

УДК 37.013.46

Наталья Васильевна ЯРОСЛАВЦЕВА, кандидат педагогических наук, директор Новосибирского института мониторинга и развития образования, г. Новосибирск; e-mail: nvya.nimro@gmail.com.

Сущность и структура категории «образовательные услуги»

В статье рассматриваются сущность и структура категории «образовательные услуги», вошедшей в современную образовательную реальность, анализируются основные подходы к раскрытию этой проблемы в российской педагогической науке.

Ключевые слова: образовательные услуги, образовательная деятельность, образовательные отношения.

Natal'ya V. YAROSLAVTSEVA, candidate of pedagogical sciences, director of the Novosibirsk Institute of monitoring and development of education, Novosibirsk; e-mail: nvya.nimro@gmail.com.

Essence and Structure of the Category “Educational Services”

The article considers the essence and structure of the category “educational services”, included in the modern educational reality, main approaches to analysing the problem in the Russian pedagogical science are observed.

Keywords: educational services, educational activities, educational relationship.

Образовательная услуга рассматривается как *содержательная единица образовательных взаимоотношений*, возникающих при заключении договора об образовании [1]. К числу платных образовательных услуг закон (ст. 45) отнес «...обучение по дополнительным образовательным программам, преподавание специальных курсов и циклов дисциплин, репетиторство, занятия с обучающимися углубленным изучением предметов и другие услуги» [там же].

Такая трактовка, в целом, сохранена и в действующем федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» [2], где под «платными образовательными услугами» понимается образование за счет средств физического и (или) юридического лица, реализуемое организацией, или частным предпринимателем, осуществляющим образовательную деятельность. При этом, содержательно образовательные услуги уже не ограничены принципом второстепенности, т. к. под образованием в законе понимается «... единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых зна-

ний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов» [2]. Другой нормативный документ — Правила оказания платных образовательных услуг [3] — связывает их определение с образовательной деятельностью, которая в Федеральном Законе «Об образовании в Российской Федерации» понимается как деятельность по реализации образовательных программ. В документе повторяются два других существенных признака: платные образовательные услуги не предусмотрены установленным государственным или муниципальным заданием, а выполняются по заданиям юридических и физических лиц.

Намного чаще образовательные услуги рассматриваются как *продукт деятельности образовательных организаций*, представленный на рынке, причем имеющий и идеальный, и материальный характер. Используя данный продукт, потребитель способен удовлетворять свои потребности в программируемом изменении личности. Градация определений образователь-

ных услуг здесь образуется пониманием продукта образовательной деятельности, как:

- интеллектуального капитала, совокупного труда педагогов, материально-технической базы, программ, платформ, технологий, учебников и т. д. (Е. В. Бурденко [6], В. М. Кожухар [17] и др.);
- объема учебных знаний, умений и навыков, передаваемых обучаемому в системе образования (У. Г. Зинуров [15], Л. В. Коптяева [18] и др.);
- системы (комплекса) знаний, умений, компетенций, которые способны удовлетворить многообразные потребности человека, общества, государства (Н. А. Завалько [13] и пр.);
- товара, производимого образовательной организацией и сочетаемого с запросами рынка труда, условно разделенного на три группы: услуги соответствующие образовательным программам и стандартам, дополнительные услуги, обеспечивающие углубленное освоение учебных программ или развитие личности, сопутствующие услуги, обеспечивающие образовательный процесс (Т. И. Олейник, Т. И. Пустовитова, Е. М. Трейгер [21]).

Признаем и такую, несколько упрощенную позицию. Определяя образовательные услуги, скорее следует вести речь не о продукте, а об одном из видов продукта, который образовательные организации формируют вместе с инновационным, научным, инженерно-конструкторским и другими продуктами деятельности. Положительная сторона подхода заключается в том, что он связывает категорию «образовательные услуги» с образовательной деятельностью, что согласуется с методологическим деятельностным подходом.

Достаточно схожий подход связывает образовательные услуги с *результатом образовательных и сопутствующих им процессов*. Такая позиция, в частности, отражена в исследованиях И. Г. Голышова [10], Л. С. Шаховской и Е. Г. Гушиной [25] и пр. Здесь образовательная услуга — это результат удовлетворения потребности, достигнутый в образовательном процессе, она имеет значение с позиции потребительской ценности и с этой же позиции определяет конкурентоспособность образовательной системы. Содержание категории, как правило, не конкретизируется, поскольку такой подход, чаще всего, применяется при исследовании вопросов управления рынком.

В практико-ориентированных педагогических исследованиях образовательные услуги часто рассматриваются как *структурные компоненты педагогических систем и процессов* на прагматическом уровне. Такова, например, работа М. В. Бабич [4], где образовательная услуга — это целостное организационно-управленческо-дидактическое явление, обеспечивающее организационную, педагогическую, материальную и методическую поддержку учебно-воспитательного и сопутствующих процессов. Ш. З. Валиевым, В. И. Сухочевым, А. М. Сухочевой [7] образовательная услуга рассматривается как компонент образовательно-

го процесса, отражающий специфические и неповторимые черты вуза, коллектива, конкретного педагога. В монографии научного коллектива под руководством Н. Н. Захарова [14], выполненной в рамках данного подхода, рассматриваются вопросы стандартизации образовательной услуги и установления единых педагогических и технологических требований к ней. Поскольку общенаучный системный подход по-прежнему является ведущим для большинства педагогических теорий, определение категории «образовательные услуги» с его позиций представляется весьма справедливым.

Крайне важный для педагогической науки подход отражен в исследованиях И. Г. Ершовой, К. Н. Гоженко [9], А. В. Морозова и Д. В. Чернилевского [20], С. В. Суворова [22] и пр. Здесь образовательная услуга рассматривается как *инвестиция в человеческий капитал*. В русле данного подхода И. Г. Ершова [12], например, рассматривает образовательные услуги как формируемые системой образования средства развития человеческого капитала в экономике знаний, а К. Н. Гоженко — как ее системный элемент. Согласны с авторами в том, что рассматривать развивающуюся педагогическую категорию вне основных тенденций развития общества, современной философии образования и вне культуры, в которых интеллектуальные составляющие приобретают приоритет, нельзя. В дальнейшем рассмотренные позиции будут использованы при решении задач данного исследования.

Исследования А. Г. Бездудной [5], Е. В. Деминой [11], Е. Б. Карпова [16], И. В. Трайнева [23] и др. авторов раскрывают категорию «образовательные услуги» в связи с *развивающимся образовательным пространством*, как его компонент, что весьма важно в связи с процессами формирования открытого информационно-образовательного пространства и образовательных платформ, альтернативных традиционному образованию. Образовательная услуга в рамках подхода меняет свой характер, содержание, технологии и способы получения.

Для группы авторов образовательные услуги представляются *общественным благом*. В частности, В. А. Гневашева [8] пишет, что образование — это комплекс предоставляемых государством населению образовательных услуг, условно несущих на себе черты общественного блага: доступность одному и другим без дополнительных затрат, неконкурентность в потреблении, неисключаемость и т. д. Развитие рынка образовательных услуг, по мнению ученого, ведет к превращению образовательных услуг в коммерческий продукт, или частное благо. Другой автор — Л. И. Фишман [24], считает, что образование — само по себе благо, и нет никакого противоречия в том, что человек получает его в форме услуги.

Есть попытки еще более широкого понимания образовательных услуг и определения их сущности и содержания *через образование как общественный процесс, его миссию* в воспроизводстве поколений, транс-

ляции социального опыта и культуры. Таковы, например, работы А. П. Панкрухина и пр. Сходных позиций придерживаются В. П. Щетинин, Н. А. Хроменков и Б. С. Рябушкин [26], связывающие его с содержанием образования, передаваемым для удовлетворения потребностей государства, общества и человека знаниям, умениям, информации и навыкам. Ни эту, ни предыдущую позицию нельзя игнорировать, поскольку она согласуется с базовыми принципами педагогики — гуманизма и культуросообразности.

Как видим, каждый из выделенных подходов обусловлен определенным ракурсом исследования категории, а противоречие между ними возникает только в связи с ответом на вопрос — занимают ли образовательные услуги все содержание категории «образование»? На наш взгляд, образование ни в коем случае не исчерпывается совокупностью образовательных услуг, поскольку в нем интегрированы очень многие процессы, не обладающие атрибутивными признаками услуги.

Определение «образовательных услуг» как педагогической категории базируется на системном и деятельностном методологических подходах, стремлении согласовать его с укоренившимися базовыми категориями и принципами педагогики, но при этом сохранить атрибутивные признаки, заложенные в экономике. Такое решение, если оно будет найдено, обеспечит теоретическое значение «образовательных услуг» как педагогической категории в системе педагогического знания.

Определяя сущность категории «образовательные услуги», будем опираться на работы, в которых образование воспринимается как инструмент воспроизводства, сохранения, развития и трансляции культуры. На процессы и явления, в том числе и на образовательные услуги, в этой макросистеме оказывают влияние такие факторы, как:

- образовательная парадигма, которая определяет представления о знаниях, умениях и навыках необходимых человеку, получающему образовательную услугу; осознание культуры и моделей культурного развития человека; принципы передачи информации; значение образования в жизни общества; представление о миссии педагога, месте и роли обучающегося;

- философия образования — т. е. междисциплинарная, научная область, формирующая мировоззрение, систему господствующих идей и взглядов на процесс и развитие образования, совокупности определяющих его факторов и условий;

- результаты межкультурного взаимодействия, оказывающие влияние на образование, в данном случае — развитие международного рынка образовательных услуг, глобализация и интернационализация образования.

Категория «образовательные услуги» принадлежит макросистеме «образование» и поэтому должно соответствовать его миссии и общественному значению, а, кроме того, не противоречить базовым категориям категориально-понятийного аппарата педагогики: обу-

чение, воспитание и развитие. Образование как явление и процесс определены достаточно полно, как и базовые категории педагогики, поэтому не будем на них останавливаться.

Наконец, образовательные услуги являются компонентом другой макросистемы — образовательной деятельности. И в этой макросистеме проявляется один из главных субъектов образовательной услуги — образовательные организации. Образовательная деятельность, как ее определяет федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» [2], представляет собой деятельность образовательных организаций по реализации образовательных программ. Сущность категории «образовательные услуги», в связи с этим, должна быть связана по смыслу с двумя другими базовыми категориями педагогики: «педагогическая система» и «педагогический процесс». Такая связь обусловила необходимость изучения сущности, структуры и содержания категории «образовательные услуги» с позиции общенаучного системного подхода, т. е. представлять ее как необходимый и достаточный состав компонентов, находящихся в определенной системе связей и отношений, образующий новое системное свойство — удовлетворять потребность заказчика в определенном изменении личности [26]. Образовательные услуги — это прежде всего педагогический процесс, т. е. закономерная смена состояний педагогической системы, или с другого ракурса — специально организованное взаимодействие педагогов, педагогических коллективов и обучающихся. Только во вторую очередь — это процесс продажи.

Учитывая сущностные характеристики категории, формирующиеся в макросистемах (культура, образование, образовательная деятельность), «образовательные услуги» могут быть определены как комплексы педагогической, организационно-управленческой, экономической деятельности образовательных организаций, нацеленных на запрограммированное изменение личности, заказчиками которых выступает человек, государство или общество. Их атрибутивными характеристиками являются наличие заказчика и образовательной организации. Образовательную услугу оказывает только образовательная организация, организация, осуществляющая обучение, организация или лицо, обладающее правом вести образовательную деятельность. Иные субъекты, осуществляющие исключительно продвижение услуги на рынке, на самом деле не оказывают услугу, а продают ее.

Поскольку образовательные услуги являются компонентом образовательной деятельности, они имеют одинаковую с ней структуру, в которую входят три обязательных компонента: *образовательные программы, образовательные технологии и образовательные отношения*. Каждый из названных компонентов проецирует категорию в ключевых институтах (общественных практиках), где определяется содержание категории «образовательные услуги».

На отношения системы образования с обществом и государством образовательные услуги проецируются через образовательные программы. Образовательная программа, во-первых, локализует образовательную услугу по цели и планируемому результату, а, во-вторых, делает конкретным ее содержание, как для заказчика, так и для исполнителя. По сути, используя системный подход к определению содержания категории «образовательные услуги», образовательные программы можно считать целевой, содержательной и организационной подсистемами образовательной услуги. Следует подчеркнуть, что образовательные программы в норме отражают:

- социальный заказ на образовательные услуги, объединяющий совокупность запросов и требований к образованию, которые предъявлены или могут быть предъявлены системе образования со стороны личности, общества и государства;

- образовательную политику государства, региона, муниципального образования, понимаемую как основные направления развития образования, формирования человеческого капитала посредством образования для которого образовательные услуги являются средством, а также система ориентиров, подходов, целей, ценностей и приоритетов в образовании и определенная методология их реализации;

- региональные условия и потребности, характеризующие среду формирования и оказания образовательных услуг с учетом уникальности каждого региона Российской Федерации.

Связь категории с педагогической наукой и практикой, определяющая ее содержание, осуществляется через второй структурный компонент — педагогические технологии. Определяя образовательную услугу как систему, можно сказать, что педагогические технологии, как структурный компонент, объединяют в себе ее организационную, процессуальную и управленческую подсистемы.

Проекция образовательной услуги на специальный рынок осуществляется через третий структурный компонент — образовательные отношения, которые подробно раскрыты в теориях маркетинга и менеджмента образовательных услуг.

Любая категория не просто отражает наиболее общие сущности, но и определяет собственные подходы к изучению педагогических явлений и процессов. В исследованиях по проблеме подтверждается, что категория «образовательные услуги» образует особую методологию педагогических исследований в данной области. Отмечая ее значимость выделим следующее:

1. Современные экономические отношения в системе образования и на рынке образовательных услуг иначе позиционируют образование в системе общественных отношений. Появляется актуальная потребность в формировании новой модели управления образовательными системами, которая разрабатывается и раскрывается через категорию «образовательные услуги» и

связанные с ней понятия, но действует в условиях специфики российского образовательного пространства.

2. В условиях глобализации образования появляется актуальная необходимость сближения зарубежных и отечественных образовательных моделей, которое происходит на международном рынке образовательных услуг. Их взаимодействие «прописано» в логике образовательных услуг, становление соответствующей категории в российской педагогике позволяет устранить противоречия между моделями, адаптировать зарубежный опыт в российских условиях, или, напротив, относиться к нему более критично.

Список литературы

1. Об образовании: Закон РФ от 10.07.1992 N 3266-1 // Справочная правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=137707#0> (дата обращения: 06.12.2016).

2. Об образовании в Российской Федерации: федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ // Консультант Плюс. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=201339#0> (дата обращения: 06.12.2016).

3. Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг: Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 // Консультант Плюс. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=150870#0> (дата обращения 06.12.2016).

4. Бабич М. В. Научно-методическое обеспечение качества образовательных услуг в региональном колледже: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. Невиномысск, 2015. 200 с.

5. Бездудная А. Г. Методология формирования конкурентных преимуществ образовательных услуг в едином образовательном пространстве: дис. ... док. эконом. наук: 08.00.05. СПб., 2009. 320 с.

6. Бурденко Е. В. Права работника. Монография. М.: ИИЦ МГУДТ, 2006. 257 с.

7. Валиев Ш. З., Сухочев В. И., Сухочева А. М. Образовательная услуга — основа формирования финансового портфеля негосударственного вуза. Уфа: ДизайнПолиграфСервис, 2008. 111 с.

8. Гневашева В. А. Социально-экономическая значимость образования как общественного блага // Экономика образования. 2009. № 4—2. С. 26—32

9. Гоженко К. Н. Экономика знания — императивная основа инновационной трансформации сферы образовательных услуг: дис. ... док. эконом. наук: 08.00.05. Кисловодск, 2012. 349 с.

10. Гольшов И. Г. Управление интеграцией региональных рынков труда и образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования: дис. ... док. пед. наук: 13.00.01. Казань, 2012. 337 с.

11. Демина Е. В. Информационная интерактивная среда школы как средство обеспечения качественных образо-

вательных услуг: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01. Томск, 2016. 218 с.

12. Ершова И. Г. Регулирование рынка образовательных услуг в экономике знаний: теория, методология: дис. ... док. эконом. наук: 08.00.05. Курск, 2013. 372 с.

13. Завалько Н. А. Методология повышения эффективности использования рыночных инструментов в сфере образовательных услуг: дис. ... док. эконом. наук: 08.00.05. М., 2013. 410 с.

14. Захаров Н. Н. Разработка стандартов образовательной услуги: инновационные подходы. Монография. Пермь: Прикамский социальный ин-т, 2009. 199 с.

15. Зиннуфов У. Г. Маркетинг в деятельности вузов: теория и методы решения: метод. пособие. Уфа: изд-во УГАТУ, 1993. 226 с.

16. Карпов Е. Б. Психология продвижения образовательных услуг в системе открытого образования. Монография. М.: Инфра, 2004. 299 с.

17. Кожухар В. М. К определению содержания образовательной услуги // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. № 3. С. 31–41.

18. Коптяева Л. В. Особенности процесса производства образовательных услуг как фактора социального воспитания: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.06. Кострома, 2000. 153 с.

19. Кузнецова А. Г. Развитие методологии системного подхода в отечественной педагогике. Монография. Хабаровск: Изд-во ХК ИППК ПК, 2001. 152 с.

20. Морозов А. В., Чернилевский Д. В. Креативная педагогика и психология. М.: Академический проспект, 2004. 560 с.

21. Олейник Т. И., Пустовитова Т. И., Трейгер Е. М. Образовательные услуги высшей школы: классификация особенностей и тенденции развития // Проблемы современной экономики. 2014. № 17. С. 99–103.

22. Суворов С. В. Инновационные рыночные трансформации в сфере образовательных услуг. М.: МГИУ, 2005. 155 с.

23. Трайнев И. В. Управление развитием маркетинговых электронных образовательных услуг в информационном обществе: монография. М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2009. 290 с.

24. Фишман Л. И. Повышение качества образовательных услуг на основе делегирования обратных связей (теория и методология): дис. ... док. эконом. наук: 08.00.05. Мамафа, 2009. 400 с.

25. Шаховская Л. С., Гущина Е. Г. Маркетинг образовательных услуг. Монография. Волгоград: Политехник, 2004. 143 с.

26. Щетинин В. П., Хроменков Н. А., Рябушкин Б. С. Экономика образования. М.: Рос. пед. агентство, 1998. 305 с. ▲

ИССЛЕДОВАНИЕ

Неязыковые зоны мозга помогают понимать смысл слов

То, как мозг сопоставляет слово и его значение — один из самых интересных вопросов в нейробиологии, лингвистике, психологии, да и вообще в науке. Известно, что в мозге есть специальные «смысловые» зоны, и многие полагают, что только они за смысл слов и отвечают. Но есть и другая гипотеза, согласно которой в «осмыслении» слов принимают участие другие зоны коры, которые, на первый взгляд, к лингвистической функции не имеют никакого отношения. Например, если мы читаем глагол «бросать», то вместе с «классическими» языковыми зонами в мозге должна активироваться моторная кора, то есть те участки, которые отвечают за соответствующее действие, за движения рук.

Чтобы проверить вторую гипотезу, исследователи из Национального исследовательского университета поставили следующий эксперимент: добровольцев просили пройти языковой тест — они должны были определить, является ли последовательность букв у них перед глазами словом, и что именно это слово обозначает. Одновременно у них с помощью транскраниальной магнитной стимуляции (ТМС) подавляли активность той части коры, которая отвечает за движения рук. (При ТМС внешнее магнитное поле прямо сквозь кости черепа фокусируют на той или иной части мозга, так что нейронная активность здесь либо усиливается, либо ослабевает, что, в свою очередь, сказывается на когнитивных функциях; например, известно, что с помощью такой стимуляции можно улучшить память.)

Слова, которые нужно было распознавать в тесте, обозначали либо абстрактные действия, либо конкретные движения руками. В статье в журнале *Neuropsychologia* авторы работы пишут, что если магнитное поле подавляло активность «ручной» моторной коры, то человек тратил больше времени на то, чтобы узнать слово, и при том чаще ошибался — но только если слово относилось к действию руками. Иначе говоря, чтобы правильно и быстро узнавать некоторые слова, лингвистическим мозговым центрам требуется помощь других мозговых департаментов — тех, которые имеют дело как бы с самим смыслом нужного слова.

Скорее всего, такое сотрудничество лингвистические участки коры поддерживают и с другими мозговыми департаментами, отвечающими за действия и восприятия, а это значит, что «осмысление» языка происходит не в специализированных зонах, а в обширных сетях, объединяющих самые разные центры коры полушарий.

Источник: <http://www.nkj.ru/news/30777/>