

Сетевое взаимодействие в рамках «сервисной» концепции деятельности образовательных учреждений (на примере Томской области)

DOI 10.31483/r-75625

УДК 37.01



Чумакина К.М.

ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Томский государственный университет»,
МАОУ «Гуманитарный лицей»,
Томск, Российская Федерация. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6231-0512>, e-mail: kseniya.akhmatova@mail.ru


Резюме: Автор подчеркивает, что происходящие глобальные изменения в обществе, новые направления в социокультурном развитии привели к необходимости внесения изменений в требования к качеству образования на всех уровнях. Отмечается, что новые требования к качеству образования предполагают не только развитие предметных знаний обучающихся, но и развитие метапредметных и личностных компетенций. Образовательные организации оказались в ситуации затруднений при выстраивании образовательного процесса в соответствии с введенными государственными направлениями. Автор приходит к выводу, что в поиске механизмов решения проблемы образовательные учреждения стали объединяться в сетевые группы и сообщества, позволяющие интегрировать ресурсы и возможности для реализации поставленных государством задач. В статье рассмотрена концепция «сервисного государства» принципы сервисной деятельности образовательных учреждений; клиентоориентированность образовательных учреждений; основные положения сетевого взаимодействия образовательных учреждений; проанализированы нормативно-правовые акты, проекты, в которых закреплено сетевое взаимодействие в сфере образования; охарактеризована независимая оценка качества образования; рассмотрены образовательные учреждения, занимающие лидирующие места, по мнению потребителей услуг, на предмет сетевого взаимодействия с учетом ориентации на потребности непосредственных потребителей услуг. В ходе исследования применялись следующие методы: анализ и синтез, сравнение, интервьюирование. Результатом исследования стал проект сетевого взаимодействия с учетом сервисной ориентации Гуманитарного лицея г. Томска и ТГУ.

Ключевые слова: «сервисная концепция», «сервисное государство», клиентоориентированность образовательных организаций, сетевое взаимодействие, образовательные услуги.

Для цитирования: Чумакина К.М. Сетевое взаимодействие в рамках «сервисной» концепции деятельности образовательных учреждений (на примере Томской области) // Развитие образования. – 2020. – № 2 (8). – С. 55-59. DOI:10.31483/r-75625.

Network Interaction Within the "Service" Concept of Educational Institutions (On the Example of the Tomsk Region)

Kseniya M. Chumakina

FSAEI of HE "National Research Tomsk State University",
MAEI "Humanities Lyceum",
Tomsk, Russian Federation. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6231-0512>, e-mail: kseniya.akhmatova@mail.ru

Abstract: The author emphasizes that ongoing global changes in society, new directions of sociocultural development have led to the necessity of making changes in requirements of the quality of education on every level. It is noted that these new requirements imply not only pupils' subject knowledge development but also their metasubject and personal competence formation. Educational institutions faced difficulties while establishing educational process in accordance with the introduced state directions. The author comes to the conclusion that in search of the solution, educational institutions started to form networks and communities that let integrate both resources and abilities to succeed in fulfilling of the tasks given by the government. The concept of a "service state" is considered; principles of service activities of educational institutions are defined; client focus of educational institutions is reviewed; the main provisions of the network interaction of educational institutions are presented; regulatory acts, projects in which the network interaction in the field of education is fixed are analyzed; an independent assessment of the quality of education is given; educational institutions that occupy leading places in the opinion of service consumers about network interaction, taking into account the focus on the need of direct service consumers are considered. In the course of the study, the following methods were used: analysis and synthesis, comparison, interviewing. The result of the study was a network interaction project taking into account the focus on service by the Humanitarian Lyceum in Tomsk and Tomsk State University.


Keywords: "service" concept, "service" state, client focus of educational institutions, network interaction, educational services.

For citation: Chumakina K.M. (2020). Network Interaction Within the "Service" Concept of Educational Institutions (On the Example of the Tomsk Region). *Razvitie obrazovaniya = Development of education*, 2(8), 55-59. (In Russ.) DOI:10.31483/r-75625.

Вёрену учрежденийсем «сервис» концепцийён талккашёнче тетел сыханавне кёни (Томск облаён төслехё тарэх)

Чумакина К.М.

АВ «Томск патшалăх наци тѣпчев университетчѣ» ФПАВУ,
«Гуманитари лицейѣ» МАВУ,
Томск, Раçсей Патшалăхѣ.

 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6231-0512>, e-mail: ksenya.akhmatova@mail.ru

Аннотаци: Автор палăртнă тарăх, обществăра пулса иртекен тѣнче пѣлтерѣшлѣ улшăнусем, халăх культуринче вай илекен сѣнѣ юхăмсем вёреневѣн пахалăхне ўстерме ыйтакан сѣнѣ хушу кăларса таратрѣç. Вёреневѣн пахалăхне ўстерме ыйтакан сѣнѣ хушура кăтартнă тарăх, вёренекенсен предмета лайăх пѣлнисѣр пуçне предмет картинчен тухса малалла каяслăхне тата харкамлăх компетенцине аталантармалла. Вёреневе патшалăх ыйтнă çулпа яма тăнă май вёрену организацийсем йывăр лару-тарăва кѣрсе ўкрѣç. Автор çакнашкал *пѣтѣмлету* патне пырса тухать: йывăр лару-таруран тухма вёрену учрежденийсем тетел сыханавне уçă курса пѣрлешме тытăнчѣç. Ку пѣрлешусемпе ушкăнсем патшалăх хушине пурнăçа кѣртме пур ресурспа çул-йѣре пѣрлештерсе вѣсемпе тухăçларах уçă курма май параççѣ.

Статьяра «сервис патшалăхен» концепцине, вёрену учрежденийсен сервис еçѣ-хѣлѣн принципсене, вёрену учрежденийсен тетел сыханавен положенине пăхса тухнă; вёренуре тетел хутшăнавне сирѣплетекен нормапа право акчѣсене, проектсене тишкернѣ; вёрену пахалăхне нима пăхăнмасăр тăвакан хаклав мѣн иккенне кăтартнă; тетел талккашёнче хутшăнасипе малта пыракан вёрену учрежденийсене вѣсем пулăшăвне илекен организацисен шухăшне шута илсе пăхса тухнă. Тѣпчевре çак *меслетсемпе* уçă курнă: анализ тата синтез, танлаштару, интервью туни. *Тѣпчевен пѣтѣмлетевѣ* Томскан гуманитарни лицейѣпе ТПУн (Томск патшалăх университетчѣ) сервис курамне шута илсе хатѣрленѣ тетел хутшăнавен проекчѣ пулса тарать.

Тѣп сăмахсем: «сервис концепцийѣ», «сервис патшалăхѣ», вёрену организацийсем клиент енене çаврăнни, тетел талккашёнче пулса иртекен икѣ енлѣ хутшăну, вёрену енѣне паракан пулăшу.

Цитатăлама: Чумакина К.М. Вёрену учрежденийсем «сервис» концепцийён талккашёнче тетел сыханавне кёни (Томск облаён төслехё тарэх) // *Вёрену аталанăвѣ*. – 2020. – № 2 (8). – С. 55-59. DOI:10.31483/r-75625.

Введение

Постиндустриальная стадия развития современного общества предполагает более высокий жизненный уровень населения и правовое развитие. Начинаются изменения отношений между государством и человеком. Как следствие, меняется подход государственных органов при взаимодействии с населением, развитие системы публичного управления. В рамках этой системы одним из направлений ее развития можно считать реализацию концепции «сервисного государства», где главной целью предоставления услуг государством является удовлетворенность населения этими услугами [3].

Содержание концепции «сервисного государства» было описано пятью основными принципами [5]:

- 1) открытое правительство;
- 2) ограничение центрального аппарата правительства и ужесточение контроля за его решениями;
- 3) разрушение государственной монополии на предоставление публичных услуг «в пользу» негосударственных (коммерческих и некоммерческих) организаций;
- 4) цифровизация государственного управления (то есть электронное правительство);
- 5) инновации в государственном управлении.

В соответствии с принципами сервисной деятельности осуществляется и образовательная деятельность, к которой относятся [6]:

1. Принцип обязательности предложения. Образовательные организации предлагают широкий спектр дополнительных сопутствующих услуг: дополнительные образовательные программы, платные образовательные услуги, электронная библиотека, приобретение учебно-методической литературы, а также услуги питания, проживания и т. д.

2. Принцип необязательности использования. Образовательные организации не навязывают своим по-

ребителям образовательные услуги, но создают условия для их продвижения к потребителю. При этом получение образовательных услуг не является гарантом того, что потребитель этой услуги будет использовать полученные результаты в своей профессиональной деятельности.

3. Эластичность сервиса. Пакет сервисных услуг образовательной организации может быть достаточно широк: от минимально необходимых (библиотека, питание) до максимально целесообразных (дополнительные образовательные программы).

4. Удобство сервиса. Сервис образовательной организацией предлагается в том месте, в такие сроки и в такой форме, которые устраивают потребителя этих услуг.

5. Техническая адекватность сервиса. В настоящее время в образовательный процесс внедряются новейшие достижения науки и техники, а также информационных технологий, для того чтобы уровень образования, получаемого потребителем, соответствовал требованиям работодателей. Если же образовательная организация не имеет достаточно технической оснащенности лабораториями, компьютерами и т. п., то это снижает её конкурентоспособность на рынке образовательных услуг и создает проблемы соответствия образовательного уровня требованиям образовательных стандартов.

Спецификой «сервисных» организаций является ориентация на потребности граждан. Клиентоориентированная организационная структура образовательных организаций становится эффективным фактором развития образовательных организаций. На сегодняшний день в научной литературе активно рассматривается клиентоориентированность в сфере образования в основном в высших учебных заведениях и в системе

дополнительного образования. Образовательным организациям приходится привыкать к рыночной конкуренции за обучающихся, которые выступают в роли клиентов. Поэтому обеспечение эффективности функционирования образовательной организации требует гибких и адаптивных подходов в работе с потребителями [2].

Одной из основных задач политики в сфере образования является развитие всестороннего партнерства. А это значит, что на разных уровнях образования необходимо организовать сетевое взаимодействие.

Сетевое взаимодействие образовательных учреждений базируется на следующих положениях [2]:

1. Качество образования обеспечивается не отдельными учреждениями, а сетью образовательных учреждений.

2. Важным сетевым ресурсом является внутрисетевое взаимодействие общеобразовательных учреждений с другими образовательными учреждениями, межведомственное взаимодействие.

3. Рационализация использования ресурсов сети общеобразовательных учреждений способствует специализации учреждений или их крупных структурных подразделений.

Сетевое взаимодействие образовательных учреждений закреплено в нормативно-правовых актах, а также в национальных проектах в сфере образования.

В статье 15 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» прописано: «Сетевая форма реализации образовательных программ обеспечивает возможность освоения обучающимися образовательной программы с использованием ресурсов нескольких организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе иностранных. В реализации образовательных программ с использованием сетевой формы наряду с организациями, осуществляющими образовательную деятельность, также могут участвовать научные организации, медицинские организации, организации культуры, физкультурно-спортивные и иные организации, обладающие ресурсами, необходимыми для осуществления обучения, проведения учебной и производственной практики и осуществления иных видов учебной деятельности, предусмотренных соответствующей образовательной программой» [1].

Федеральный проект «Современная школа» национального проекта «Образования» направлен на формирование новой образовательной среды, которая позволит:

1. Предоставить каждому ребенку право выбора и формирования своей образовательной траектории развития.

2. Консолидировать возможности смежных участников образовательного процесса, обладающих необходимыми ресурсами.

3. Запустить в полном объеме сетевые формы реализации образовательного процесса.

4. Внедрить систему зачета результатов освоения соответствующих модулей у различных участников образовательного процесса.

Предполагается создание условий для освоения обучающимися основного и среднего общего образования, отдельных предметов образовательных модулей, основанных на принципах выбора ребенка, а также для применения механизмов сетевой формы реализации, в т.ч. с применением современных технологий обучения,

и вовлечения организаций профессионального образования, реального сектора, учреждений культуры, спорта и иных учреждений с зачетом результатов освоения соответствующих модулей.

Ориентация на потребности граждан приводит к тому, что теперь от общественных потребностей зависит набор, содержание и технологии оказания услуг. Тем самым появилась необходимость проведения в сфере образования независимой оценки качества образовательных услуг.

Независимая оценка качества образования (НОКО) является важным этапом, который закрепляет механизмы взаимодействия между организациями и обществом. При создании системы независимой оценки качества образования основным заказчиком выступило государство. Обязательность процедуры и общие критерии оценивания закреплены нормативными актами федерального уровня, а затем дополнены нормативно-правовой базой, организационными и финансовыми механизмами субъектов РФ [4].

В качестве основных критериев НОКО выступают:

1. Открытость и доступность информации об организации. Данный критерий означает возможность получения гражданами требуемой информации об организации в удобной форме и с понятным содержанием.

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. Данный критерий определяется уровнем материально-технического обеспечения организации; территориальным расположением организации, в том числе относительно остановок общественного транспорта; перечнем предоставляемых услуг и используемыми технологиями их предоставления; удобством организации внутреннего пространства, где предоставляются услуги; условиями, созданными для людей с ограниченными возможностями и пр.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации. Данный критерий предполагает оценку профессиональных и личностных качеств работников организации.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуги. Данный критерий определяется на основе изучения мнений потребителей услуг с использованием прямого вопроса на тему об удовлетворенности качеством полученных услуг по различным аспектам.

Результаты

В своем исследовании для анализа организационных форм и технологий сетевого взаимодействия образовательных учреждений, которые способствуют выявлению и развитию интересов обучаемого, мы взяли общеобразовательные учреждения, которые занимают лидирующие места, по мнению потребителей услуг. Мы провели анализ учреждений Томской области, которые, согласно результатам независимой оценки качества образовательных услуг, заняли лидирующие места. По результатам НОКО, лидерами (топ-10) в рейтинге независимой оценки качества образовательной деятельности Томской области стали (из 174 учебных заведений, проходящих независимую оценку качества образования):

МБОУ «КСОШ – интернат №1», Каргасокский район.

МАОУ «Улу-Юльская СОШ», Первомайский район.

МБОУ «Воронинская СОШ», Томский район.

МБОУ «Комсомольская СОШ», Первомайский район.

МАОУ «Гимназия №2 г. Асино», Асиновский район.
 МАОУ «Моряковская СОШ», Томский район.
 МАОУ «Гимназия №29», г. Томск.
 МАОУ «СОШ №25», г. Томск.
 МАОУ «СОШ №7», Колпашевский район.
 МОУ «Гимназия №1», г. Стрежевой.

Изучили официальные сайты данных образовательных учреждений, проанализировали нормативно-правовые акты, реализуемые проекты, концепции образовательных учреждений.

Исходя из проанализированного материала, мы сделали вывод, что на сегодняшний день сетевое взаимодействие образовательных учреждений стало одним из самых распространенных действий в педагогической реальности. Многие образовательные учреждения используют это словосочетание для обозначения любых форм межшкольного взаимодействия, в результате чего содержательный объем такого взаимодействия размывается и девальвируется.

Выделили ряд методик сетевого взаимодействия:

1. Любое взаимодействие между образовательными организациями – конференции, педагогические совещания, семинары и др.

2. Информационный обмен ресурсами между образовательными учреждениями. То есть обмен тем, что составляет школьную уникальность.

3. Осуществление совместной деятельности. Создание совместных проектов. В результате такого взаимодействия, как правило, формируется новое системное качество.

Необходимо отметить, что клиентоориентированный подход в общеобразовательных учреждениях недостаточно представлен именно при реализации сетевого взаимодействия. Можно сказать, что педагоги общеобразовательных организаций пишут программы и проекты, нацеленные на улучшение образования и развитие обучающихся, при этом не интересуясь у самих обучающихся и их родителей (законных представителей) о потребности такого образования.

Тем самым получили, что образовательные организации выстраивают сетевое взаимодействие с другими школами, учреждениями и предприятиями. В организациях происходит постоянное развитие форм, технологий и механизмов сетевого взаимодействия, но не с позиций «сервисной» ориентации.

Учитывая все вышеизложенные требования государства, а также анализ деятельности образовательных учреждений, МАОУ «Гуманитарный лицей» г. Томска совместно с Томским государственным университетом пришли к идее разработки инновационного проекта. Основой данного проекта послужил глубинный опрос обучающихся и их родителей (законных представителей), который показал нам мнение и интерес обучающихся и их родителей (законных представителей) в данной области. Было опрошено 5 обучающихся и 5 родителей из каждой учебной группы, что составляет 20% обучающихся группы. Всего в лицее 13 учебных групп.

Интервью с учащимися лицея содержало 5 вопросов:

1. Считаете ли вы необходимым взаимодействие лицея с ТГУ?

2. В чем вы видите смысл сетевого взаимодействия лицея и ТГУ?

3. Готовы ли вы принимать участие в совместном взаимодействии лицея и ТГУ? В какой деятельности?

4. Какие формы взаимодействия с ТГУ, на Ваш взгляд, являются самыми эффективными?

5. Что вы ожидаете от сотрудничества лицея и ТГУ?

Все респонденты ответили на поставленные вопросы, и мы получили следующую информацию:

Все респонденты считают, что взаимодействие лицея с ТГУ необходимо. Делают акцент на том, что в ТГУ работают достаточно авторитетные преподаватели, которые могут проводить лекции, курсы, семинары на более углубленном уровне, а также совместное написание проектно-исследовательских работ и дальнейшую перспективизацию работы. Учащиеся отмечают, что таким образом лицей предоставляет больше возможностей для реализации и развития. Также учащиеся не забывают отметить про профориентационную работу и расширение кругозора. Возможность взаимодействия в напарнической деятельности и изучение «изнутри» некоторых аспектов университетской жизни и учебы. Один из респондентов сказал: «Сетевой потенциал ТГУ на данный момент является одним из лидирующих в системе образования в России. Я считаю, что кооперация лицея с ТГУ повысила бы качество образования в лицее, а также привнесла новые векторы развития образования в лицее. Благодаря сетевому взаимодействию лицеисты могут больше узнавать о студенческой жизни. Это помогает ещё только будущим студентам правильно расставить свои жизненные ориентиры, понять, чем они хотят заниматься после окончания лицея, а также даёт дополнительную возможность уже заранее зарабатывать баллы для дальнейшего поступления».

Интервью с родителями (законными представителями) учащихся лицея позволило получить следующую информацию в соответствии с поставленными вопросами:

1. Считаете ли вы необходимым взаимодействие лицея с ТГУ? Почему?

2. В чем вы видите смысл сетевого взаимодействия лицея и ТГУ?

3. Какие формы взаимодействия с ТГУ, на Ваш взгляд, являются самыми эффективными? Почему?

4. Что вы ожидаете от сотрудничества лицея и ТГУ?

Все респонденты считают необходимым взаимодействие лицея с ТГУ. Обосновывая это тем, что данное сотрудничество позволит расширить круг знаний и умений учащихся, таким образом учащиеся внедряются в университетскую жизнь, тем самым могут раньше определиться с выбором специальности и вуза.

Респонденты отмечают, что смысл сетевого взаимодействия заключается в возможности проведения лицеистами научно-исследовательской деятельности, такое партнерство повышает уровень социальных компетенций учащихся. А также таким образом ТГУ формулирует требования к будущим студентам, а лицей оказывает целевую подготовку в соответствии с этими требованиями.

При этом родители отмечают, что исследовательская работа должна предполагать совместное участие студентов ТГУ и учащихся лицей. Данная работа позволит учащимся проявить интерес к исследованиям, поиску информации, анализу, формированию умения высказывать свою точку зрения, доказывать ее. Все это положительно влияет не только на повышение образованности, грамотности, но и открывает перед учениками огромный потенциал, а также формирует уверенность в себе, разносторонность, творческое развитие, коммуникабельность.

По результатам данного опроса с учетом запроса участников образовательного процесса был разработан проект, целью которого является формирование культуры проектной и исследовательской деятельности учащихся посредством организации тьюторского сопровождения в процессе взаимодействия учреждений общего среднего и высшего образования.

Выводы

На основании вышеизложенного можно сделать следующие выводы:

1. Одной из основных задач в сфере образования стала реализация и развитие сетевых форм взаимодействия.

2. Современное образовательное пространство характеризуется ориентацией на удовлетворенность непосредственных потребителей услуг.

Согласно проведенному анализу на сегодняшний день остается сложность предоставления образовательными учреждениями услуг с позиций клиентоориентированности.

Список литературы

1. Федеральный закон №273-ФЗ (с изменениями и дополнениями) (принят Государственной думой 21 декабря 2012 года) «Об образовании в Российской Федерации».
2. Кривошеева Т.Д. Ключевые аспекты внедрения концепции клиентоориентированности в высших учебных заведениях России // Научный форум: экономика и менеджмент: сборник статей по материалам XXIV Международной научно-практической конференции. – М., 2019. – Вып. 1. – С. 19–22.
3. Особенности публичного управления в современной России: монография / сост.: О.Г. Александров [и др.]. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2018. – 82 с.
4. Пуденко Т.И. Независимая оценка качества общего образования через призму региональных управленческих стратегий / Т.И. Пуденко, Ю.В. Суева // Человек и образование. – 2016. – №3(48). – С. 25–30.
5. Филиппова Н.А. «Сервисное государство»: направления и пределы рецепции в государствах развивающихся демократий // Глобальное и публичное право: материалы Международной научно-практической конференции. – М.: Изд-во РУДН, 2019. – 250 с.
6. Якушкина Е.А. Сервисные образовательные организации как основной субъект сферы образовательных услуг // Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. – 2013. – №4. – С. 101–103.

References

1. Federal'nyi zakon 273-FZ (s izmeneniiami i dopolneniiami) (priniat Gosudarstvennoi dumoi 21 dekabria 2012 goda) "Ob obrazovanii v Rossiiskoi Federatsii".
2. Krivosheeva, T. D. (2019). Kluichevye aspekty vnedreniia kontseptsii klientoorientirovannosti v vysshikh uchebnykh zavedeniiakh Rossii. Nauchnyi forum: ekonomika i menedzhment, 1, 19-22. Moscow.
3. Aleksandrov, O. G. (2018). Osobennosti publichnogo upravleniia v sovremennoi Rossii., 82. Ekaterinburg: Ural Federal University.
4. Pudenko, T. I., & Sueva, Yu. V. (2016). Municipal Resources of the Independent Evaluation of the Quality of Education. Chelovek i obrazovanie [Man and Education], 3(48), 25-30.
5. Filippova, N. A. (2019). "Servisnoe gosudarstvo": napravleniia i predely retseptsii v gosudarstvakh razvivaiushchikhsia demokratii. Global'noe i publichnoe pravo, 250. Moscow: RUDN University.
6. Yakushkina, E. A. (2013). Servisnye obrazovatel'nye organizatsii kak osnovnoi subekt sfery obrazovatel'nykh uslug. Biznes v zakone [Business in Law]. Ekonomiko-iuridicheskii zhurnal, 4, 101-103.

Информация об авторе

Чумакина Ксения Мансуровна – магистрант ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Томский государственный университет», тьютор МАОУ «Гуманитарный лицей», Томск, Российская Федерация

Information about the author

Kseniya M. Chumakina – master's student of FSAEI of HE "National Research Tomsk State University", tutor of MAEI "Humanities lyceum", Tomsk, Russian Federation

Автор сінчен пѣлтерни

Чумакина Ксения Мансуровна – АВ «Томск патшалăх наци тѣпчев университетчѣ» ФПАВУ магистранчѣ, «Гуманитари лицейѣ» МАВУ тьюторѣ, Томск, Раçсей Патшалăхѣ