.Б. Формирование имиджа региона как показателя эффективности социально-экономической политики субъекта Российской Федерации : автореф.дисс. ... канд.э.наук : спец. 08.00.05 / Т.Б. Гердт. – СПб, 2010. – 19 с.
2. Панкрухин, А.П. Муниципальное управление: маркетинг территории. – М.: Логос, 2007. – 248 с.
3. Важенина, И. Имидж, бренд и репутация города [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.advertology.ru/article47690.htm>. – Дата доступа: 03.01.2018
4. Супрун, В.И. Имидж региона – имидж страны // Имиджи Сибири. Новосибирск: ФСПИ «Тренды», 2008. – С. 23–24.

Материал поступил в редакцию 23.01.2018

#### BUNKO S.A. Image of the city as factor of its competitiveness

Need of purposeful formation of attractive image of the city as competitiveness factor for investments, tourists, inhabitants is proved in article. The analysis of the existing image of Brest at the international, republican and local level is carried out. On the basis of it the conclusion is drawn that the lack of accurately created image distinguishing it from other cities reduces appeal as for external, and internal target audiences.

УДК 005.41

Гарчук И.М.

### СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЭТАПАМ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

**Введение.** Развитие науки, техники и инноваций осуществляется исходя из основных направлений социально-экономического развития Республики Беларусь на основе мероприятий, выполняемых в рамках приоритетных направлений научно-технической деятельности. Основной составляющей инновационного потенциала является уровень развития организаций, т. е. организаций, непосредственно выполняющих научные исследования и разработки. Именно анализ научного потенциала может дать представление о перспективах инновационной

деятельности. В Республике Беларусь разрабатываются долгосрочные и среднесрочные комплексные прогнозы развития научно-технического прогресса в отраслях экономики, к выработке прогнозных оценок которых привлекаются НИИ, Академия наук, известные специалисты в области управления и макроэкономики. Инновационное развитие тесно связано с научно-технической политикой в отрасли и возникающими при этом циклами морального износа.

**Гарчук Инна Максимовна**, магистр, старший преподаватель кафедры мировой экономики, маркетинга, инвестиций Брестского государственного технического университета.

Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.

Изменчивость и неопределенность деловой среды организации, потребности и ожидания заинтересованных сторон обязывает высшее звено управления организацией готовить коллектив к реализации новых условий функционирования организации, к новым методам управления, к новым условиям развития конкурентоспособности организации. Разработка стратегии устойчивого социально-экономического развития организации (СУСЭРО) при прогнозе на 20 лет охватывает несколько жизненных циклов организации, поэтому требует от руководства учета этапов развития жизненного цикла организации, который представляет собой совокупность стадий развития, которые проходит организация за период своего существования.

**Методика стратегического развития организации с учетом циклов жизни ее развития.** В соответствии с теорией и методологией переходных процессов уровень развития жизненного цикла организации – это обобщающий показатель, характеризующий изменение во времени интегральных показателей уровней развития организации, уровней развития ресурсов производственной системы и рынков товаров и услуг [1].

Уровни развития жизненного цикла организации характеризуются совокупностью качественных и количественных показателей, определяющих место организации на рынках товаров и услуг. Процесс развития жизненного цикла организации можно рассматривать с учетом цикла жизни технологий производства, которые были заложены организации в начале ее функционирования. Максимальные производственные мощности определяются с учетом предполагаемого рынка, из анализа характеристик которого следует, что если организация начнет осваивать потенциальный рынок, ее социальные, экономические и управленческие показатели, характеризующие устойчивое развитие организации, начнут увеличиваться, а на динамических характеристиках будет видна скорость изменения показателей развития со всеми переходами из одного цикла жизни в другой. Уровень развития жизненного цикла организации (УРЖЦО) при увеличении ресурсов производственных мощностей (УРРПМ) и вознаграждения за труд (УРРВТ) пойдет вверх, определяя динамику развития этих показателей во времени:

$$УРЖЦО(t) = f(УРРПМ; УРРВТ(t)). \quad (1)$$

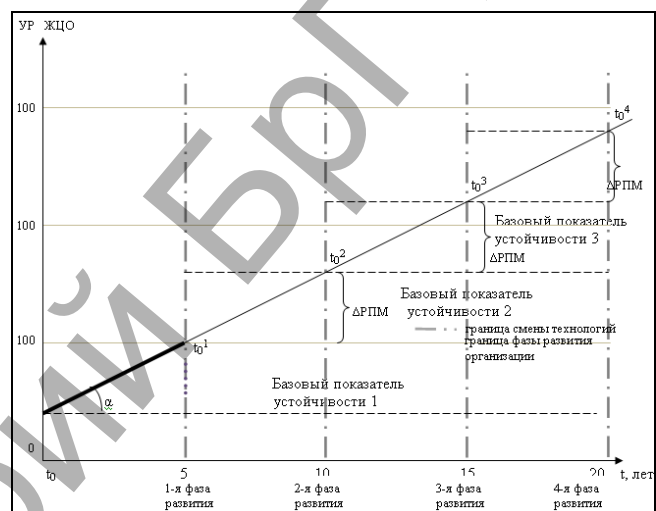
Таким образом, в условиях перехода организации из одного жизненного цикла развития в другой, возникает необходимость определить и реализовать условия рационального управления организацией, увеличивающие показатели ее социально-экономической устойчивости и качества характеристик развития процессов управления. В этих условиях появляется потребность в определении действий, поддерживающих положительный баланс устойчивости процессов управления, для чего определяются временные границы воздействия этих сил на стабилизацию процессов управления, что и является одной из главных задач перехода системы управления организацией из одного цикла в другой.

Характеристика развития жизненного цикла организации показывает, что может быть несколько вариантов, отличающихся между собой местом расположения в интервале фазы развития, определяющим линейность или устойчивость характеристики зоны перехода. На рисунках 1, 2, 3 представлены три варианта траектории развития процессов управления СУСЭРО с учетом жизненного цикла организации. В процессе развития жизненный цикл организации может рассматриваться с учетом цикла жизни технологий производства и имеющихся ресурсов производственных мощностей организации в начале ее функционирования. В свою очередь это определяет рынок, который обслуживает данная организация, объемы и виды производимой продукции и оказываемых услуг.

Первый вариант возможных событий (рис. 1), когда максимальные производственные мощности определяются с учетом предполагаемого рынка, при этом первые пять лет организация работает устойчиво, так как оборудование новое, себестоимость относительно низкая и экономические показатели удовлетворяют все заинтересованные стороны.

Рассматривая характеристики управления организацией через показатели уровней управляемости, можно увидеть, что устойчивая зона управления находится в диапазоне уровней управляемости от 100 % до 80 %. Это зона естественных отклонений, внутри которой директор организации и его заместители своевременно реагируют на все события, влияющие на систему управления, и вносят адек-

ватные ситуациям или силам воздействия корректировки в процессы управления организацией. Измеряя уровни управляемости, скорости их развития во времени и контролируя критические точки развития, высшее звено управления организацией стабилизирует колебания уровней управляемости и удерживает эти показатели в зоне «естественных отклонений». К концу пятого года траектория развития приходит в точку 100% (зону устойчивого развития) и у организации выработаны все ресурсы производственных мощностей, поэтому обзор должен найти, где есть ресурсы производственных мощностей и финансовые возможности на приобретение новых технологий производства. При таком варианте устойчивого развития организации второй, третий и последующие жизненные циклы будут идти в такой же динамике. При этом в новом цикле жизни физические величины показателей производственно-хозяйственной деятельности увеличиваются. Стартовая точка  $t_0$  переходит в точку  $t_0^1$  и начинается новый цикл жизненного развития организации.

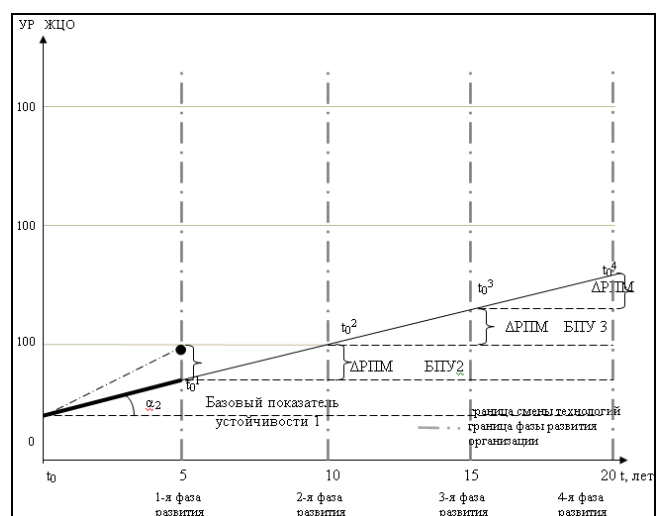


**Рисунок 1 –** Траектория развития процессов управления СУСЭРО (1 вариант)

*Примечание:* собственная разработка

В точке  $t_0^1$  за прошедшие пять лет, ресурсы производственных мощностей использованы полностью результативно и эффективно, поэтому на следующий цикл жизненного развития организации необходим поиск новых рынков, новых технологий производства и ресурсов производственных мощностей. Начинают меняться показатели, характеризующие работу организации.

Второй вариант характеристики имеет более медленный характер развития (рис. 2).



**Рисунок 2 –** Траектория развития процессов управления СУСЭРО (2 вариант)

*Примечание:* собственная разработка

Через 5–7 лет эксплуатации основных фондов организации, когда моральный и физический износ оборудования стал заметен, стали увеличиваться производственные потери и затраты на производство товаров и услуг, цикл жизни организации ещё был в стадии максимальной зрелости и стоял выбор: либо обновить технологии основного производства с учётом научно-технического прогресса, либо продолжать работать на имеющемся оборудовании, т. к. границы физического износа пока разрешали использование оборудования. В этом случае скорость устойчивого развития организации приобретает вялотекущий процесс, готовый приостановиться и пойти на снижение уровня развития процессов управления. Такая ситуация складывается в системах управления организацией при отсутствии мониторинга процессов управления, своевременной корректировки процессов управления со стороны руководства организации.

Показатели менее устойчивы, чем в первом варианте, и с большей скоростью траектория развития процессов управления снижается к более низким областям зоны устойчивости. При уменьшении скорости развития процессов управления, т. е. уменьшении угла наклона характеристик увеличивается время достижения зоны устойчивого развития равной 100%.

Не развивая рынок, не используя эффективно и результативно ресурсы, не внедряя новые технологии основного производства, нельзя создать условия устойчивого развития организации. При этом необходимо найти функции управления, снизившие устойчивость организации, и разработать программу стратегии развития организации, выводящую организацию в зону устойчивого развития от 100 % до 80 %. Практически с 80 % уровня управляемости начинается предкризисное (до 70 %) и кризисное управление организацией (от 70-0 %).

Третий вариант возникает, когда сотрудники организации работают очень сплоченно и усиленно и выжимают из организации максимально допустимые результаты (рис. 3).

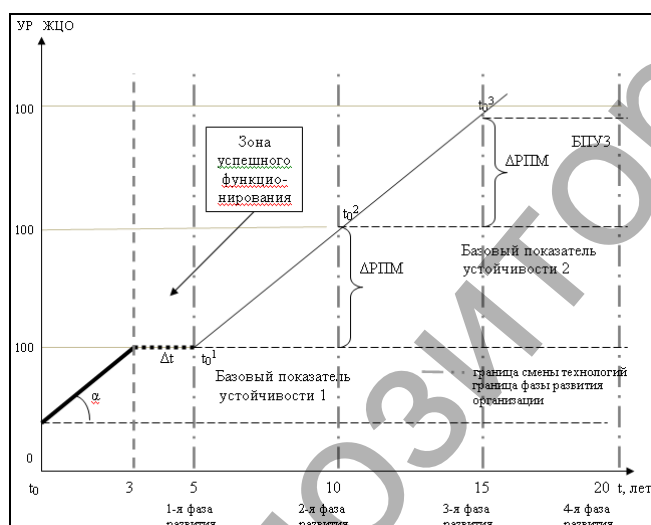


Рисунок 3 – Траектория развития процессов управления СУСЭРО (3 вариант)

Примечание: собственная разработка

Эффективное использование имеющихся ресурсов, внедрение инновационных технологий эффективного управления и новых технологий основного производства способствовало тому, что траектория развития процессов управления СУСЭРО достигла зоны устойчивого развития (100%) раньше предполагаемого срока (например, к концу третьего года).

Рассматривая характеристику траектории развития (рис. 3), видно, что траектория развития пришла в точку 100% и далее занимает горизонтальное положение, а это говорит о том, что процесс развития организации приостановился, реализуется равновесное – выжидательное поведение организации на рынке, и чем дольше он длится, тем меньше показатель устойчивости организации. Чем больше площадка равномерного развития, тем дольше сохраняется базовый запас прочности, т. е. устойчивости функционирования организации. Если в период успешного функционирования на рынке руководство

не предпринимает действий по устойчивому развитию, то через некоторый период времени характеристика уровня развития может начать уходить в отрицательную зону развития.

Если в период успешного функционирования организация увеличивает запас устойчивости, а руководство готовит персонал к внедрению новых технологий, повышающих конкурентоспособность организации на рынке, то характеристика начинает расти, т. е. процесс устойчивого развития улучшается, характеристика поднимается вверх и начинается новая зона перехода к базовому показателю, т. е. устойчивому развитию организации.

Таким образом, данная часть траектории развития показывает, что процесс развития организации позитивен, устойчивость постоянна и находится на одном уровне на протяжении времени  $\Delta t$  до конца первого жизненного цикла организации. Устойчивое развитие подтверждает, что конкурентоспособность организации увеличивается и в зависимости от запаса времени можно прогнозировать характеристики поведения организации на рынке.

Площадка равномерного развития означает, что организация устойчиво работает, но не наращивает объемы производства, уровень управляемости остается в зоне 100%, где все функции управления сбалансированы на протяжении времени  $\Delta t$ , и организация получает постоянную прибыль. Полученную прибыль руководство организации может сохранять на приобретение новых технологий производства и наращивание ресурсов производственных мощностей.

Если за период времени  $\Delta t$  жизненного цикла организации увеличились ресурсы производственных мощностей и организация готова к переходу на новые технологии производства, то траектория стратегического развития организации пойдет вверх. Если же организация не готова перейти на новые технологии производства, ресурсов производственных мощностей не хватает, конкурентоспособность организации ниже, чем у конкурентов, то траектория развития может пойти вниз, что приведет к потере устойчивости организации.

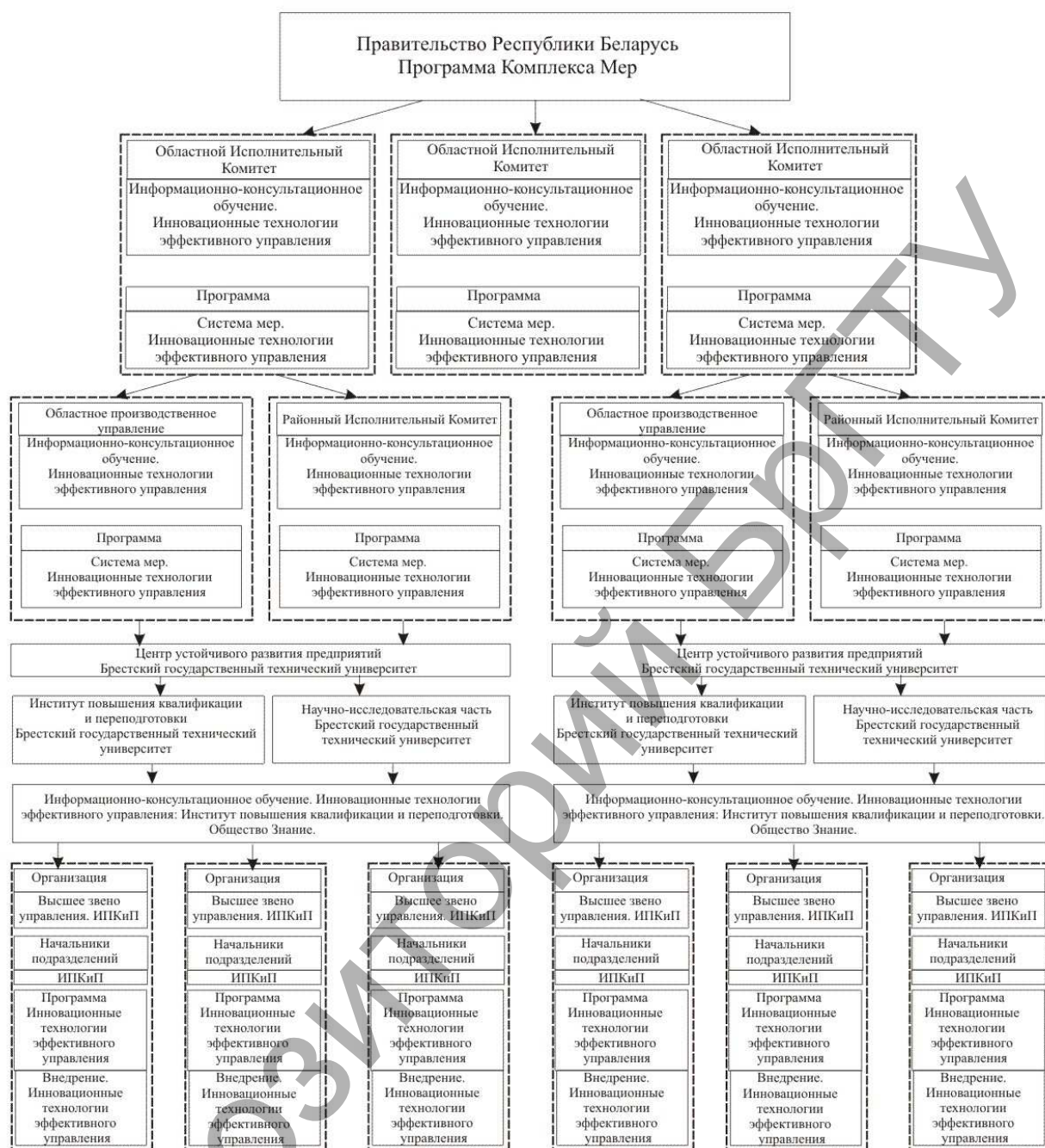
При переходе ко второму циклу жизни организации точка  $t_0$  переходит в точку  $t_0^1$ , задача устойчивого развития повторяется в зависимости от лучшей обзора вариантов СУСЭРО с учетом заинтересованных сторон и ресурсов производственных мощностей. Одной из задач в прогнозировании СУСЭРО является нахождение заинтересованных сторон, создание системы накопительных ресурсов, чтобы в точке начала каждого следующего жизненного цикла организации появлялись новые ресурсы производственных мощностей.

На рисунках 1, 2, 3 выделены границы появления новых технологий основного производства с учётом уровня развития жизненного цикла организации. В соответствии с теорией и методологией переходных процессов, каждые 5–7 лет появляются новые технологии и требуют от специалистов организаций более высоких знаний, более качественной работы по производству и реализации товаров и услуг, новых систем управления организацией [1]. Для дальнейшего устойчивого развития и поддержания конкурентоспособности организации через каждые 5 лет необходимо с учётом морального износа менять технологии основного производства.

Для эффективного управления разработкой и реализацией СУСЭРО с учетом циклов жизни развития организации необходимо внедрение в практику управления организацией инновационных технологий эффективного менеджмента (ИТЭМ). В результате использования ИТЭМ сотрудники организаций смогут реагировать и устранять любые проблемы, влияющие на устойчивое социально-экономическое развитие организации.

Результаты проведенных исследований, требования программы Комплекса мер на 2016–2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методик и современных международных систем управления качеством выявили необходимость использования методических подходов для оказания консультационной помощи организациям Брестского региона при внедрении инновационных технологий эффективного менеджмента в практику производственно-хозяйственной деятельности организаций [2]. На рисунке 4 представлен разработанный организационный механизм внедрения ИТЭМ в практику производственно-хозяйственной деятельности региональных организаций, обеспечивающий реализацию в организациях Республики Беларусь новых систем управления стратегиями устойчивого социально-экономического развития.





**Рисунок – 4** Организационный механизм внедрения ИТЭМ в практику производственно-хозяйственной деятельности организаций Брестского региона

*Примечание:* собственная разработка

Новизна организационного механизма состоит в том, что ИТЭМ позволяют обеспечить уровень компетентности специалистов организаций в области качества и эффективного управления, в целях развития системы послевузовского образования, в области совокупности средств человеческой деятельности, создаваемых для осуществления процессов производства и обслуживания непроизводственных потребностей общества.

В предложенном механизме органы государственного управления, местные исполнительные и распорядительные органы должны оказывать всестороннее содействие хозяйственным субъектам по внедрению в их деятельность инновационных технологий эффективного менеджмента с учетом рыночного характера экономики и создания систем управления устойчивым социально-экономическим развитием организаций. При этом качество управления организацией и конкурентоспособности всех её функций управления должны рассматриваться совместно с вопросами устойчивого социально-

экономического развития организаций и экономики регионов, а также с вопросами устойчивого экономического развития государства.

Особое место в организационном механизме отведено Центру устойчивого развития предприятий, созданного в Брестском государственном техническом университете, специалисты которого проводят информационно-консультационное обучение сотрудников организаций, разрабатывают программы стратегии устойчивого социально-экономического развития организаций, оказывают консультационное сопровождение процессов внедрения ИТЭМ в практику производственно-хозяйственной деятельности организаций.

Информационно-консультационное обучение высшего звена управления и начальников подразделений проводится с помощью Института повышения квалификации и переподготовки и научно-исследовательской части учреждения образования «Брестский государственный технический университет».

Инновационные технологии эффективного менеджмента включают разработку и реализацию стратегии устойчивого социально-экономического развития организации, состоящую из процессов, входящих в общую систему управления организацией:

- 1) обучение сотрудников организаций ИТЭМ;
- 2) диагностика объекта управления в стартовых условиях устойчивого развития;
- 3) мониторинг в условиях функционирования объекта управления;
- 4) обзор в условиях функционирования устойчивого развития организации;
- 5) разработка и реализация СУСЭРО;
- 6) корректировка процессов управления СУСЭРО;
- 7) управление информационным преобразователем, позволяющим сопоставлять характеристики производственно-хозяйственной деятельности в абсолютных единицах с показателями уровней управляемости в относительных единицах.

Разработанные инновационные технологии применяются в первую очередь на стратегическом уровне управления посредством изменения системы управления организацией, т. е. для поддержания преимуществ, обеспечивающих конкурентоспособность, и использования новых возможностей при возникновении изменений в деловой среде организации.

**Заключение.** Переходя на новые инновационные технологии эффективного менеджмента, можно планировать и прогнозировать этапы развития организации, зоны перехода от одной инновационной технологии производства к другой. Своевременная замена инновационных технологий с учетом их конкурентоспособности и циклов жизни позволит руководству корректировать производственно-хозяйственные отношения с учетом условий деловой среды организации.

Разработанные в учреждении образования «Брестский государственный технический университет» инновационные технологии эффективного менеджмента позволяют реализовать условия устойчивого развития организации и организовать процессы измерения мониторинга и обзора, создающие прозрачное управление организацией.

Организационный механизм внедрения инновационных технологий эффективного менеджмента, опираясь на современные теории управления, позволяет предложить каждой организации «Программу внедрения системы управления устойчивым социально-экономическим развитием организации», которая предполагает настройку процессов управления организацией на реализацию долговременных этапов развития с учетом требований международных стандартов ИСО серии 9004.

#### СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Высоцкий, О.А. Теория измерения управляемости хозяйственной деятельностью предприятий / Под науч. ред. Р.С. Седегова. – Минск: ИООО «Право и экономика», 2004. – 396 с.
2. Комплекс мер на 2016-2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методик и современных международных систем управления качеством, утвержденным Советом Министров Республики Беларусь 15.09.2016 № 07/312-255/11704р.
3. Высоцкий, О.А. Основы устойчивого развития производственной организации / О. А. Высоцкий, И.М. Гарчук, Н.С. Данилова; под науч. ред. В. Ф. Медведева; Брестский государственный технический университет. – Минск: ИООО «Право и экономика», 2015. – 358 с. – (Серия «Высшая школа бизнеса»).

Материал поступил в редакцию 14.05.2018

#### **GARCHUK I.M. Strategic development of the organization at the stages of the life cycle**

The process of development of the life cycle of the organization taking into account the life cycle of the main production technologies, which change the indicators and characteristics of production and management. The development of the organization and its functioning in the new production, economic and managerial conditions are substantiated. Identify options of a trajectory of development of management processes to the strategy of sustainable socio-economic development of organizations, differing in character development, determining the linearity or the stability of the border adjustments of resources, the values of the levels of control. The organizational mechanism of introduction of innovative technologies of effective management in practice of production and economic activity of regional organizations is developed.

УДК 330.112.1

**Бурко О.П., Данилов Ю.Д., Кудрицкая Е.Г.**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В БРЕСТСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ ТЕХНИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

**Введение.** Категория «качество образовательных услуг» уже прочно вошла в контекст теоретической дискуссии, ведущейся в образовании, что непосредственно связано со все нарастающей тенденцией коммерциализации образовательной сферы. Но, если, в традиционном понимании сферы услуг, это качество трактуется исключительно как экономическая категория, связанная с достижением успеха в конкурентной борьбе, то применительно к образованию, как сфере социального характера, толкование термина вызвало определенные противоречия. Этот факт вполне объясним с точки зрения выяснения роли образования, как для каждого отдельного человека, так и для общества в целом.

Традиционно, главные цели образования классифицировались на внешние и внутренние. Внешние рассматривались исходя из того, что образование является одним из многих государственных институтов, предназначенных для удовлетворения потребностей общества и его жизнеобеспечения, прежде всего – для развития производительных сил и совершенствования морально-правовых устоев. Внутренние

цели рассматривались с точки зрения совершенствования прежде всего личностного потенциала человека, вооружении его необходимыми знаниями, умениями и навыками, которые он мог бы применить на практике в ходе деятельности по собственной самореализации.

По мере того, как образование все более становилось услугой, органическая взаимосвязь между его целями стала стремительно ослабевать. На сегодняшний день, его институциональная парадигма предполагает рассматривать образовательный процесс как государственно организуемое и нормируемое явление, главной задачей которого становится передача компетенций, необходимых для решения сугубо утилитарных задач. При этом все более господствующее положение приобретает мнение о том, что развитие личностного потенциала в образовательном процессе совершается автоматически.

**Исследования качества предоставляемых образовательных услуг.** Мы считаем, что, исходя из долгосрочных перспектив цивилизационного развития, данная точка зрения является далеко неоднозначной, а потому исследования качества предоставляемых образо-

*Бурко Оксана Петровна, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.*

*Данилов Юрий Дмитриевич, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.*

*Кудрицкая Елена Григорьевна, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.*

*Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.*