

превращение своего нелегкого труда в стабильный источник радости, вдохновения и восстановления сил.

## Литература

1. Кузьмина Н.В. Профессионализм деятельности преподавателя и мастера производственного обучения профтехучилища. М.: «Высшая школа», 1989.
2. Кузьмина Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М.: «Высшая школа», 1990.

*©Атласова С. Я., 2012*

*Е. Н. Болотникова*

## **ПРОБЛЕМА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СПОСОБЫ ЕЕ РЕШЕНИЯ В ДОПОЛНИТЕЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ**

Проблема оценки образовательных достижений остро стоит перед общеобразовательной школой и системой высшего и среднего образования. Это связано с радикальными преобразованиями, которые затрагивают все сферы жизни общества в течение последних двадцати лет. Качественная оценка состояния системы образования, процесса реформ и промежуточных итогов реформирования позволяет эффективно планировать, организовывать и в целом управлять изменениями в этой сфере. Своеобразным универсальным ключом в оценке качества обучения, внедренным в практику в период реформ можно считать Единый Государственный Экзамен. Он позволяет получить целостную и объективную картину качества обучения в общеобразовательной школе и при этом оставляет значительный простор в выборе средств и методов обучения. Другими словами, введение ЕГЭ с одной стороны унифицирует результаты многообразных форм и способов школьного обучения, выявляя их эффективность, а с другой стороны расширяет образовательное пространство. Очевидно, что ЕГЭ побуждает педагогов к совершенствованию и развитию, способствует освоению инновационных форм и технологий трансляции и усвоения знаний.

Исторически сложилось так, что система образования в нашей стране включает в себя не только общее, но и дополнительное образование детей. В большинстве своем это многопрофильные учреждения дополнительного образования, в рамках которых воспитанники свободно выбирают сроки обучения, формы и виды деятельности, направления личностного роста, развития и самосовершенствования, обучаются и воспитываются, получают не предмет-

ные (в школьном понимании), но от того не менее значимые знания, умения и навыки в области спорта, искусства, туризма, рукоделия и т.д. Логично предположить, что если кардинальные преобразования затрагивают общее образование, то и в сфере дополнительного образования также неизбежны существенные изменения. Это касается, в том числе и механизмов оценки качества образовательных услуг.

В первую очередь хотелось бы обратить внимание на изменения в терминологии. Если раньше дополнительное, как и общее образование занималось образованием и воспитанием, то в наши дни оно предоставляет образовательные услуги, часть из которых оплачивается бюджетами различных уровней. Таким образом, получается, что заказчик и потребитель услуги системы дополнительного образования – не совпадают. Государство в лице органов управления образованием санкционирует, контролирует, лицензирует, оплачивает деятельность учреждений дополнительного образования, а потребителем является конкретный гражданин. В отношении общего образования можно увидеть ту же картину, заказчик и потребитель не совпадают. Но если в средней школе государство устанавливает минимальный уровень качества образовательных услуг, который в том числе фиксируется и через ЕГЭ, то в дополнительном образовании таких механизмов нет. Другими словами, тот, кто организует деятельность системы дополнительного образования, не имеет эффективного инструментария оценки качества результатов этой деятельности. Все используемые на сегодня механизмы сводятся к своеобразной «ярмарке тщеславия»: педагоги и руководители учреждений в системе дополнительного образования собирают объемные папки грамот, сертификатов, кубков, газетных публикаций, статей и сообщений. Рост количества грамот и призов означает в этом случае рост качества образовательных услуг. Но можно ли на основе таких «само собой разумеющихся» допущений эффективно управлять учреждением дополнительного образования? Можно ли признать подобную информацию объективной, системной, перспективной?

Универсальным свойством любой услуги является то, что момент ее производства является одновременно и моментом ее исчезновения. И хотя в сфере образования услуги носят специфический характер, отличаются от услуг, например, в сфере недвижимости, они остаются услугами. Отсюда вытекают определенные сложности в оценке качества образовательной услуги. Вторая особенность заключается в том, что система дополнительного образования – это «открытая» система, максимально подверженная внешним влияниям, конъюнктуре, моде и т.д. Следовательно, оценка качества ее деятельности должна быть адекватной изменчивым характеристикам внешней среды и запросов потребителей. В- третьих, дополнительное образование – это сфера свободного выбора потребителя. Потребитель тут выступает как совокупная фигура, состоящая из ребенка и родителя, который зачастую, а в определенном возрасте только родитель, принимает решения о том, чем заниматься его ребенку в свободное время, какое именно дополнительное образование получать и где. Этот объективный факт также нельзя не учитывать при решении

проблемы качественной оценки образовательных услуг в сфере дополнительного образования.

На наш взгляд, определенным примером решения проблемы качественной оценки образовательных услуг может служить ЕГЭ. Опубликованные итоги ЕГЭ выступают, в том числе и как основания для выстраивания множества рейтинговых шкал. Например, рейтинг учебных заведений по качеству обучения выпускников, рейтинг качества обучения по отдельным предметам, рейтинг образовательных технологий, с помощью которых получены определенные результаты по предметам etc... Принцип рейтинга состоит в том, чтобы на основании объективно измеряемых показателей и критериев получить общую, системную, целостную картину однопорядковых объектов ранжирования. В решении проблемы оценки качества образовательных услуг объектом рейтинга должна стать сама образовательная услуга. Это позволит унифицировать все многообразие образовательных услуг, предоставляемых по различным направлениям и видам деятельности, в разнообразных формах и методах работы, которые используются в многопрофильных учреждениях дополнительного образования детей. Такой подход позволит свести к минимуму субъективный «человеческий» фактор. Вместе с тем, принцип рейтинга качества образовательных услуг позволит сохранить уникальность, единичность, индивидуальное «лицо» каждой образовательной услуги.

Как возможно на практике составить рейтинг качества образовательных услуг в дополнительном образовании? Ответ на этот вопрос был найден в ходе экспериментальной работы, организованной в ЦВР «Парус» г.о.Самары в 2010-2012гг. Гипотеза эксперимента состояла в том, что возможно выделить такие критерии и показатели, которые позволят получить объективную оценку качества образовательных услуг и послужат основанием для роста эффективности деятельности учреждения дополнительного образования. Максимально возможной было решено считать оценку в 100 баллов, из которых 50 баллов можно получить в оценках качества со стороны потребителей, а остальные 50 баллов – в оценках «поставщика». Фигура поставщика, так же как и фигура потребителя не есть конкретный человек. Поставщик и потребитель в данном случае – это не педагог по вокалу Иванов и воспитанник Петров. Потребитель – это конкретные родитель и ребенок, те, кто потребляет образовательную услугу, удовлетворен ею в определенной степени, ощущает ее действенность, обладает ожиданиями и видением перспектив в отношении образовательной услуги и проч. Поставщиком в экспериментальной работе была названа также совокупная фигура: это и педагог, работающий по определенной образовательной программе, и руководство учреждения дополнительного образования, контролирующее и организующее его деятельность, и учредители образовательного учреждения в котором оказывается услуга, в чьи функции входит санкционирование, материальное и правовое обеспечение, а также финансирование и контроль.

Для оценки качества образовательной услуги со стороны потребителей были выделены следующие критерии: ЗУН (в соответствии с образовательной

программой, по которой оказывается услуга), личностный рост учащегося, включающий самооценку, ценности, познавательную активность и психологический климат и удовлетворенность воспитанников, родителей (отдельно) и видение перспектив. Оценка качества образовательной услуги со стороны поставщика, включала следующие показатели: удовлетворенность, сохранность контингента, условия оказания образовательной услуги, включающие информационное обеспечение, информационное сопровождение, материальное обеспечение, методическое сопровождение и профессиональную компетентность, психологический климат и достижения.

Набор выбранных критериев не является случайным. Он хорошо известен всем тем, кто занимается дополнительным образованием. Новизна предлагаемого подхода заключается в том, чтобы увидеть эти показатели не разрозненно, а системно, целостно, в единстве. Выбранные критерии оставляют широкий простор для выбора научно признанного и адекватного инструментария, учитывающего специфические черты конкретной образовательной услуги. Например, если услуга предоставляется детям дошкольного возраста, то соответствующими можно считать методы наблюдения и интервью для родителей. В свою очередь, в анализе качества образовательной услуги, которая предоставляется воспитанникам старшего школьного возраста можно использовать анкетирование, проективные методики, включенное наблюдение. Оценка качества услуги поставщиком содержит объективные показатели, полученные на основании статистических данных, например о повышении квалификации, или о характеристиках образовательной программы (авторская, модифицированная и т.д.), или об уровне достижений воспитанников (те самые грамоты и сертификаты). Одновременно, оценка качества услуги поставщиком включает в себя и субъективные, личностные моменты (степень удовлетворенности трудом, психологический климат), которые также в значительной степени влияют на качество. Таким образом, предлагаемый подход позволяет учитывать, во-первых, специфические свойства потребителей образовательной услуги, во-вторых, специфические черты самой услуги, в-третьих, специфические черты сферы дополнительного образования в целом.

На наш взгляд, перспективы реформирования системы дополнительного образования находятся в неразрывной связи с основным образованием. Подтверждением этому служит ставшая с 2012-2013 учебного года обязательной кружковая работа в общеобразовательной школе. А вопрос об ее эффективности и качестве – вопрос завтрашнего дня, решение которому - рейтинг качества образовательных услуг.

В заключении, хотелось бы отметить, что идеи экспериментальной работы нашли свое подтверждение на практике. 21 образовательная услуга, предоставляемая в 3 учреждениях дополнительного образования детей г.о.Самары, более 300 воспитанников и родителей приняли участие в составлении рейтинга качества образовательных услуг в течение 2011-2012уч.года. На основании полученных данных были приняты соответствующие управленческие решения, существенным образом сказавшиеся на эффективности

деятельности учреждений, что выдвинуло их на новый уровень видения перспектив собственного развития.

*©Болотникова Е. Н., 2012*

*И. В. Брагина*

## **ПСИХОДИАГНОСТИКА ЛИЧНОСТНЫХ УНИВЕРСАЛЬНЫХ УЧЕБНЫХ ДЕЙСТВИЙ В СТАРШЕЙ ШКОЛЕ**

Современное образование становится все более личностно-ориентированным. Общество приходит к пониманию того, что истинным результатом образования является не просто получение знаний, а познавательное и личностное развитие учащихся в образовательном процессе. Происходит слияние педагогических и психологических целей обучения и воспитания в образовательной практике, и это, на наш взгляд, является наиболее оптимальным выходом из кризиса системы образования последних лет, проявляющегося в снижении значимости образования.

Новый федеральный образовательный стандарт общего образования впервые основывается на отечественных психолого-педагогических идеях, а именно на системно-деятельностном подходе, обеспечивающем построение образовательного процесса с учетом индивидуальных, возрастных, психологических, физиологических особенностей и здоровья обучающихся. Согласно Стандарту, к образовательным результатам, наряду с предметными знаниями, умениями и навыками, относятся показатели личностного развития учащихся и метапредметные универсальные учебные действия (регулятивные, познавательные и коммуникативные). Требования к личностным результатам включают готовность и способность обучающихся к самообразованию, саморазвитию и личностному самоопределению, сформированность мотивации к обучению и целенаправленной познавательной деятельности, систему значимых социальных и межличностных отношений, ценностно-смысловых установок, отражающих личностные и гражданские позиции в деятельности, умение ставить цели и строить жизненные планы, способность к осознанию российской идентичности в поликультурном социуме. Эти способности, умения, установки, квалифицируются в новом образовательном стандарте как личностные универсальные учебные действия, подлежащие формированию и развитию у учащихся на всех ступенях обучения [2].

Обозначенные в Стандарте личностные результаты в отечественной психологической науке определены как психические новообразования, под которыми понимаются качественные особенности психики, которые впервые появляются в данный возрастной период и определяют сознание ребенка, его отношение к среде, к внутренней и внешней жизни. В старшем школьном