Абильмажинова Аякоз Ойратовна

ЧУОО ВО «ОмГА»

**СУЩНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

В Концепции перехода Республики Казахстан к устойчивому развитию на 2007-2024 годы отмечается, что устойчивое развитие страны - это развитие, удовлетворяющее потребности настоящего поколения и не ставящее под угрозу возмож­ности будущих поколений удовлетворять свои потребности [1].

В основе создания экономики знаний и нового общества лежит развитие потенциала личности, который прямо зависит от уровня доступности и качества образования, здравоохранения, информации и коммуникаций, достижений науки и культуры. Всем развитым государствам стало очевидно одно решающее обстоятельство глобального «соревнования»: в международной конкуренции выиграет тот, кто сможет подготовить людей, способных жить и развиваться в современной экономике – экономике знаний. В стратегии Концепции современного образования актуализируется готовность и способность молодых людей, оканчивающих школу, нести личную ответственность, как за собственное благополучие, так и за благополучие общества.

В современном мире все больше актуализируется потребность в получении более высокого качества образования, чем то, что обеспечивает существование в настоящее время систем образования. Это приводит к необходимости модернизации системы образования, пересмотру ее целей, задач, содержания и педагогических технологий. Качество предоставляемых потребителями образовательных услуг становится ведущим фактором оценки деятельности учебного заведения.

В Государственной программе развития образования в РК на 2020-2025 гг. приоритетное значение отводится достижениям высокого качества отечественного образования.

Каждый субъект образовательного процесса заинтересован в обеспечении качества образования. Качеству приписываются разнообразные, часто противоречивые значения:

*- родители* (соотносят качество образования с получением профессии);

- *качество для педагогов* означает наличие качественного учебного плана, обеспеченного учебным материалом;

*- для учащихся* качество образования, несомненно, связывается со свободой выбора, самостоятельностью;

- для *бизнеса и промышленности* качество образования соотносится с жизненной позицией, умениями и навыками, знаниями выпускников;

- для *общества* качество связано с теми ценностными ориентациями и более широко - ценностями обучающихся, которые найдут свое выражение, в гражданской позиции, в технократической или гуманистической направленности их профессиональной деятельности.

Качество образования - определенный уровень знаний и умений умственного, нравственного, физического развития, которого достигают обучающиеся на определенном этапе в соответствии с планируемыми целями [2].

Важнейшим приоритетом в развитии государства является достижение качества образования, обеспечивающего конкурентоспособность отечественного образования в международном образовательном пространстве и на рынке труда. Образование признано одним из важнейших приоритетов долгосрочной Стратегии «Казахстан – 2030». Общей целью образовательных реформ в Казахстане является адаптация системы образования к новой социально-экономической среде. Глава государства представил выверенную среднесрочную стратегию развития страны с учетом выдвинутой им ранее идеи о вхождении Казахстана в число 50-ти наиболее конкурентоспособных стран мира и огромное внимание вновь уделил задаче повышения качества предоставляемых образовательных услуг на уровне мировых стандартов. Достижение конкурентоспособности системы образования предполагает информационное и аналитическое сопровождение проводимой государством образовательной политики и итогов ее реализации [3].

Принятие эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества образования, невозможно без использования оперативной и достоверной информации о состоянии и тенденциях развития всей системы образования. Значение такой информации постоянно возрастает в связи с ростом интереса к образованию в обществе. Рассматривая в нашем исследовании проблему мониторинга качества образовательных услуг необходимо определить сущность понятий, отражающих сущность данной проблемы. В частности, актуальны с точки зрения нашего исследования, следующие понятия: «образовательные услуги», «качество образования», «качество образовательных услуг» и, как результат, отражающий логику исследования - «мониторинг качества образовательных услуг».

Определение образовательных услуг в Законе об образовании РК отсутствует. Тем не менее, в статьях 5, 37, 43 Закона об образовании РК указывается на предоставление образовательных услуг.

- Статья 5: Компетенция уполномоченного органа в области образования - утверждает формы типового договора оказания образовательных услуг и типового договора на проведение профессиональной практики;

- Статья 37. Образовательные услуги по образовательным учебным программам дополнительного образования обучающимся предоставляются организациями образования, реализующими общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования, на договорной основе.

- Статья 43. Компетенция организаций образования - предоставление товаров (работ, услуг) на платной основе в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан [3].

Качество неосязаемости образовательных услуг - уникально, так как для большей части услуг результат приобретения услуги не подразумевает право собственности на нее. Нематериальный характер образовательных услуг означает, что их невозможно: увидеть, попробовать, транспортировать, хранить или изучать до момента их получения.

Для укрепления доверия учащихся, родителей, общественности организация, предоставляющая образовательные услуги может: по возможности повышать осязаемость своих услуг путем рекламной деятельности (брошюры, каталоги, сайты в Интернете и др.), подчеркивать значимость своей услуги; привлекать внимание получателей образовательной услуги к получаемой выгоде образования в данном образовательном учреждении (глубина знаний, высокий уровень преподавательского состава и т.д.). Неотделимость от источника образовательных услуг проявляется в том, что знания, которые дает учитель, даются и воспринимаются одновременно; неотделимость получателя знаний от процесса предоставления услуги, получатель знаний должен присутствовать при создании услуги. Учащийся не просто потребляет образовательную услугу, он подключается к ее производству. Участие потребителя в сфере образовательных услуг означает, что производитель услуг должен заботиться о том, какой объем образовательных услуг оказывается, каким образом и каково качество этих услуг.

Несохраняемость образовательных услуг проявляется в том, что одновременно производятся и потребляются, и не подлежат инвентаризации. Но это не значит, что знания не устаревают, ведь наука не стоит на месте. Поэтому потребитель образовательных услуг вправе требовать соответствия их велению времени. Образовательную услугу невозможно произвести впрок или складировать. Она возникает непосредственно в процессе взаимодействия производителя и потребителя образовательных услуг. Необходимо постоянное изучение спроса потребительского рынка образовательных услуг, введение системы предварительных заказов на дополнительные образовательные услуги.

Непостоянство качества образовательных услуг зависит от людей, взаимодействующих в процессе предоставления и получения услуги. С одной стороны, это означает, что даже если один и тот же человек (учитель) оказывает услугу нескольким потребителям образовательных услуг (учащиеся) абсолютно одним и тем же способом, у разных потребителей может быть разное восприятие того, что они получили, а, следовательно, они будут испытывать различные чувства по поводу удовлетворения своей потребности. С другой стороны, человек, оказывая одну и ту же услугу, может варьировать свои действия при каждом отдельном ее исполнении. Важную роль в этом играет его физическое и психологическое состояние, которое не может быть одинаковым каждый день.

Для повышения качества образовательных услуг необходимо не только соблюдение государственных стандартов образования, базисных планов, программ, но и разработка собственной политики контроля над качеством предоставляемых образовательных услуг, разработка фирменного стиля организации: название организации, логотип, проведение систематического повышения профессионального уровня педагогов и качества образовательных услуг.

Итак, под образовательной услугой понимается работа отдельного педагога или педагогического коллектива, направленная на целесообразное (предварительно запрограммированное) изменение социально-психологической (в частных проявлениях — профессиональной, квалификационной и т.д.) структуры личности обучаемого.

Между тем, по мнению автора, такое определение не совсем полно и не совсем точно отражает суть тех отношений, которые складываются по поводу оказания образовательных услуг. Деятельность любого учреждения образования – это, в первую очередь, процесс предоставления образовательной услуги. С учётом приведённой выше трактовки понятия «образовательная услуга», как общественного блага, и факторов, влияющих на качество образовательной услуги, понятие «качество образовательной услуги» должно составлять совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придаёт ему способность удовлетворять ожидаемые и неожидаемые образовательные потребности конкретных потребителей.

Литература:

1. Буллер Т.А. Как оценить качество образования? // Стандарты и мониторинг в образовании, 2017. -№ 2. - С. 59-62.
2. Горб В.Г. Педагогический мониторинг образовательного процесса как фактор повышения его уровня и результатов // Стандарты и мониторинг в образовании, 2018. - № 5. - С. 33-37.
3. Ефремова Н.Ф. Мониторинг учебных достижений как объект стандартизации // Стандарты и мониторинг в образовании, 2019. — № 3 - С. 12-19.