

## Организация методического сервиса в дополнительном профессиональном образовании педагогов на муниципальном уровне

*С. О. Шувалова*

В статье рассматривается возможность организации методической деятельности как сервиса по обеспечению процесса дополнительного профессионального образования педагога. С этой целью определены понятия «методический сервис», «методическая услуга», выявлены их существенные признаки и принципы организации, предложены классификация методических услуг, вариант технологии методического обслуживания.

**Ключевые слова:** методическая деятельность, методический сервис, методическая услуга, виды методических услуг, сервис, сервисная деятельность, сервисная технология.

## Organisation of Methodical Service in Further Vocational Training of Teachers at the Municipal Level

*S. O. Shuvalova*

Disclosure of the opportunity to organize methods of teaching activities as a service in the process of optional professional education of teachers. Definition of “service in the sphere of methods of teaching activities”, its essential indications and organizational principals, classification and technology given.

**Key words:** activities in the sphere of methods of teaching, service in the sphere of methods of teaching, professional development, types of service in methods of teaching` activities, service, service activities, service technologies.

Понятия «образовательный сервис», «сервис в образовании» за последнее десятилетие нередко используются в публикациях по вопросам образования. Проблематика «методического сервиса» требует осмысления. Основанием для формирования системы сервиса в методическом обеспечении дополнительного образования педагогов на муниципальном уровне является необходимость освоения способов обслуживания их профессиональных запросов. Знания как продукт образования являются следствием удовлетворения потребности, которую можно назвать образовательной. Образование для педагога – это адаптация его к профессионально значимому знанию (освоение, понимание, умение использовать в профессиональной деятельности и решать её значимые проблемы). Построение новой модели российского образования для экономики, основанной на знаниях, требует не только адаптации педагога к происходящим изменениям в образовательном процессе, но и опережающей готовности к реализации нововведений.

Современные представления о повышении квалификации и переподготовке специалистов строятся на концептуальных основах «опережающего развития и функционирования послевузовского профессионального образования» [5]. В числе ведущих целей методической деятельности на современном этапе развития образования выделяются следующие:

– удовлетворение актуальных потребностей педагогов и руководителей учебного заведения в реализации их профессиональной деятельности;

– «выращивание» у педагогов потребностей, которые находятся в зоне их ближайшего развития [2].

В понимании сущности сервисной деятельности основная роль принадлежит таким теоретическим понятиям, как «сервис», «услуга». Сравнение понятий «сервис», «сервисная деятельность», «услуга» свидетельствует о том, что ключевой момент в их трактовке связан с представлением о пользе, общественном и личном благе, обслуживании. Но между этими понятиями существует различие: «услуга» и «сервис», приобретая в целом схожий смысл, не идентичны по содержанию. По мнению Г. А. Аванесовой, за понятием «сервис» сохраняется представление о целенаправленных, технологично выверенных процессах обслуживания, базирующихся на профессиональной подготовке персонала, предпринимательском расчете менеджмента и высокой степени эффективности [1]. Широкому понятию «услуга» соответствует более размытое понимание, связанное с оказанием кому-либо любой помощи.

Онтологически понятие «методический сервис» опирается на стыковку содержания терминов «методическая деятельность» и «сервисная деятельность» при рассмотрении в части удовлетворения образовательных потребностей челове-

ка (в рамках данной статьи конкретно педагога в постдипломный период). *Методический сервис* – это комплекс адресных, дифференцированных методических услуг, технологично выверенных, обеспечивающих эффективное взаимодействие субъектов муниципальной системы образования, направленных на удовлетворение актуальных и выявление потенциальных образовательных потребностей педагогов с целью оснащения профессиональной деятельности для достижения новых образовательных результатов; процесс обслуживания образовательных запросов педагогов, обеспеченный необходимыми ресурсами. *Методическая услуга* – это деятельность специалистов по удовлетворению информационно-образовательных нужд и потребностей в росте профессиональной квалификации или восполнению дефицитов педагогической компетентности субъектов системы образования (услуга – обслуживание); результат непосредственного взаимодействия субъектов системы образования со специалистом и (или) учреждением методической службы, а также собственной методической деятельности учреждения постдипломного образования по удовлетворению потребности развития профессиональной квалификации специалиста(ов) учреждений системы образования (услуга – продукт) [6].

При разработке методического сервиса на муниципальном уровне с учётом признаков и целевого назначения нами выделен ряд методологических подходов. Каждый из них позволяет реализовать характерные черты сервиса в методической деятельности: *аксиологический* – целевую направленность на удовлетворение актуальных и выявление потенциальных образовательных запросов; *вариативный* – полноту комплекса методических услуг для удовлетворения образовательного запроса педагога и обеспечение права выбора вида и формы обслуживания; *андрагоги-*

*ческий* – эффективность непрерывного взаимодействия субъектов в процессе постдипломного образования; *технологический* – построение процесса методического обслуживания на технологической основе; *системный* – их интеграцию.

В данной статье сделана попытка ответить на три вопроса, возникающие при построении системы методического сервиса: как организовать деятельность по выявлению актуального и потенциального образовательного запроса педагога; какой комплекс методических услуг может быть реализован на муниципальном уровне; с помощью каких процедур и принципов можно обеспечить технологичность методического обслуживания?

В качестве ведущей идеи функционирования МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» г. Рыбинска выбрана сервисная концепция. Мы под этим понимаем новый уровень организации методической деятельности, направленной на обеспечение процесса дополнительного профессионального образования педагога (таблица 1). Результаты, на достижение которых направлено методическое обеспечение, приобретают роль рычага, позволяющего выстраивать эффективное взаимодействие при оптимизированных затратах. Важно в методической деятельности на муниципальном уровне не только адекватно реагировать на актуальные потребности субъектов системы образования, но и способствовать появлению перспективных инициатив, поддержке профессионального интереса и творчества педагогов.

При изучении исследований в области методической деятельности на муниципальном уровне и практики её организации по удовлетворению актуального и выявлению потенциального образовательного запроса установлены существенные отличия в деятельности (таблица 2).

Таблица 1

Уровни развития методической деятельности  
в дополнительном профессиональном образовании педагога

Уровни методического обеспечения	Признаки	Базовый процесс	Приоритетный вид эффективности
Методическая помощь	Цель деятельности оперативная. Запрос педагога актуальный. Дифференциация методической помощи. Предложение набора отдельных методических услуг	Конструирование и организация взаимодействия субъектов системы образования в дополнительном профессиональном образовании педагогов с целью методического обеспечения образовательного запроса	Педагогическая
Методическое обслуживание	Цели деятельности оперативные и тактические.		Педагогическая. Социальная

Уровни методического обеспечения	Признаки	Базовый процесс	Приоритетный вид эффективности
	Запрос педагога актуальный и заказ субъектов управления опережающий. Дифференциация и индивидуализация обслуживания. Предлагается комплекс методических услуг и ресурсов		
Методический сервис	Цели деятельности оперативные, тактические и стратегические. Запрос педагога актуальный, заказ субъектов управления опережающий и потенциальный. Дифференциация и индивидуализация обслуживания на основе выбора своего маршрута. Предлагается комплекс технологически выверенных методических услуг, разнообразие ресурсов		Педагогическая. Социальная. Экономическая

Таблица 2

Характеристика элементов методического обслуживания актуальных и выявления потенциальных образовательных потребностей педагогов

Элементы методического обслуживания	Образовательные потребности педагога	
	Актуальные	Потенциальные (формируемые)
Способ выявления	Определение формально зафиксированных в той или иной форме потребностей в повышении квалификации, отслеживание проявляемых со стороны субъектов системы образования интересов	Выявление новых тенденций развития системы образования; изучение запроса вышестоящих органов и соотнесение готовности кадров к их реализации
Средства выявления образовательных потребностей	Диагностическое анкетирование. Сбор заявок на основе предложенного выбора. Средства образовательного маркетинга. Организация проблемных семинаров, проблемных групп. Совместное планирование. Применение средств и способов педагогической диагностики: анкеты; информационно-диагностические карты. Другие	Анализ процесса целеполагания и содержания целей педагога. Изучение изменений в профессиональной деятельности как «последствие» реализации образовательного запроса. Методики экспертизы и самоэкспертизы продуктов деятельности. Оформление карты заказа на новый вид услуги. Совместное проектирование и прогнозирование средств разрешения профессиональной проблемы. Другие
Ведущая функция методического сервиса	Определение профессиональных целей, удовлетворение образовательного запроса, разрешение профессиональных проблем	Создание условий для «приращения» целей, работа на опережение, развитие критического мышления в профессиональной квалификации педагога, работа с «будущим»
Характер методического обслуживания образовательного запроса педагога	Организация индивидуального образовательного маршрута педагога для удовлетворения актуализированных образовательных потребностей	Создание условий для включения педагога в инновационную деятельность, работа на опережающую готовность к решению новых профессиональных задач
Результат	Самоопределение педагога в выборе способа повышения квалификации	Прогнозирование педагогом своего образовательного маршрута

Если в первом случае потребность педагога выявляется простым запросом и предлагается набор средств её реализации (то есть позиция само-

го педагога достаточно пассивна), то во втором случае педагог должен выступать как активный субъект определения перспектив своего профес-

сионального развития. Следовательно, предпочтение отдаётся таким формам и методам деятельности, которые способствуют проявлению субъектной позиции педагога, развитию его рефлексивных умений, привитию навыков самоуправления своим образовательным процессом. Только в том случае, если в практике методического обеспечения будут освоены приёмы выявления потенциального образовательного запроса, методическое учреждение будет не следовать за спросом на методические услуги, а формировать его, способствуя развитию кадрового потенциала.

Реализация методического сервиса как процесса обслуживания заключается в организации взаимодействия субъектов системы образования с целью удовлетворения оформленных и/или формирующихся образовательных потребностей субъектов системы образования в постдипломный период путём оказания методических услуг.

Конкретная сервисная технология – это совокупность взаимосвязанных между собой целесообразных действий работника, выполнение им стандартных приемов труда, а также нахождение творческих решений для производства услуги или сервисного продукта. Понятие «обслуживание» близко к понятию «услуга». Однако если последнее сосредотачивается на самой сущности отношений между потребителем и производителем, то обслуживание трактует эти отношения как поэтапный процесс, имеющий свою структуру, приобретающий растянутый во времени характер [1]. Управление процессом обслуживания, производством услуг начинается с постановки цели и заканчивается результатом деятельности.

С учётом теоретических положений менеджмента в области разработки новых услуг нами определена последовательность действий методического обслуживания (услуга-процесс), которая может гарантировать достижение запланированного результата в удовлетворении образовательной потребности педагога: прогноз востребованной методической услуги; изучение спроса на данный вид методической услуги; разработка концепции методической услуги и механизмов её продвижения; реализация методической услуги; мониторинг качества процессов и результатов методического сервиса. Сервисным продуктом методической деятельности является программное, технологическое, дидактическое, управленческое обеспечение; образцы документации; набор средств ресурсного характера и т. п.

Традиционное представление о том, что понятие сервиса распространяется только на произ-

водственную сферу и сферу бизнеса, опровергается на современном этапе все чаще. Сервис тесно связан с рынком услуг. По мнению О. Е. Лебедева, рыночные отношения в образовании не сводятся к платным услугам. Они возникают тогда, когда появляется возможность выбора образовательных услуг [3]. Для выбора конкретной деятельности по непосредственному оказанию/получению методической услуги формируется их реестр. Изучение планов работы методических учреждений, анализ образовательных запросов педагогов, определяющих содержание методического сервиса, позволил выявить виды методических услуг, оказываемых субъектам системы образования на муниципальном уровне: информационные, учебно-методические, научно-методические (исследовательские), организационно-методические, экспертно-аналитические услуги, социально-психологическая и профессиональная поддержка, ресурсное обеспечение.

Для реализации модели методического сервиса в практике необходимо создание специально организованной образовательно-методической среды учреждения дополнительного профессионального образования (выбор принципов, комплекса методических услуг, видов обслуживания, форм взаимодействия и т. п.), выявление условий её оптимального функционирования и определение критериев эффективности.

Под образовательно-методической средой мы понимаем совокупность средств и условий, которые позволяют реализовать систему дополнительного профессионального образования педагога в процессе осуществления методических функций. В основе создания такой среды для методического обеспечения процесса сервисного обслуживания образовательного запроса педагога лежат особые принципы, как «нормы поведения в деятельности» они представляются в виде двух групп. Кроме традиционных принципов, присущих методической деятельности, на муниципальном уровне на основе изучения научной, учебной литературы по менеджменту сервисных предприятий, управлению учреждениями системы повышения квалификации, а также опыта деятельности собственной и других методических структур Ярославской области, нами в числе специфических принципов выделены следующие принципы:

– *сервисный отклик*: владение специалистом методического сервиса приемами выявления образовательных потребностей субъектов системы образования, мотивации кадров на дополнитель-

ное профессиональное образование, техниками работы с целеполаганием и самоопределением педагогов в системе постдипломного образования как способами формирования новых образовательных потребностей и целей;

– *потребительская инициатива*: создание условий для повышения уровня потребительской грамотности субъектов системы образования как заказчиков на методическую услугу и ответственности за результат совместного труда;

– *рациональная целесообразность*: осуществление корреляции и объединения целей субъектов муниципальной системы образования как условия их эффективного взаимодействия в процессе совместной методической деятельности;

– *профессиональная активность*: обеспечение развития культуры взаимодействия в деятельности как ведущей форме решения профессиональных задач и проблем субъектов системы образования, а также формирование спроса на методические услуги, а не следование за ним;

– *интеграция ресурсов*: создание системы методического сервиса, способной обеспечить оптимальное удовлетворение образовательных потребностей кадров системы образования и содействие в формировании новых образовательных потребностей;

– *оценка качества*: реализация непрерывного мониторинга изменений состояния и процессов муниципальной системы образования как фактора обоснованного расширения видов и форм методического сервиса учреждения дополнительного профессионального образования, позволяющих удовлетворить имеющиеся образовательные потребности и создать условия для выявления новых, чтобы обеспечить развитие профессионализма педагогов. Базовый процесс методического обеспечения дополнительного профессионального образования педагога на муниципальном уровне средствами сервисной деятельности – это конструирование и реализация эффективного взаимодействия субъектов системы образования, когда одна сторона, обладая многообразными образовательными потребностями, желает их удовлетворить, а другая сторона, оказывая конкретные методические услуги, предоставляет возможность такого удовлетворения. Только в том случае, если вышеназванные принципы будут соблюдаться каждой из сторон взаимодействия, будет обеспечена эффективность и продуктивность процесса дополнительного профессионального образования педагогов нашего города.

К 2020 г. система неформального образования в России в числе других будет характеризоваться

многообразием поставщиков образовательных услуг; работой образовательных консультантов и брокеров, которые оказывают гражданам поддержку в выстраивании сложных образовательных траекторий, проходящих нередко и через формальные, и через неформальные институты [4]. Важной тенденцией современного образования становится его индивидуализация. В идеале теперь каждый учащийся должен получить возможность – с помощью преподавателей и тьюторов – проработать собственный путь образования. Инновационный характер современного образования требует того, чтобы в качестве преподавателей в нем выступали люди, занимающиеся передовыми проблемами и инновациями.

Организация методической деятельности на муниципальном уровне как сервиса требует такого качества её развития, когда обеспечена гибкость и мобильность реагирования на образовательный запрос, целеориентированность на достижение результата, доступность и выбор методической услуги, наличие необходимых ресурсов и квалификации у персонала, способного на технологическом уровне построить методическое обеспечение образовательного запроса педагога.

#### Библиографический список

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Как создать эффективную методическую службу [Текст] : методические рекомендации / Т. А. Сергеева, Н. М. Уварова, Т. В. Максимченко. – М.: Интеллект-Центр, 2003. – 80 с.
3. Организация внутришкольного контроля за учебным процессом в условиях модернизации образования: материалы разработки проекта «Внутришкольный контроль за учебным процессом в условиях модернизации образования» [Текст] / сост. О. Е. Лебедев, О. В. Акулова, С. А. Писарева. – СПб.: ОИРШ, 2004. – 42 с.
4. Российское образование – 2020: модель образования для экономики, основанной на знаниях [Текст] / под ред. Я. Кузьмина, И. Фрумина. – М.: Изд. дом ГУВШЭ, 2008. – 39 с.
5. Федеральный закон. Об утверждении Федеральной программы развития образования [Текст] // Вестник образования России: сборник приказов и инструкций МинРФ. – М.: ПРО-ПРЕСС, 2000. – № 12. – 80 с.
6. Шувалова С. О. Методический сервис для педагога [Текст] / С. О. Шувалова // Народное образование. – 2009. – № 2. – С. 122–126.