

Е. В. Демина, Е. Н. Михайлова

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЫ

Рассматриваются теоретические аспекты к определению понятий «качество образования» и «качество образовательных услуг» с акцентом на их непрерывную трансформацию в условиях изменчивой социальной и образовательной среды школы. Сравнительный анализ понятий позволил авторам выявить, что качество образовательных услуг, являясь неотъемлемой частью качества образования в целом, ориентировано прежде всего на качество обучения. Авторами сделан вывод, что качество образовательных услуг как важнейший показатель результативности образовательной деятельности должно наиболее полно удовлетворять запросы образовательных потребностей обучающихся с учетом экономического аспекта: состояния материально-технической базы, учебно-методического, информационно-технологического обеспечения и т. д. Предложено авторское определение понятия «качество образовательных услуг» применительно к современному образовательному процессу.

Ключевые слова: *качество, образование, образовательная услуга, качество образования, качество образовательных услуг.*

Одним из основных направлений современных процессов модернизации российского образования является повышение результативности педагогического процесса. В условиях современной общеобразовательной организации особое внимание уделяют обеспечению высокого качества путем повышения качества образования и качества образовательных услуг, хотя зачастую на практике происходит смещение и взаимоподмена этих понятий.

В педагогической теории анализируются подходы к определению понятий «качество образования» и «качество образовательных услуг», их взаимосвязь и различия, выделяются критерии, показатели, научно-методическое, информационное и финансовое обеспечение.

Прежде чем сопоставлять обозначенные понятия, необходимо проанализировать дефиницию «качество», которое будет использоваться в контексте общего образования.

Международная организация по стандартизации (1994 г.) определяет понятие «качество» как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Однако анализ научно-исследовательских работ зарубежных (В. Шухарт, А. Фейгенбаум, Дж. Харрингтон, Г. Тагути, Дж. Джуран, К. Исикава и др.) и отечественных (Ш. А. Амонашвили, Б. Г. Ананьев, В. А. Болотов, В. П. Беспалько, В. В. Краевский, М. Н. Скаткина, М. М. Поташник, Е. А. Ямбург, Д. Ш. Матрос, В. И. Зверева, М. В. Занин, Л. В. Чупрова, О. В. Ершова, Н. Ф. Ефремова и др.) теоретиков и практиков по вопросу качества, способов его оценивания показывает невозможность вывести универсальное определение, так как существует множество разнообразных подходов к понятию «качество»: философский, экономический, управленческий, социальный, личностный

и другие. Каждый из них содержит свои трактовки и понимание содержания этой категории в зависимости от объекта исследования.

Вопросу качества образования посвящено немало работ отечественных исследователей, однако проанализировав их, можно определить несколько основных подходов к рассмотрению понятия «качество образования».

Тема качества образования в России, в первую очередь высшего, стала предметом обсуждения на рубеже XX вв. (1920–1930-е гг.), во время индустриализации страны. До этого времени российское образование в собственном смысле слова рассматривалось как не подлежащее измерению и оцениванию, поэтому общество, государство и личность не располагали критериями, позволяющими давать объективные оценки уровню образованности личности и качеству учебных учреждений.

В 1960–1980-е гг. качество образования (преимущественно высшего образования) и качество подготовки специалистов стали ключевыми терминами – категориями государственной образовательной политики в связи с социально-экономическими преобразованиями в стране. С 90-х годов XX в. активно развивается процесс реформирования системы образования, сопровождающийся широким использованием эффективных механизмов реализации целей обучения и внедрением научных методов оценки учебных достижений.

Существенные изменения в сфере образования произошли с введением новых федеральных государственных стандартов и с принятием нового Федерального закона РФ «Об образовании в Российской Федерации», который вступил в силу с 1 сентября 2013 г. [1]. Смысловое содержание данного концептуально значимого понятия «качество образования» в сфере образования сформулировано

в новом Федеральном законе РФ «Об образовании в Российской Федерации» [1] как «комплексной характеристики образовательной деятельности и подготовки обучающегося, в которой качество подготовки выпускников образовательной организации должно соответствовать требованиям федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС), потребностям физического или юридического лица и уровню достижения планируемых результатов образовательной программы» [2]. Вместе с тем сегодня понятие «образование» закреплено нормативно в ФЗ «Об образовании РФ» как единый целенаправленный процесс воспитания и обучения и направлен также на удовлетворение его образовательных потребностей и интересов.

При переходе российского образования на Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) изменилось видение образовательных результатов. Приоритеты нового стандарта направлены не только на предметные результаты, добавилась установка на метапредметные и личностные результаты. Корректируется и методика оценивания достижений результатов образования – в основу новой системы оценивания ложится деятельностный подход, а именно многоуровневый результат обучающегося, педагогов, образовательной организации по реализации и освоению основной образовательной программы.

По мнению авторов, в представленных нормативных формулировках этого документа явно прослеживается тенденция выявления общего и отличного в понятиях «качество образовательной услуги» и «качество образования» как минимум в трех аспектах.

Во-первых, и в том и другом определении, говорится о процессе обучения и воспитания, подготовки выпускника и уровне достижения планируемых результатов образовательной программы.

Во-вторых, оба понятия акцентируются на потребностях и интересах физического или юридического лица, а это уже экономические категории, связанные с образовательными услугами. В этой связи возникает вопрос о качестве той или иной услуги и качестве образования в целом. Образовательная ситуация в школе по отношению к данной проблеме складывается зачастую следующим образом: под качеством образования подразумевают, как правило, качество результатов обучения, не уделяя должного внимания качеству образования как отрасли экономики и другим категориальным аспектам. Современная ситуация в образовании требует изучения проблем качества образования в комплексе. В. Н. Пугач [3] считал, что качество образования нельзя отрывать от составляющих образовательного процесса, но и нельзя иссле-

довать как с позиции материального производства, так и исходя из представлений об оказании нематериальных услуг.

В-третьих, и потребности, и процесс не возможны без отношений в сфере образования между участниками образовательных отношений, которые представляют собой совокупность общественных отношений, целью которых, с одной стороны, является освоение обучающимися содержания образовательных программ, с другой – создание условий для реализации прав граждан на образование. В данном контексте участниками отношений в сфере образования являются обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность, федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, работодатели и их объединения.

Д. В. Макарычев считал, что главным конкурентным преимуществом тех или других учебных заведений и индивидуальных предпринимателей, оказывающих образовательные услуги, является качество образования. Термином «качество образования» принято обозначать «степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг» или «степень достижения поставленных в образовании целей и задач» [4].

А. И. Адамский акцентировал, что именно уровень успешности и социализации гражданина, уровень условий освоения им образовательной программы школы являются качеством образования. При этом результатами, обеспечивающими высокий уровень качества, считаются академические знания, социальные и иные компетентности, социальный опыт, приобретенный обучающимися в ходе освоения образовательной программы школы [5].

Так, Н. Ф. Ефремова, говоря о развитии творческих и прогностических способностей человека во взаимосвязи с этической компонентой в изменяющихся образовательных и социальных условиях, считает, что в настоящее время особенно к качеству образования предъявляются все новые и новые требования. Учитывая постоянную изменчивость социальной среды, само понятие «качество образования» будет непрерывно трансформироваться и в дальнейшем [6].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что, несмотря на широкое использование этого термина, ввести однозначное определение категории качества образования достаточно сложно.

Позиции теоретиков и практиков по вопросу качества образования позволяют сделать вывод о том, что для него невозможно ввести одно универсальное определение, а окончательной, застывшей формулировки качества образования вообще не может быть.

На уровне общеобразовательной организации «качество образования» рассматривается как непосредственный результат учебного процесса, зависящий от уровня квалификации педагогического состава, учебно-методического процесса, информационно-технологического обеспечения, состояния материально-технической базы, интеллектуального потенциала обучающихся как субъекта образовательного процесса.

Тогда из определения следует, что качество образования состоит из двух частей – качества обучения (профессиональной деятельности педагога), или качества образовательной услуги, и качества учения (собственной деятельности учащегося по освоению знаний, умений, навыков).

Качество образовательной услуги как индивидуализированного действия определяется как совокупность ее потребительских свойств, наиболее полно соответствующих запросам обучающегося и наиболее полно их удовлетворяющей.

В современных условиях образования общеобразовательные школы все больше используют нестандартизованные термины качества, связанные с рекламой общеобразовательной организации, например, в педагогической практике существуют такие высказывания, как «высокое качество обучения», «высокое качество учебных достижений», «качество обучения выше, чем...». Однако М. Г. Миронов [7] отмечал, что, как правило, для выражения превосходной степени и количественных характеристик при проведении технических оценок термин «качество» не используется изолированно; чтобы выразить эти значения, должно применяться качественное прилагательное или обобщенная мера потребительской стоимости. Например, могут использоваться следующие термины: «относительное качество»; «уровень качества». Тогда возникает вопрос о системе оценки качества, связанной с его измерением.

Современные тенденции образования, акцентирующиеся на проблеме обеспечения качества образовательных услуг в современной школе, обусловили необходимость организации такой среды школы с целью решения этой проблемы, опираясь на качественный аспект образовательной услуги. Однако проблема однозначной формулировки «образовательной услуги» до сих пор является предметом широкой дискуссии исследователей по данному вопросу.

Различные подходы в смысловом определении понятия «образовательная услуга» рассматривались отечественными и зарубежными авторами (Е. Д. Липкина, С. А. Зайчикова, Т. А. Половова, О. С. Баталова, А. М. Стрижов, Р. Н. Джапарова и др.) [8–13]. А качественный аспект образовательной услуги регламентируется нормативно-правовыми документами образовательной политики Российской Федерации (Закон «Об образовании», Федеральный государственный образовательный стандарт).

Теоретическое обобщение положений известных ученых позволило в рамках данной работы рассмотреть различные подходы, определяющие сущность образовательной услуги (*акмеологический, персонологический, мемитический, экономический, юридический*). Наиболее актуальным для исследования является *акмеологический подход*, раскрывающий образовательную услугу с позиции результатов участников образовательных отношений и всей школы (Е. Д. Липкина, С. А. Зайчикова) [8, 9], который позволяет рассматривать личность по достижению желаемой профессиональной позиции через реализацию внутреннего потенциала (А. М. Стрижов, Р. Н. Джапарова) [10, 11] и при активном взаимодействии со средой (Т. А. Половова, О. С. Баталова) [12, 13]. Выявлены и обоснованы характеристики образовательной услуги: низкая степень осозанности, неразрывная связь от источника, несохраняемость, нематериальность, длительность, оценка, активное участие потребителя в процессе предоставления образовательной услуги, получение «дохода» результата.

Опираясь на всесторонний анализ подходов в смысловом определении образовательной услуги, под «качеством образовательных услуг» следует понимать совокупность характеристик, направленных на удовлетворение образовательных потребностей и интересов участников образовательных отношений, предоставляемых в процессе осуществления образовательной деятельности, результатом которой является достижение определенного уровня образовательных результатов обучающихся.

Подводя итоги, можно сделать следующий вывод. Рассмотрев понятие «качество» с различных позиций, авторы считают, что качество, как многомерное понятие, способно к трансформации. Оно не сводится к отдельным его свойствам, а связано с объектом как целое, охватывая его полностью, и неотделимо от него. В контексте данного исследования наиболее актуальным является применение анализируемой категории «качество образовательной услуги» к обучающимся и профессиональной деятельности педагога на уровне общеобразовательной организации. Об-

щеобразовательная организация, как основной услугодатель по оказанию образовательных услуг, в соответствии с нормативными документами, должна наиболее полно удовлетворять запросы обучающегося в качественном обучении, то есть удовлетворять их образовательные потребности. При этом необходимо учитывать экономический аспект предоставления образовательной услуги: состояние материально-технической базы, учеб-

но-методическое, информационно-технологическое обеспечение и т. д. Поэтому когда речь идет о качестве предоставления образовательной услуги, ориентировка на качество обучения, как неотъемлемой части качества образования в целом, является наиболее приоритетной задачей для общеобразовательной организации с учетом экономических параметров по обеспечению образовательного процесса.

Список литературы

1. Федеральный закон РФ № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс]: Кодексы и законы РФ. 2014. URL: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-2013/2> (дата обращения: 01.06.16).
2. Федеральный государственный образовательный стандарт, п. 22 [Электронный ресурс]: Официальный ресурс Министерства образования и науки Российской Федерации. URL: http://минобрнауки.рф/документы/922/файл/748/ФГОС_НОО.pdf (дата обращения: 22.06.16).
3. Пугач В. Н. Качество образования: от классических представлений к современным понятиям [Электронный ресурс] // Интернет-журнал «Наукоеведение». 2013. № 3 (16). URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/76evn313.pdf> (дата обращения: 10.06.16).
4. Макарычев Д. В. Качество образования как главный фактор конкурентоспособности вуза // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Т. 8. 2006. № 4. С. 973–977.
5. Адамский А. И. Что такое качество образования? М.: Эврика, 2009. 272 с.
6. Ефремова Н. Ф. Тестовый контроль в образовании: учебное пособие. М.: Логос, 2007. 368 с.
7. Мионов М. Г. Управление качеством: учебное пособие. М.: ТК Велби, Проспект, 2006. 288 с.
8. Липкина Е. Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг. Омск: ОмГПУ, 2006. 136 с.
9. Зайчикова С., Маяцкая И. Н. Стратегия маркетинга высшего учебного заведения в системе открытого образования. М.: РГСУ, 2006. 115 с.
10. Стрижов А. М. Понятие качества образовательной услуги в условиях рыночных отношений // Стандарты и мониторинг в образовании. 1999. № 3. С. 47–50.
11. Джапарова Р. Н. Маркетинг услуг профессионального образования // Маркетинг. 2005. № 4. С. 55–65.
12. Половова Т. А., Баталова О. С. Образовательная услуга как ключевой элемент рынка образования [Электронный ресурс] // НГУ экономики и управления. Научные записки. 2009. URL: http://nsuem.ru/science/publications/science_notes/2009_2/article.php?ELEMENT_ID=819 (дата обращения: 10.06.16).
13. Баталова О. С. Специфика образовательной услуги как основа маркетинговой политики вуза // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. (г. Москва, апрель 2011 г.). М.: РИОР, 2011. Т. II. С. 7–12.

Демина Е. В., учитель.

МБОУ «СОШ № 89» г. Северск.

Ул. Строителей, 38, Северск, Томская обл., Россия, 636000.

E-mail: demina-evgenia@mail.ru

Михайлова Е. Н., кандидат педагогических наук, доцент.

Томский государственный педагогический университет.

Ул. Киевская, 60, Томск, Россия, 634061.

E-mail: elenanmikhailova@yandex.ru

Материал поступил в редакцию 01.07.2016.

E. V. Demina, E. N. Mikhailova

QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AS AN INDICATOR OF PERFORMANCE OF EDUCATIONAL RESULTS OF MODERN SCHOOL

The article considers the theoretical aspects to the definition of “quality of education” and “quality of educational services” with a focus on their continuous transformation in a changing social and educational environment of the school. A comparative analysis of concepts allowed the authors to identify that the quality of educational services as an integral part of quality education, focused primarily on the quality of education. The authors concluded that the quality of educational services as the most important indicator of the effectiveness of educational activities should

more fully satisfy the educational needs of students, taking into account the economic aspect: the state of the material-technical base, educational-methodical, information technology support, etc. Proposed a definition of the concept “quality of educational services” in relation to modern educational process.

Key words: *quality, education, educational services, quality of education, quality of educational services.*

References

1. Federal'nyy zakon RF № 273-FZ “Ob obrazovanii v Rossiyskoy Federatsii” [Elektronnyy resurs]. *Kodeksy i zakony RF. 2014* [Federal law of the RF no. 273-FZ “On education in Russian Federation” [Electronic resource]. Codes and laws]. URL: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-2013/2> (accessed 01 June 2016) (in Russian).
2. Federal'nyy gosudarstvennyy obrazovatel'nyy standart, p. 22 [Elektronnyy resurs]. *Ofitsial'nyy resurs Ministerstva obrazovaniya i nauki Rossiyskoy Federatsii* [Federal state educational standard, p. 22 [Electronic resource]. the Official resource of the Ministry of education and science of the Russian Federation]. URL: http://minobrnauki.rf/dokumenty/922/fayl/748/FGOS_NOO.pdf (accessed 22 June 2016) (in Russian).
3. Pugach V. N. Kachestvo obrazovaniya: ot klassicheskikh predstavleniy k sovremennym ponyatiyam [Quality of education: from classic ideas to modern concepts]. *Internet-zhurnal “Naukovedeniye” – Internet-Journal “Science Studies”, 2013, no. 3 (16).* (in Russian). URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/76evn313.pdf> (accessed 10 June 2016).
4. Makarychev D. V. Kachestvo obrazovaniya kak glavnyy faktor konkurentosposobnosti vuza [The quality of education as main factor of competitiveness of the university]. *Izvestiya Samarskogo nauchnogo tsentra Rossiyskoy akademii nauk – Proceedings of the Samara scientific center, Russian Academy of Sciences. Vol. 8, 2006, no. 4, pp. 973–977* (in Russian).
5. Adamskiy A. I. *Chto takoye kachestvo obrazovaniya?* [What is the quality of education?]. Moscow, Evrika Publ., 2009. 272 p. (in Russian).
6. Efremova N. F. *Testovyy kontrol' v obrazovanii: uchebnoye posobiye* [Tests in education: teaching manual]. Moscow, Logos Publ., 2007. 368 p. (in Russian).
7. Mironov M. G. *Upravleniye kachestvom* [Management of quality]. Moscow, TK Velbi, Prospekt Publ., 2006. 288 p. (in Russian).
8. Lipkina E. D. *Konkurentosposobnost' vuzov na sovremennom rynke obrazovatel'nykh uslug* [The competitiveness of universities in the modern market of educational services]. Omsk, OmGPU Publ., 2006. 136 p. (in Russian).
9. Zaychikova S. A., Mayatskaya I. N. *Strategiya marketinga vysshego uchebnogo zavedeniya v sisteme otkrytogo obrazovaniya* [Marketing strategy of higher educational institutions in the system of open education]. Moscow, RGSU Publ., 2006. 115 p. (in Russian).
10. Strizhov A. M. Ponyatiye kachestva obrazovatel'noy uslugi v usloviyakh rynochnykh otnosheniy [The concept of quality educational services in the conditions of market relations]. *Standarty i monitoring v obrazovanii – Standards and monitoring in education, 1999, no 3, pp. 47–50* (in Russian).
11. Dzhaparova R. N. Marketing uslug professional'nogo obrazovaniya [Marketing of services of professional education]. *Marketing, 2005. no. 4, pp. 55–65* (in Russian).
12. Polovova, T.A., Batalova, O. S. *Obrazovatel'naya ushuga kak klyuchevoy element rynka obrazovaniya* [Educational service as a key element of the education market]. *NGU ekonomiki i upravleniya. Nauchnye zapiski – NSU Economics and Management. Scientific Notes, 2009* (in Russian). URL: http://nsuem.ru/science/publications/science_notes/2009_2/article.php?ELEMENT_ID=819 (accessed 10 June 2016).
13. Batalova O. S. Spetsifika obrazovatel'noy uslugi kak osnova marketingovoy politiki vuza [Specifics of educational service as basis of marketing policy of the University]. *Aktual'nye voprosy ekonomiki i upravleniya: materialy Mezhdunar. nauch. konf.* [Topical issues of economy and management: materials of international scientific conference.]. Moscow, 2011, T. II. pp. 7–12 (in Russian).

Demina E. V.

General educational secondary school № 89, Seversk.

Ul. Stroiteley, 38, Seversk, Tomskaya obl., Russia, 636000.

E-mail: demina-evgenia@mail.ru

Mikhaylova E. N.

Tomsk State Pedagogical University.

Ul. Kievskaya, 60, Tomsk, Russia, 634061.

E-mail: elenanmihailova@yandex.ru