

8. Педагогика / под ред. И. П. Пидкасистого. – М.: Педагогическое общество России, 1998. – 640 с.

9. Педагогика=Pedagogik / под общ. ред. Г. Нойнера, Ю. К. Бабанского. – М.: Педагогика, 1984. – 557 с.

10. Краевский, В. В. Основы обучения. Дидактика и методика: учеб. пособие / В. В. Краевский, А. В. Хуторской. – М.: Академия, 2007. – 352 с.

11. Лозицкий, В. Л. Методические принципы применения информационных педагогических технологий в обучении истории [Электронный ресурс] / В. Л. Лозицкий // Выш. шк. – 2008. – № 1. – С. 43–46. – URL: <https://rep.polesu.by/handle/123456789/24802>. – Дата доступа: 09.01.2024.

(Дата подачи: 05.02.2024 г.)

М. Ю. Мармулевская

Белорусский государственный университет
культуры и искусств, Минск

M. Yu. Marmulevskaya

Belarusian State University
of Culture and Arts, Minsk

УДК 37.03
код ВАК 13.00.05

ЭВОЛЮЦИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СОЦИАЛЬНОМ ИНТЕЛЛЕКТЕ: АНАЛИТИЧЕСКИЙ И ИСТОРИОГРАФИЧЕСКИЙ ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

EVOLUTION OF CONCEPTS ABOUT SOCIAL INTELLIGENCE: ANALYTICAL AND HISTORIOGRAPHICAL REVIEW OF LITERATURE

В статье проанализированы концепции авторов по проблеме изучения понятия «социальный интеллект», представлен аналитический обзор литературы, рассмотрен исторический аспект зарождения и формирования понятия социальный интеллект, изучен диагностический инструментарий и его влияние на эволюцию представлений о данном понятии. Автором представлен материал начиная от ранних теорий и моделей социального интеллекта и до современных подходов к его изучению и трактовке.

Ключевые слова: «интеллект», «социальный интеллект», «социальная компетентность», «теоретические подходы».

The article analyzes the authors' concepts on the problem of studying the concept of "social intelligence", presents an analytical review of the literature, considers the historical aspect of the origin and formation of the concept of social intelligence, studies diagnostic tools and its influence on the evolution of ideas about this concept. The author presents material ranging from early theories and models of social intelligence to modern approaches to its study and interpretation.

Keywords: “intelligence”, “social intelligence”, “social competence”, “theoretical approaches”.

Важной особенностью процесса взаимодействия людей в социуме является формирование определённых интеллектуальных компетенции, следствием которых выступает причинная обусловленность действий, поведения человека в обществе. По мере развития человечества подходы к изучению понятия «интеллект» трансформировались и появлялись новые виды интеллектуальных способностей личности, одним из которых является социальный интеллект. Существует множество воззрений на содержательную основу данного термина, концепций и подходов к его изучению. Как научная категория социальный интеллект имеет своё историческое развитие несмотря на спорадический характер в процессе легитимизации данного термина.

Структурирование нормативных систем, в том числе и в области социального взаимодействия, началось в древние времена. В первобытном обществе социальные инстинкты составляли базовую основу в системе выживания человека, зарождая примитивные навыки взаимодействия. Усвоение форм первобытного общения являлось неотъемлемым элементом социальной коммуникации в процессе онтогенеза, и эти устои являлись важным фактором, определяющим формирование социального интеллекта на ранних этапах человеческой истории.

Однако, несмотря на данный факт, экспериментальные и прикладные исследования интеллектуальных способностей человека впервые начали проводиться в конце XIX в. Историческая справка свидетельствует о том, что в XIX в. английский психолог Фрэнсис Гальтон ввёл понятие «интеллект» как объект научного исследования и в 1883 г. впервые поставил вопрос о существовании индивидуальных различий между интеллектуальными и физиологическими особенностями людей. На начальном этапе исследования Фрэнсис Гальтон полагал, что «выходцы из состоятельных и известных семей обладают более высокими умственными способностями, которые передаются по наследству» [1], а представители мужского пола имеют более выдающиеся интеллектуальные способности нежели представители женского пола. Результаты эмпирического исследования привели учёного к следующим выводам: люди из высшего общества фактически не отличались от других социальных слоёв населения, более того результаты испытуемых женского пола, в частных случаях, оказались более успешными, нежели у представителей мужского пола. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что гендерная идентичность, конституция тела человека, принадлежность к элитарному слою общества не могут гарантировать высокий уровень интеллектуальных способностей личности. В соответствии с другими научными теориями Фрэнсиса Гальтона, средовые условия не имеют особого значения в развитии умственных способностей личности [1]. Данная научная теория укоренилась и оказывала влияние на воззрения

психологов XX в., занимавшихся теоретическими и методологическими исследованиями интеллектуальных возможностей человека.

В отличие от Френсиса Гальтона, создатель первых тестов интеллектуальных способностей личности Альфред Бине признавал влияние средовых условий и усвоения социального опыта на развитие умственных способностей человека. Аналогичной точки зрения придерживался и американский психолог Эдвард Ли Торндайк, и в 1920 г. в журнале «Harper's Magazine» появилась публикация Э. Л. Торндайка «Intelligence and its use», где впервые упоминался термин «социальный интеллект». Отметим, что автор не давал в статье подробную теоретическую модель, однако дал определение понятию «социальный интеллект» [2]. По мнению Эдварда Торндайка, «социальный интеллект – это способность добиваться успеха в межличностных ситуациях, способность управлять мужчинами и женщинами, мальчиками и девочками – вести себя мудро в человеческих взаимоотношениях» [2].

Необходимо отметить, что данный журнал носил публицистический характер и не обладал научной обоснованностью. Ввиду этого некоторые научные источники считают, что впервые упоминание о социальном интеллекте датируется 1926 г. американским историком Гарри Бансом. В своей научной монографии «История и социальный интеллект» автор рассматривал социальный интеллект через призму событий, зафиксированных в исторических документах, анализируя их, проводя параллель событий и развитие человека как существа социального и политического. Он полагал, что все социальные отношения людей будут улучшаться так же быстро как прогресс в общегуманитарных дисциплинах и развитие человека как существа социального будет происходить благодаря прогрессу в развитии элитарной культуры [3].

Для нашего исследования важно отметить, что в психологии XX в. впервые была поставлена проблема формирования социального интеллекта. Содержательной основой в данном вопросе стало влияние средовых условий на социальный опыт личности. Предположительно, в этот период исследователями в области психологии идея изучения социального поведения человека была осознана и актуальность возымел вопрос о методах и способах её измерения. Следующий период становления понятия «социальный интеллект» характеризуется разработкой первых шкал измерения данного феномена.

Эволюция инструментов измерения социального интеллекта является ключевым аспектом, так как выступает маркером не только эксплорации современных методов измерения поведенческих особенностей во взаимодействии людей, но и развитием самого понятия и подходов к его изучению.

Следует уточнить, что первый тест социального интеллекта был создан в 1928 г. – The George Washington Social Intelligence Test (GWSIT), его основным разработчиком стала исследователь Тельма Хант в соавторстве с Ф. А. Мосс, Л. Г. Вудворд, К. Т. Омвейк [4]. Проанализировав субтесты GWIST, сделаем вывод, что их характеристики обобщают важные для

успешного функционирования личности в социальной среде навыки, такие как: самоанализ своего психоэмоционального состояния, вербальная оценка участников взаимодействия, использование навыков эффективного сотрудничества, применение социально-культурных компетенций. Отметим, что основные характеристики данного теста входят в современные модели SQ.

Систематический и стандартизированный подход к измерению социальных навыков и компетенций у детей предложил Эдгар Долл в 1935 г., создав первый прибор и разработав первый тест, предназначенный для измерения социально разумного поведения у маленьких детей. А своей разработкой помог исследователям и практикам лучше понять, как дети взаимодействуют со своим окружением и какие социальные навыки у них формируются в определённый возрастной период. Эдгар Долл заложила основы для последующих исследований и разработок тестов, направленных на измерение социального разума и компетенций у различных возрастных групп [5].

Следующей важной точкой в изучении социальных навыков человека является позиционирование социального интеллекта как части общего интеллекта. Так, например, Дэвид Векслер рассматривал «социальный интеллект как общий интеллект, применяемый к социальным ситуациям» [6], такого же мнения придерживался Г. Ю. Айзенк. По мнению В. Я. Мачнева, данное суждение наполнило научные исследования в области психологии, и термин «социальный интеллект» временно перестал позиционироваться как самостоятельный конструкт, тем не менее проблема разграничения социального интеллекта и общего интеллекта стала центральной [7, с.148].

В 1940–1960 гг. появились исследования и методики, направленные на измерение и оценку социальных навыков и компетенций. Так, например, в данный период был создан тест социально-психологической адаптации (Social Psychological Adjustment Test, SPAT), разработанный американскими психологами Джойс Коллинз и Элизабет Вилсон в 1951 г. Тест SPAT состоял из ряда вопросов и сценариев, описывающих различные социальные ситуации, с которыми человек может столкнуться в повседневной жизни.

Рассматривая труды авторов 1960-х гг., следует обратить внимание на труды Джоя Гилфорда, он рассматривал социальный интеллект как самостоятельный вид, то есть, совокупность интеллектуальных способностей личности, которые не связаны с общим интеллектом. Исследователь разработал модель социального интеллекта, которая позволяет выявить 120 независимых интеллектуальных способностей, к некоторым компонентам модели были разработаны тесты [8]. В сотрудничестве с М. О'Салливан в 1965 г. он создал «Тест социального интеллекта четырех факторов». Вклад Джоя Гилфорда в область социального интеллекта привлек внимание к рассмотрению социального интеллекта как самостоятельного конструкта, независимого от общего вида интеллекта и помог ученым того времени осознать, что социальный интеллект состоит из различных ком-

понентов и каждый человек может обладать тем или иным социальным навыком в разной степени.

Ввиду этого обратим внимание на теорию множественных интеллектов, выделенную Говардом Гарднером. По его мнению, интеллект состоит из различных независимых типов интеллектуальных способностей. В контексте своей теоретической модели автор предложил следующие типы интеллекта: лингвистический, логико-математический, визуально-пространственный, музыкальный, кинестетический, интраперсональный, естественно-природный [9]. Г. Гарднер полагал, что благодаря развитию любого из перечисленных видов интеллектуальных способностей человек может проявлять превосходство в определенных областях. Однако исследование Г. Гарднера подверглось строгой критике со стороны научного сообщества, так как оно не было подкреплено эмпирическими данными.

В конце 1970-х гг. Э. Рош, Н. Кантор, В. Мишель, У. Нейссер проводили исследование с использованием методики, измеряющей представления людей об успешном социальном поведении. Благодаря результатам эксперимента авторами была выдвинута концепция, которая помогла выделить определённые факторы социального интеллекта. Авторы П. Л. Акерман, Р. Дж. Шнайдер, Р. Канфер провели эмпирическое исследование с применением опросника социальной компетентности, которое помогло авторам сделать вывод, что социокультурная среда оказывает влияние на социальные устои, нормы и ценности у представителей разных стран по-своему [10]. Данное суждение сосредоточило внимание исследователей не на выявлении определённого уровня развития социального интеллекта личности, а на условиях его формирования в процессе всей жизнедеятельности и факторах, оказывающих влияние на социальное взаимодействие.

Нами была проанализирована историография понятия «социальный интеллект», представленная западными исследователями XX в. Можно распределить основные теоретические воззрения на проблему изучения социального интеллекта по трём основным подходам:

- социальный интеллект как разновидность общего интеллекта. Основное направление – это сопоставление общего и социального интеллекта (Р. Риджио, Д. Китинг, Д. Векслер, Ю. Айзек);
- социальный интеллект как самостоятельный вид интеллекта, обеспечивающий социальную адаптацию индивида в обществе (Дж. Гилфорд, Г. Гарднер);
- социальный интеллект как интегральная способность общения, включающая личностные характеристики и уровень развития самосознания. Представителями этого подхода являются (Н. Кантор, Дж. Килстром, С. Гринспен, Дж. Дрискол, Т. Хант).

Рассматривая особенности изучения социального интеллекта на территории Республики Беларусь, следует уточнить, что существующие на сегодняшний день основы формирования социального интеллекта были заложены именно западными учёными и дали толчок для изучения данного

феномена отечественными авторами. В СССР исследования в области психологии, в частности, социального интеллекта не проводились вплоть до 1978 г. Первым автором, заложившим основы данного направления, стала М. И. Бобнева [11]. По её мнению, средством формирования личности выступает процесс социализации, автор придерживается мнения, что уровень общего интеллекта не имеет связи с социальным, является самостоятельным конструктом.

Следует отметить, что аналогичные исследования в области социального интеллекта отразились в трудах Ю. Н. Емельянова, А. А. Бодалева, В. Н. Куницыной, В. Н. Дружинина, Е. С. Михайлова, Д. В. Ушакова, Н. В. Бачмановой, Л. А. Ясюковой и др. По мере того, как социальный интеллект стал проникать в отечественную психологическую литературу, его стали соотносить со смежными понятиями и вносить новые утверждения в обоснование термина. Так, автор Н. В. Бачманова отождествляла понятие «социальный интеллект» с «талантом общения». В работах В. Н. Куницына подчёркивает соотношение социального интеллекта с «коммуникативно-личностным потенциалом» [12]. Исследователь Ю. Н. Емельянов использует термин «коммуникативная компетенция» и считает его схожим с понятием «социальный интеллект» [13]. Автор А. И. Савенков в своей концепции выделяет три направления критериев, описывающих социальный интеллект: когнитивные, эмоциональные и поведенческие [14]. В целом, исследования социального интеллекта в советском контексте начались в конце 1970-х – 1990 гг. с фокусом на влияние социализации в формировании личности. Различные ученые предложили свои термины и концепции, выделяя различные аспекты структуры социального интеллекта.

Со второй половины 1990-х гг. сфера науки активизировалась, возобновилась государственная поддержка научных исследований, которая стала катализаторами интереса ученых к изучению социальных аспектов интеллекта. Представители различных научных школ со всего мира фокусировали внимание на данном вопросе, стремились расширить знания, включая различные аспекты социальных явлений, влияния на межличностные отношения и роль в социокультурной динамике. С 2000 г. и по сегодняшний день было проведено множество исследований в области социального интеллекта как в Беларуси, так и за рубежом, которые на протяжении данного периода стали более глубокими и разнообразными. Это время характеризуется не только углублением в существующие теории, но и созданием новых моделей, компонентов, смежных направлений, тестометрических подходов. Мы выделили основные направления, которые не рассматривались ранее или получили новый виток в изучении области социального интеллекта в начале XXI в.

Инноватика воззрений, отождествляемых с понятием «социальный интеллект» исследователей XXI в. связана с биологическими процессами мозга человека. Современные исследователи придерживаются мнения, что большая часть нашего социального поведения возникает из-за нейробиоло-

гических и психологических механизмов. Так, автор Д. Гоуман считает, что структура мозга человека делает людей социальными и коммуникабельными, а социальные коммуникации – наиболее актуальная проблема современного человека и основы нашего общения стоит искать в нейробиологии [6]. В своих работах Д. Гоулман И. Р. Бояцис приводят результаты исследований, которые показывают, что люди с развитым социальным интеллектом более успешны и адаптированы в обществе, у них лучше развиты навыки общения, решения конфликтов и понимание чувств других. Нейронаучный подход нашёл отражение в трудах Д. Гоулмана, Р. Бояциса, О. М. Разумниковой, М. В. Пусиковой, Р. Данбара, С. Барон-Козна, М. Либермана и др. Основной задачей данного направления является поиск биологических основ социального поведения человека. Вместе с тем, основным методологическим аспектом в области психологии и иных дисциплин, изучающих человека, определение того, «в какой степени социальное поведение определяется культурой, а в какой – биологическими механизмами, собственно мозговой субстанцией» [6]. Обратим внимание, что исследования в области социального интеллекта, проводимые с использованием нейронаучных методов, предоставляют более глубокое понимание того, как мозг функционирует в социальных ситуациях и какие механизмы лежат в основе социального поведения. Это позволяет разрабатывать более точные и объективные методы измерения социального интеллекта и создавать новые подходы к тренировке и развитию этой важной человеческой способности.

С 2000 по 2024 г. было осуществлено обширное количество научных изысканий с целью разработки новых тестов и мер для измерения социального интеллекта. Одной из ключевых задач в данной области, основной является создание более точных, надежных и объективных инструментов для оценки социального интеллекта у различных возрастных групп и в различных контекстах. Разработка диагностического инструментария отражена в трудах Н. Холла, Дж. Майер, Д. Карузо, П. Сэловей, А. М. Прихожан, С. В. Кривцовой, А. А. Белевич, Е. Гисмеро, Е. А. Васиной, А. В. Батаршева. Более подробно остановимся на некоторых исследованиях, связанных с развитием новых тестов и мер социального интеллекта. Отметим, что в современных исследованиях тестометрика была разработана для разных возрастных групп с учётом их особенностей, примером может послужить «Шкала социальной компетенции» (2003) А. М. Прихожан (для подростков 11–16 лет). Методика «ДЖИН 5+» (инструмент для диагностики социальных компетенций детей в возрасте от 5 до 7 лет) С. В. Кривцова и А. А. Белевич. Для юношеского возраста была разработана методика «Формирование социальных умений личности в семье» СУМ-60 (Социальные умения личности – 60) Е. А. Васиной. Одним из наиболее распространенных тестов для оценки социальных навыков подростков является «Шкала социальных навыков» Елены Гисмеро для выявления поведенческих особенностей в различных социальных контекстах. Важным аспектом развития диагностического инструментария является разработка методик по смежным на-

правлениям, таким как социальная креативность. Цель методик заключается в проведении самооценки поведения в нестандартных ситуациях жизнедеятельности для определения уровня социальной креативности. Примером может служить тест на определение социальной креативности личности, разработанный А. В. Батаршевым. Он позволяет оценить, насколько человек способен проявлять нестандартные, креативные решения в социальной сфере, что является важным аспектом социального интеллекта. Отметим, что современные тесты стремятся к повышению психометрической валидности. Исследователи стараются улучшить структуру тестов, проверить их внутреннюю согласованность и корреляцию с другими показателями социального интеллекта. Так же диагностический инструментарий имеет дифференцированный подход, учитывая возрастные, социально-культурные, образовательные контексты. Междисциплинарный подход и учёт практического опыта в разработке тестометрического материала играет важную роль и находит отражение в диагностическом инструментарии.

Современные авторы, изучающие социальные проблемы общества, выделили новые подходы работы в области социального интеллекта и перевели свой ракурс внимания с рассмотрения социального интеллекта как статического набора навыков на культурологические аспекты, которые влияют на проявление социально важных качеств. Это способствовало тому, что социальный интеллект рассматривается с учетом различных ситуаций и культурных, средовых, социальных, экономических и других особенностей, в которых человек взаимодействует со своим окружением. Отметим, что культурные аспекты могут формировать стереотипы, предрассудки и правила взаимодействия, которые влияют на способы коммуникации и социальное поведение. В данном контексте следует выделить следующих авторов Р. Стенберга, Дж. Р. Флинна, Д. Мацумото, А. Б. Кабанова, Л. Ф. Бурлачука, М. Франковского, З. Биркнерова, Л. Збихлейова, А. Кумар, Н. Марва. Авторы сходятся во мнении, что культурные факторы оказывают влияние на социальное поведение человека, его эмоциональную выразительность, способы самовыражения. Д. Мацумото указывает, каждая культура имеет свои уникальные нормы и культурные правила относительно того, какие эмоции допустимы в обществе и как их следует выражать. По мнению Роберта Стенберга, культурные подходы в области формирования интеллекта включают в себя изучение культурных норм, ценностей и образцов поведения, которые могут повлиять на восприятие и оценку интеллектуальных способностей [15]. Подытоживая вышеизложенное, следует отметить, что развитие социального интеллекта в различных культурах и социальных средах является важным аспектом изучения данной темы. Работы в данной области могут способствовать более глубокому пониманию процессов развития человеческого интеллекта и влияния окружающей среды на формирование интеллектуальных способностей у людей разных возрастов и культур.

Таким образом, изучив эволюцию взглядов на данную проблему, уточнив сущность и проанализировав структуру социального интеллекта в различных

формах и проявлениях, отметим, что предпосылки развития социального интеллекта зародились ещё в первобытном обществе. Эмпирическое изучение понятия «социальный интеллект» началось ещё в XX в. и прошло свою эволюцию становления и изучения. Существует множество подходов диалогического материала и структурно-содержательных концепций понятия «социальный интеллект». Современные авторы расширяют научные изыскания, добавляя междисциплинарный подход, средовые и культурные условия формирования влияющие на социализацию личности и нейробиологические основы изучения интеллектуальных способностей человека. Изучение социального интеллекта представляет собой перспективное направление исследований, обладающее огромным потенциалом для понимания и оптимизации человеческих взаимодействий в разнообразных социокультурных средах.

Список использованных источников

1. Galton, F. *Inquiries into human faculty and its development* / F. Galton. – 2nd ed. 1907, reprint 1951. – London: Macmillan, 1883. – 387 p.
2. Thorndike, E. L. *Intelligence and its use* / E. L. Thorndike // *Harper's Magazine*. – 1920. – P. 227–235.
3. Barnes, E. H. *History and Social Intelligence* / H. E. Barnes. – New York: Alfred A. Knopf. 1926. – 597 p.
4. Kihlstrom J. F., Cantor N. *Social Intelligence* // *Handbook of intelligence*, 2nd ed. / Ed. by R. J. Sternberg. Cambridge, U. K.: Cambridge University Press. 2000. – P. 359–379.
5. Doll, E. *Measurement of social competence: a manual for the Vineland social maturity scale* / E. Doll. – Minneapolis: Educational Test Bureau, Educational Publishers. 1953. – 664 p.
6. Гоулман, Д. Социальный интеллект: Новая наука о человеческих отношениях / Д. Гоулман // *Анатомия современного общества* / под ред. Н. Аллунан, А. Анвар. – М.: Изд-во АСТ, 2021. – 516 с.
7. Мачнев, В. Я. Социальный и эмоциональный интеллект: монография / В. Я. Мачнев, Е. И. Чердымова. – Самара: Изд. Самарского университета, 2022. – 148 с.
8. Guilford, J. P. *The measurement of social intelligence* / M. O'Sullivan, J. Guilford, R. Mille. – Los Angeles, CA: University of Southern California, 1965. – 40 p.
9. Gardner, H. *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences* / H. Gardner. – London: Heinemann, 1983. – 431 p.
10. Бодалев, А. А. *Личность и общение* / А. А. Бодалев. – М.: Педагогика, 1983. – 325с.
11. Бобнева М. И. *Социальные нормы и регуляция поведения* / М. И. Бобнева. – М.: Наука, 1978. – 312с.
12. Куницына, В. Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение / В. Н. Куницына // *Теоретические и прикладные вопросы психологии* / под ред. А. А. Крылова. – СПб., 1995.
13. Емельянов, Ю. Н. *Активное социально-психологическое обучение* / Ю. Н. Емельянов. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 167 с.
14. Савенков, А. И. Социальный интеллект как проблема психологии одаренности и творчества / А. И. Савенков // *Психология. Журнал Высшей школы экономики*. – М.: ГУ ВШЭ, 2005. – Т. 2. – № 4. – С. 94–101.

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-