

Л. Г. Логинова

Оценочное исследование качества образовательных услуг в системе дополнительного образования детей

Статья посвящена одной из актуальных проблем теории и практики современного дополнительного образования детей. Представлено дескриптивное описание услуги дополнительного образования детей с его проекцией на модель оценочного исследования качества.

Ключевые слова: качество, качество образования, образовательная услуга, потребитель, производитель, оценочное исследование, «петля качества», активы, ресурсы, субъект, педагогическая поддержка.

L. G. Loginova

Evaluation of Education Service Quality in a System of Children's Further Education

The article touches upon the urgent problem of theory and practice of contemporary further education. Here is represented a description of further education service with its projection on the model of estimating quality investigation.

Key words: quality, education quality, education service, consumer, producer, evaluation, «loop of quality», assets, resources, subject of activity, pedagogical support.

Сегодня в сознании каждого сопричастного к дополнительному образованию детей прочно соединились 2 понятия «образовательная услуга» и «платное образование». Качество в этой паре означает чаще всего повышение цены услуг, которое неизбежно, неотвратимо – «За все надо платить!».

Свою лепту в это представление внес Федеральный государственный образовательный стандарт. С его введением *внеурочная деятельность* обрела законное место в структуре базисного учебного плана. По своим свойствам, принципам, формам организации, результатам *внеурочная деятельность* и *дополнительное образование* в определенном смысле неразличимы. И то и другое объединяют множество видов деятельности детей (дошкольного, предшкольного и школьного возраста), осуществляемых за условными рамками учебной деятельности (вне урока, вне класса). Для них показательна ориентация на создание условий развития индивидуальности, внимание к поддержке самостоятельности, самоопределения каждого ученика, личностного роста и саморазвития. Считается, что в процессе внеурочной деятельности или дополнительного образования наиболее целесообразно решать задачи воспитания и социализации учащихся. Идентичны комплекты направлений внеурочной деятельности и направлений дополнительного образования детей.

Для работы по всем этим направлениям или направлениям необходимы образовательные программы с полным комплектом структурных частей и продуманные специальные процедуры их оценки и утверждения.

Апеллируя к тексту Стандарта несложно показать равнообъемность этих понятий, а значит доказать взаимозаменяемость в практическом использовании. Последствия такой позиции предсказуемы:

– под лозунгом создания в школе системы внеурочной работы, в ее состав переведется *бесплатное внеурочное дополнительное образование* в наборе заданных Стандартом направлений внеурочной деятельности школьников и обозначенным объемом часов, с одновременной сегрегацией остатка в разряд *платных дополнительных образовательных услуг*;

– деятельность учреждений дополнительного образования детей попадет в зависимость от образовательных учреждений общего образования (решений администрации школы или только ее директора), что таит в себе опасность приравнивания их к *сервисной сфере*, а также усиления *непродуктивного соперничества*.

Решая задачу простого выживания и сохранения себя, учреждения дополнительного образования детей уже задумались о школе как заказчике, о грядущем производстве того набора услуг (тек-

стов программ или педагога как руководителя кружка в школе), который будет востребован в их рентабельности. Муниципальные власти интенсифицировали разработку своих стандартов качества «услуг дополнительного образования», оказываемых в подведомственных Департаментам образования учреждениях. Так, деятельность учреждения дополнительного образования детей, деятельность педагога и осуществляемый в них образовательный процесс все увереннее сводится к простому процессу оказания образовательных или иных услуг.

Несомненно, для некоторых учреждений и организаций дополнительного образования детей, накопивших добротный программный, информационно-методический, кадровый ресурс и уверенных в устойчивости своей репутации, такой вариант распределения своей продукции покажется перспективным. Другие не ограничивают свое будущее наличными ресурсами и их эффективной реализацией, а находятся в поиске новых решений «проблем как блистательных скрытых возможностей» (Джон Гарднер).

Не останавливаясь на всех известных описаниях качества образования, констатируем, что *качество* – это категория познания и именно с ее помощью мы можем продвигаться в своем «открытии мира», определять сущность чего-либо. Соответственно, с помощью категории *качество* можно открыть для себя определенную *совокупность свойств* (показателей) человека, жизни, образования и, в том числе, услуг дополнительного образования детей, а затем выделить их специфические, устойчивые, неотделимые и отличающие от других *существенные свойства*.

Напомним и то, что ключевой фигурой и смысловым центром рассуждений о качестве образования является *потребитель* образовательных продуктов и услуг, его интересы, нужды, ожидания. Поэтому следует воспроизвести понимание качества как оценочного суждения потребителя о том, «насколько хорош, добротен или полезен определенный объект в использовании». В связи с этим, оценка качества образовательных услуг не может игнорировать степень или меру удовлетворения образовательных запросов потребителей на международном, национальном, региональном, учрежденческом, личностном уровнях. При этом, говоря о потребителе, мы подразумеваем не только установленные потребности, но и предполагаемые потребности, ожидания.

В Толковом словаре русского языка фиксируется значение *услуги* как действия, приносящего

пользу, помощь, то, что делается для удовлетворения чьих-либо нужд, потребностей. Услуга всегда есть *внешнее предложение* по отношению к человеку, которое очевидно может претендовать на финансовую компенсацию.

Стандартом ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» термин *услуга* связывается уже не только с собственной деятельностью исполнителя по удовлетворению потребностей, нужд и ожиданий потребителя, но и с результатом непосредственного их взаимодействия. В дефиниции ГОСТа, образовательная услуга не является только внешним предложением, или, точнее, целенаправленным, профессионально выстроенным *педагогическим воздействием по обучению и воспитанию* (teaching) человека. *Миссия* образовательной услуги не сводится только к удовлетворению потребностей, но приносит пользу и помощь по отношению к детям, каждому конкретному ребенку, детству, обществу, человечеству.

С одной стороны, педагог принимает детей в свою группу, включает в «текст» своей программы, передает свои знания, умения, опыт, последовательно решая свои педагогические задачи и стремясь к реализации программной цели. Качество этой части услуги зависит от квалификации преподавателей, их педагогического опыта и других личностно-профессиональных характеристик, от организации учебного процесса, его оснащенности и пр. Нельзя игнорировать и степень или меру удовлетворения образовательных запросов детей и их родителей как потребителей. Все это и составляет предмет интереса для систематического *оценочного исследования качества* (evaluation) образовательной услуги. Такое исследование всегда имеет длительный характер, опирается на наблюдение, проходит в реальных условиях (по сути, это эмпирическое исследование), а главное – связано не с оценкой (хорошо или плохо), с последующими репрессивными санкциями, а с принципиально позитивной установкой на улучшение, на помощь, на конструктивный диалог с целью выявления проблем и улучшения качества.

С другой стороны, дети и родители выбирают педагога и программу в дополнительном образовании. Дети, становясь участниками образовательной деятельности по своему выбору, осваивают программу в той мере, в какой к этому есть желание, интерес, стремление к комфорту, достигая адекватных результатов. На этом этапе образовательного процесса услуга уступает место са-

мообразованию как собственно *учению* (learning), которое всегда было и всегда будет только образованием как таковым. Длительность этого этапа, содержательное наполнение, результат зависят от возможностей и желания потребителя (обучающегося, его родителей), от его включенности в процесс образования, в процесс усвоения новых для него знаний, навыков деятельности, способностей и опыта. Мотив к учению не появится, не обретет устойчивости, если учащийся человек имел негативный опыт образовательной деятельности, если образовательные учреждения находятся далеко от дома или работает в неудобные часы, или если используемые методы не учитывают его личностные и культурные особенности. Необходимо развивать не только предложение, но и спрос на образовательные услуги!

При этом образовательный процесс в дополнительном образовании – это всегда *совместное производство* знаний, умений, навыков. В ходе непосредственного взаимодействия педагога и детей, всех участников объединяют знания, умения, навыки, которые *вырабатываются*, а не просто передаются, как это происходит в результате обмена между «знающим взрослым» и «незнающим учеником». В противном случае обучение превращается в потребление услуг, и на выходе мы получаем развитого потребителя, а не способного к деятельности человека, то есть *производителя своей жизни и самого себя*.

Каждый ребенок или подросток, став участником образовательной деятельности в объединении дополнительного образования детей, может сохранить положение ученика как потребителя услуги (по праву добровольного выбора!), но у него есть все основания стать субъектом:

- образования (содержания и процесса);
- индивидуальных достижений и результатов (образованности);
- совокупных результатов и достижений;
- контроля и оценки как самоконтроля и самооценки;
- системы внутреннего оценочного исследования качества программ, условий, деятельности педагогов и учреждения.

Оценочное исследование качества выходит на правило «*петли качества*» (согласно стандарту ИСО 8402 «петля качества» – концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от оценки потребностей до оценки удовлетворения). Для нас это «*двойная петля качества*», символизирующая единство прерывности и непрерыв-

ности программных целей и результатов с их реальными аналогами, промежуточных (этапных) результатов и их постоянного изменения.

Внешний контур – это педагог, реализующий свою программу в совместной деятельности с детьми. Деятельность ребенка осуществляется в результате педагогического воздействия (по заданному курсу). Внутренний контур – движение каждого ребенка, его маршрут в освоении образовательной программы и главное – движение вобретении опыта самооценки.

Достойный результат деятельности педагога – достижение результата каждым ребенком (соответствие итога его потребностям, целям; изменение мотивов; личностный рост), но в большей степени – как «приращение ценности».

В результате – исходные нормы качества образования (зафиксированная система требований), заданные программой неизбежно подвергаются пересмотру, корректировке, творческой переработке. Изменяется педагог, его сфера компетентности, в конечном счете – меняются активы и ресурсы учреждения.

Для того, чтобы самообразование стало доминантой в образовательном процессе учреждения дополнительного образования детей, а растущий человек обрел навыки производителя, опыт выбора и целеполагания, способность быть субъектом образования и собственной жизни, должно существенно измениться качество образовательной услуги. В дополнительном образовании детей о таких составляющих миссии говорили и писали всегда, справедливо относя ее к своей специфике, показателю альтернативности формальному образованию. Но, озабоченные в большей степени постоянной подготовкой к отчетам по заданным формам внешней оценки качества учреждения, сосредоточились преимущественно на процессуальных характеристиках своей деятельности, а не на внутреннем оценочном исследовании (самоэкспертизе) результатов реализации требований к качеству процесса предоставления услуг своим основным потребителям – детям.

Заметим, что *оценка качества процесса предоставления услуг* – одна из самых сложных проблем не только для дополнительного образования детей. Услуги, как известно, характеризуются неосвязаемостью предложения и потребления, их сложно стандартизировать, воспроизводить и сохранять.

Многие характеристики качества образовательных услуг не имеют количественной меры, с помощью которой их можно было бы выразить.

Однако качество образовательной услуги в дополнительном образовании детей должно включаться в оценочное исследование и первым актом в нем является выявление *спектра взаимообусловленных расхождений* (разрывов) между:

- реальными ожиданиями потребителя (детей, их родителей) и тем, как руководство учреждения представляет эти ожидания;

- представлениями педагогов ожиданий потребителей и характеристиками своей деятельности в рамках реализации программы (услуги);

- между характеристиками услуги и восприятием этих характеристик ее непосредственными участниками (детьми);

- фактическим восприятием образовательной услуги после полного завершения программы или на этапе его ухода из нее.

Заключая свое видение большой и сложной темы услуг в дополнительном образовании, предложим еще один вектор осмысления оценки их качества. В эпоху перемен, в ситуации поиска ответа на вечный вопрос: «Что делать?», есть смысл задуматься о таком еще недостаточно освоенном компоненте образовательной услуги как *педагогическая поддержка* (coaching – tutorial).

По убеждению О. С. Газмана и представителей его научной школы, *педагогическая поддержка* – особая педагогическая деятельность, суть которой состоит в помощи и содействии обретению каждым ребенком опыта конструктивного преодоления или разрешения проблем самореализации, саморазвития навыков поисково-проектной деятельности в его движении от «хочу» до понимания своей цели, выхода на уровень «могу» и «Я – сделал это!».

Поскольку поддерживать можно то, что уже есть в потенциале или неразвито, то предметом деятельности педагога становится процесс совместного с ребенком определения его интересов, целей, возможностей и путей достижения позитивных результатов. Вводя поддержку в состав образовательной услуги, мы соединяем воздействие педагога (внешнее предложение услуги) и самообразование ученика в контексте диалектики.

Тем самым оценка качества услуги дополнительного образования детей предполагает ответы на группы вопросов:

1. Что делает педагог: защищая права ребенка, содействуя ему в стремлении решить проблему, помогая принять решение, сделать выбор и при-

нять ответственность? Посильны ли ему функции доверительного лица, партнера, консультанта, защитника и помощника?

2. Что делает ребенок или подросток? Действует, решая проблемы, преодолевая трудности? Соорганизует свои действия с усилиями педагога? Принимает помощь осознанно или потребительски пассивно? Ждет или делает шаги к пониманию? Является ли он партнером педагога или только использует его помощь? Занимает ли позицию выжидания, страдания как жертвы обстоятельств?

3. Готово ли руководство учреждения рассматривать (и соответственно включать в систему внутренней оценки) деятельность педагога не только как профессионала, специалиста в определенной предметной области, носителя знаний и передающего знания, умения, навыки; не только как грамотного разработчика образовательной программы (исполнителя) и руководителя творческого объединения, но и как поддерживающего самоопределение, самопознание, обретение своими подопечными конкретных жизненных смыслов (*тьютора, фасилитатора, консультанта, модератора*)? Какие условия, ресурсы этому способствуют? Какие управленческие решения, меры необходимо предпринять?

4. Понимают ли родители важность не только занятости детей во внеучебной время (заполнение свободного от уроков времени полезными занятиями), дополнительного обучения их математике, иностранным языкам с обязательным достижением того качества результатов, которое отвечает их требованиям? Готовы ли они стать заказчиками такой модели деятельности для своих детей?

Вопросы можно продолжать, стремясь выявить и дальше развивать *полезность* и *добротность*, то есть *качество образовательных услуг*. Главное, отдавать себе отчет в том, что забыть или потерять педагогическую поддержку в дополнительном образовании детей – значит утратить одно из *сущностных его свойств*. Тем самым задать прецедент для ограничения прав детей на гарантированное качественное и общедоступное образование, на гармоничное развитие способностей и интересов, реализацию каждым ребенком своих потенциальных возможностей и свободного личностного развития, творческих интересов, социального и профессионального самоопределения.