

15. Sternberg, R. J. Cognitive psychology / R. J. Sternberg. – Australia: Belmont, CA: Thomson/Wadsworth, 2003. – 541 p.

(Дата подачи: 28.02.2024 г.)

О. В. Мартысевич

Белорусский государственный экономический университет, Минск

O. V. Martysevich

Belarusian State Economic University, Minsk

УДК 378.14

МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СЕТЕВОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

THE MODEL OF EVALUATING OF THE QUALITY OF ONLINE EDUCATIONAL SERVICES

В статье рассматриваются проблема качества сетевой образовательной услуги, ее характеристики, а также группы показателей её качества к ресурсам организации процесса обучения. С опорой на системно-деятельностный подход представлена модель оценки качества сетевой образовательной услуги, позволяющей оценить услугу с ракурса всех заинтересованных сторон обучения. Рассмотрен образовательный процесс с точки зрения предоставления образовательных услуг с использованием сетевых технологий обучения и их конкурентности на рынке образования.

Ключевые слова: образовательная услуга; сетевая образовательная услуга; качество образовательной услуги; критерии качества сетевой образовательной услуги; организационно-педагогические требования; модель оценки качества сетевой образовательной услуги.

The article considers the problem of the quality of a network educational service, its characteristics, groups of indicators of its quality to the resources of the organization of education process as well. The presented model of evaluating of the quality of online educational services is based on the system-activity approach, which allows us to evaluate the service through all interested sides of education. The educational process is considered from the point of view of providing educational services using network learning technologies and their competitiveness in the education market.

Keywords: educational service; online educational service; quality of educational services; organizational and pedagogical requirements; model of evaluating of the quality of online educational service.

В связи с коммерциализацией сферы высшего образования происходит интеграция двух областей – экономической и образовательной. Актуальным становится рассмотрение образовательного процесса с точки зрения сферы услуг, а именно предоставление образовательной услуги (ОУ) как основного вида деятельности учреждения образования (УО).образова-

тельный процесс построен на взаимодействии производителя и потребителя образовательных услуг, в основе которого лежит обмен информацией, знаниями, навыками, умениями, интеллектуальной собственностью, информационными сообщениями справочного характера и т. п. Возникает необходимость управления этим взаимодействием, так как УО как хозяйствующий субъект приобретает новую миссию, которая выражена как предоставление высококачественной образовательной услуги потребителю с целью удовлетворения потребности в знаниях, умениях, навыках на взаимовыгодных условиях.

Образовательную услугу можно определить как результат взаимодействия производителя (УО) и потребителя (обучающийся) по удовлетворению образовательных потребностей.

Характеристики образовательных услуг вытекают из основных особенностей сферы услуг.

1. *Неосвязаемость*. До момента приобретения услуги нельзя оценить ее качество. Однако абитуриентам необходимо сделать определенный выбор, который зачастую обуславливается возможностями, советами и обещаниями УО. Производитель должен продемонстрировать гарантию качества услуги до ее приобретения потребителем. Неосязаемый характер услуг затрудняет ценообразование и продвижение услуг на рынок.

2. *Неотделимость*. Образовательная услуга неотделима от своего источника – УО, а оказать услугу можно только тогда, когда появляется ее потребитель.

3. *Непостоянство качества*. Изменчивость образовательных услуг является неизбежным последствием того, что при их потреблении задействованы личностные возможности потребителя, а также от того, кто и как ее предоставляет. Важно доказать стабильность услуги, посредством аналитических и статистических методов для прогнозирования качества услуги и удовлетворенности потребителя.

4. *Взаимодействие потребителя и исполнителя*. При предоставлении образовательных услуг может происходить непосредственное или опосредованное взаимодействие, при этом важно мнение потребителя об оценке результата и качества образовательных услуг. Взаимодействие потребителя и исполнителя является важной характеристикой качества услуги. Качество ОУ зависит как от исполнителя, так и от потребителя, а именно от его возможностей, способностей и желания.

Исходя из вышеперечисленных аспектов, предлагается модель, где учреждение образования является производителем (исполнителем) образовательных услуг, деятельность которого заключается в создании и предоставлении образовательных услуг внутренним потребителям. Внутренними потребителями являются обучающиеся, непосредственные потребители образовательных услуг, которые в свою очередь являются «товаром, продукцией», в виде специалистов, выпускаемых учреждением образования и потребляемым внешними потребителями (государство, работодатель, предприятия) (рис. 1).



Рис. 1. Модель учреждения образования

Цель УО – выпуск высококачественной продукции (выпускников, специалистов) для внешних потребителей.

В контексте данной модели сформулирована проблема оценки качества образовательных услуг не только с позиции соответствия или несоответствия нормативным требованиям, а с позиции удовлетворения заинтересованных сторон образовательного процесса УО, рассматривая их обусловленные и предполагаемые потребности [1, с. 147].

Для понимания того, как потребитель принимает решение о выборе ОУ, необходимо проводить оценку его удовлетворенности и выявлять значимые характеристики предлагаемой услуги, которые выведут образовательный процесс на новый качественный уровень.

В настоящее время рынок образовательных услуг перенасыщен различными предложениями. Это стимулирует появление инновационных идей модернизации образования. Одной из таких идей является предложение УО и использование обучающимися сетевой образовательной услуги (СОУ), базирующейся на использовании технических, программных, информационных возможностей компьютерных сетей для организации целенаправленных совместных действий преподавателя и обучаемого с различной степенью «погружения» в сеть. Однако возникает вопрос о качестве предоставляемой СОУ.

Качество сетевой образовательной услуги – это совокупность характеристик учебно-методического и организационного обеспечения с использованием компьютерной сети, удовлетворяющих предполагаемые и обусловленные требования потребителей.

Чтобы повысить качество процесса обучения при реализации сетевой образовательной услуги, важно удовлетворить организационно-педагогические условия, которые влияют на образовательный процесс, позволяя сформировать наиболее благоприятные условия для обучения и развития потенциала обучающихся.

В настоящее время сетевые технологии обучения широко используются в образовании. На законодательном уровне и в Кодексе об образовании [2,

с. 4] определены: основные аспекты использования «сетевой формы взаимодействия» субъектов образовательного процесса; минимальные требования к сетевому процессу обучения в УО, что позволяет обеспечивать качество и согласованность образования.

Для достижения цели конкурентоспособности на рынке образовательных услуг УО необходимо соответствовать общим тенденциям развития сферы предоставления образовательных услуг и предоставлять качественные сетевые образовательные услуги (СОУ), соответствующие образовательным стандартам, требованиям потребителей, а также удовлетворяющие организационно-педагогическим условиям.

При разработке СОУ, удовлетворяющим ОПУ, важно основываться на принципах дидактики высшей школы: «научности, систематичности, связи теории с практикой, сознательности обучения, единства конкретного и абстрактного, доступности, прочности знаний, соединения индивидуального и коллективного» [3, с.73].

При определении организационно-педагогических требований важно руководствоваться основными методологическими подходами в педагогике, которые определены как ведущие и должны учитываться при проектировании сетевой образовательной услуги. Каждый из подходов содержит характеристики и механизмы адаптации для сетевой области обучения.

Например, системный подход предполагает рассмотрение образовательной системы как сложной иерархической структуры, включающей различные компоненты (преподавателей, обучающихся, программы, учебные материалы и т.д.), которые взаимодействуют между собой и влияют на процесс обучения. Системный подход ориентирован на анализ системы и ее компонентов, а также на определение связей и зависимостей между ними. Деятельностный подход, в свою очередь, акцентирует внимание на активности обучающихся, их деятельности и применении знаний в реальных ситуациях. Он подразумевает, что обучение должно быть связано с практическими задачами и реальными ситуациями, в которых обучающиеся будут применять полученные знания и умения.

В данном исследовании будем опираться на системно-деятельностный подход (Т. И. Шамова, П. И. Третьякова, Ю. А. Конражевский, М. М. Поташник), который основан на комбинации системного и деятельностного подходов. Системно-деятельностный подход в обучении объединяет эти два подхода, чтобы создать максимально эффективное и целостное обучение. Этот подход предоставляет обучающимся возможность активно участвовать в процессе обучения, применять полученные знания на практике и развивать свои навыки и умения. Из принципов системно-деятельностного подхода (целостности, активности и деятельности, иерархичности и многоуровневости, самоорганизации и саморегуляции, контроля, анализа и оценки системы) можно выделить преимущества его при использовании СОУ:

1. Активное и практическое обучение: обучающиеся активно участвуют в обучении, решают реальные задачи и применяют знания на практике.

2. Развитие критического мышления: обучающиеся учатся анализировать и оценивать информацию, принимать обоснованные решения и развивать свое критическое мышление.

3. Комплексное обучение: помогает обучающимся понимать связь между различными предметами и компонентами образовательной системы, что способствует углубленному пониманию материала.

4. Развитие самостоятельности: развивает у обучающихся самостоятельность, умение принимать решения и управлять своими действиями в процессе обучения.

Применение системно-деятельностного подхода при реализации СОУ позволяет определить ОПУ для повышения ее качества, что получило отражение в разработанной модели оценки качества сетевых образовательных услуг (рис. 2), которая основана на универсальной методике оценки качества услуг.

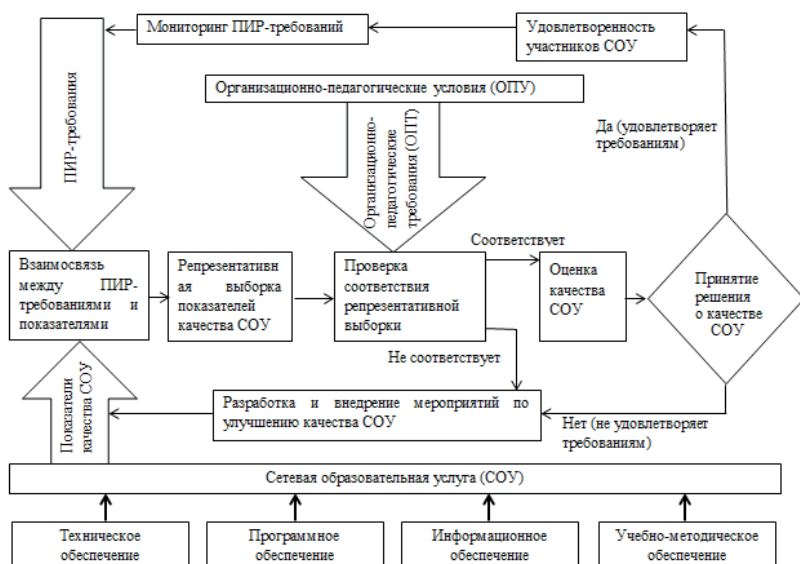


Рис. 2. Модель оценки качества сетевой образовательной услуги

Предложенная модель основывается на принципе оценки, которая позволяет формировать репрезентативную выборку показателей качества СОУ. Данная выборка определяется как зависимость между требованиями потребителей, исполнителей и разработчиков (Пир-требования) и показателями качества СОУ, удовлетворяющими минимальным требованиям обучения, которые регламентируются и регулируются государственными стандартами в сфере образования и составляют норму.

При оценке качества СОУ рассматривается совокупность взаимосвязанных подсистем с их показателями качества, которые характеризуют каждую из них. В этом случае оценка качества СОУ строится как сумма оценок подсистем. Уровень качества процесса предоставления СОУ характеризуется набором показателей качества обеспечения и организации процесса обучения.

1. *Техническое обеспечение* – совокупность технических средств, необходимых для реализации СОУ.

2. *Программное обеспечение* – набор программных продуктов, необходимых при использовании СОУ, которые поддерживают работу технического обеспечения и обеспечивают его бесперебойную и высокоэффективную работу.

3. *Информационное обеспечение* – информационные технологии и ресурсы для организации и улучшения процесса обучения и обеспечения доступа к информации для обучающихся и преподавателей, поддержки самостоятельной работы и оценки знаний.

4. *Учебно-методическое обеспечение* – это специальные материалы, методики и инструменты, которые помогают образовательному процессу быть более эффективным и результативным.

Кроме удовлетворения показателям качества, предъявляемых к обеспечению процесса обучения, целью УО является долгосрочное сбалансированное удовлетворение запросов всех заинтересованных сторон в образовательном процессе. Для их оценки используются показатели качества наиболее важные с точки зрения ПИР-требований.

В итоге образуется набор характеристик СОУ, к которым потребитель предъявляет свои требования и ожидания и оценивает степень их выполнения, и совокупность показателей качества, на основании которых исполнитель и разработчик могут оценить процесс предоставления услуги.

В связи с тем, что при оценке качества СОУ определяется большое количество показателей, важно выявление наиболее значимых параметров с учетом зависимости между ПИР-требованиями и показателями качества.

Исходя из принципов системно-деятельностного подхода выявляются ОПУ – совокупность организационных мероприятий, осуществляющих обучение на педагогических условиях, которые оптимизируют образовательный процесс, способствуют повышению качества обучения студентов и играют важную роль при формировании знаний, умений и навыков. Эти условия необходимы для создания продуктивной и благоприятной атмосферы, в которой обучающиеся могут развиваться академически, эмоционально и социально. Благодаря их тщательному планированию и реализации разработчики и исполнители СОУ могут оптимизировать эти условия, чтобы улучшить образовательную среду и опыт обучающихся. Мониторинг ОПУ позволит определить узкие места при предоставлении СОУ и находить пути ее совершенствования.

На формирование ОПУ влияют различные аспекты: поставленные цели процесса обучения и воспитания; эффективная деятельность внутренней

среды вуза; организационные ресурсы; комплекс элементов управления образовательным процессом.

Организационно-педагогические условия определяют организационно-педагогические требования, которым должны соответствовать критерии качества СОУ, тем самым повышая ее качество.

На основе выявленных организационно-педагогических требований, которые отражают организационно-педагогические условия, проверяется соответствие им составленной репрезентативной выборки. При не соответствии организационно-педагогическим требованиям проводятся мероприятия по улучшению качества предоставления СОУ и повторяется этап проверки соответствия. В случае удовлетворения требованиям проводится процесс оценки качества СОУ.

Принятие решения о качестве СОУ проводится на основе сравнения критериев оценки качества СОУ с принятым номинальным значением. И, в случае не удовлетворения определенному количеству показателей репрезентативной выборки к СОУ применяются мероприятия по повышению качества. При удовлетворении основному набору показателей репрезентативной выборки проводится мониторинг ПИР-требований. Обеспечение постоянной связи с потребителями, исполнителями и разработчиками СОУ и проведение оценки их удовлетворенности, дает возможность формировать актуальные предложения ОУ, которые отвечают требованиям внешней и внутренней среды, способны удовлетворять рыночный спрос, который меняется со временем и отражает мнения, запросы и ожидания общества.

Предложенная модель оценки качества СОУ позволяет рассмотреть предоставление услуги с позиции всех заинтересованных сторон процесса обучения, улучшить качество предоставляемых образовательных услуг учреждения образования и повысить его конкурентное преимущество на рынке образовательных услуг.

Список использованных источников

1. *Мартысевич, О. В.* Многоаспектность оценки качества сетевого курса в современном бизнес-образовании / О. В. Мартысевич, Н. А. Соколова // материалы XV Междунар. науч.-практ. конф.: Актуальные проблемы бизнес-образования, 14 апр. 2016 г., Минск / Бел. гос. ун-т, Ин-т бизнеса и менеджмента технологий; редкол.: В. В. Апанасович (гл. ред.) [и др.]. – Минск: Национальная библиотека Беларуси, 2016. – С. 147–150.
2. Кодекс Республики Беларусь об образовании: по состоянию на 1 сент. 2022 г. – Минск: Национальный центр правовой информации Республики Беларусь, 2022. – 512 с.
3. *Архангельский, С. И.* Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы. – М.: Высшая школа, 1980. – 368 с.
4. *Мартысевич, О. В.* Качество образовательной услуги как один из факторов формирования информационного образа высшего учебного заведения / О. В. Мартысевич, О. В. Сидоренко // Информатизация образования – 2008: интеграция информационных и педагогических технологий = Informatization of education – 2008: Intention

of information and pedagogical technologies: материалы междунар. науч. конф., Минск, 22–25 окт. 2008 г. / Белорус. гос. ун-т; редкол.: И. А. Новик (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2008. – С. 343–347.

5. Мартысевич, О. В. Оценка качества сетевого курса при преподавании информационных технологий студентам экономических специальностей/ О. В. Мартысевич, Н. А. Соколова // сб. тр. IV Междунар. научно-практ. конф.: математика, статистика и информационные технологии в экономике, управлении и образовании: г. Тверь, 2 июня 2015 г. – Тверь: Твер. гос. ун-т, 2015. – С. 162–167.

(Дата подачи: 09.02.2024 г.)

В. К. Мухлядо, А. Р. Борисевич, И. В. Листапад
Белорусский государственный педагогический
университет имени Максима Танка, Минск

V. K. Mukhliada, A. R. Barysevich, I. V. Listapad
Belarusian State Pedagogical University named after Maxim Tank, Minsk

УДК 378.147

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ СПОРТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ БУДУЩЕГО УЧИТЕЛЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL APPROACHES TO THE ORGANIZATION OF SPORTS EVENTS IN THE PROCESS OF TRAINING A FUTURE PHYSICAL EDUCATION TEACHER

В системе высшего образования в процессе подготовки будущих учителей физической культуры значимой является проблема формирования профессионализма. На факультете физического воспитания Белорусского государственного педагогического университета имени Максима Танка преподавательский состав работает над развитием профессиональной компетентности будущих специалистов, тесно связанной с развитием уровня интеллекта. Компетентностно-ориентированный подход к реализации образовательного процесса позволяет сформировать высокий уровень профессионализма будущего учителя в области физической культуры и спорта.

Ключевые слова: физическая культура; шестой школьный день; будущие учителя; компетентностно-ориентированный подход; профессиональная компетентность; спортивное мероприятие.

In the higher education system, in the process of training future teachers of physical culture, the problem of the formation of professionalism is significant. At the faculty of physical education of the Maxim Tank Belarusian state pedagogical university, the teaching staff is working on the development of professional competence of future specialists closely related to the development of the level of intelligence. A competence-oriented approach to the implementation of the educational process makes it possible to form a high level of professionalism of the future teacher in the field of physical culture and sports.