

УДК 37.091.12:005.963
DOI: 10.24144/2524-0609.2020.47.171-175

Смагін Ігор Іванович

доктор педагогічних наук, доцент

кафедра методики викладання навчальних предметів, професор

КЗ «Житомирський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти» Житомирської обласної ради
м. Житомир, Україна
igsmagin@gmail.com

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-3464-4595>

ЯКІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ З ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ: ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ З ПОЗИЦІЙ ДІЯЛЬНІСНО-ФУНКЦІОНАЛЬНОГО ПІДХОДУ

Анотація. Поняття «освітня послуга з підвищення кваліфікації» не має чіткого наукового й нормативного визначення, що ускладнює процедуру оцінювання якості таких освітніх послуг. У статті на основі комплексного погляду на природу освітньої послуги та з використанням методів порівняння, аналізу, синтезу й узагальнення визначається зміст зазначеного поняття та характеризуються основні параметри для оцінювання якості послуги з підвищення кваліфікації. Вказується, що з позицій діяльнісно-функціонального підходу освітня послуга з підвищення кваліфікації педагогічного працівника є визначеною законодавством, освітньою програмою та/або договором, діяльністю уповноваженого представника виконавця з надання нематеріального блага, яке має визначену вартість, за замовленням отримувача (фізичної особи, юридичної особи) для задоволення професійних потреб, визначених планом підвищення кваліфікації закладу чи потреб конкретного замовника, що формалізовані в очікуваних результатах навчання. Освітня послуга ґрунтується на інваріантних вимогах державної освітньої політики та варіативності вибору тематики, спрямованої на розвиток професійних компетентностей, згідно з узгодженими педрадою результатами самоаналізу педагогічного працівника.

Ключові слова: освітня послуга; підвищення кваліфікації; професійні компетентності; якість освітніх послуг.

Вступ. Поняття «освітня послуга з підвищення кваліфікації», яке широко почало використовуватися в освітній діяльності в 2019 р. щодо педагогічних працівників та в текстах відповідних цивільно-правових договорів, досі не має чіткого наукового й нормативного визначення, що ускладнює процедуру оцінювання якості таких освітніх послуг. Підвищення кваліфікації визначається як імперативна вимога перебування в професії, а процедури і зміст підвищення – унормовуються державними владними та науковими інституціями в контексті реалізації державної освітньої політики. Одночасно підвищення кваліфікації концептуалізується як освітня послуга, замовником якої виступає педагог, задовольняючи власну потребу в розвитку професіоналізму з питань, що виникли в ході самоаналізу професійних компетентностей. На перетині зазначених протиспрямованих підходів виникають конфліктні поля, які суттєво негативно впливають на професійну діяльність усіх педагогічних працівників, але випадають з наукових інтересів дослідників та нормотворчості МОНУ, що підтверджує досвід останніх 5 років.

Досі відсутні науково обґрунтовані і, як наслідок, нормативно визначені загальні межі сфери функціонування послуг з підвищення кваліфікації педагогічних працівників. Нові правила ліцензування передбачають такі послуги лише в межах освітньої спеціальності, проєкт Закону України «Про освіту дорослих» визначає їх існування в межах професійної діяльності чи галузі знань, Порядок підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників, затверджений постановою Кабінету Міністрів України № 800 (2019 р.), визначає поле для існування послуг у межах основних напрямів професійної діяльності педагогічних працівників. Регіональні заклади післядипломної педагогічної освіти мають безстрокові ліцензії на діяльність у межах освітньої галузі, заклади вищої освіти мають строкові ліцензії на діяльність у межах окремих освітніх спеціальностей, юридичні особи приватного права і фізичні особи-підприємці працюють взагалі без лі-

цензій і визначених нормативних меж. І все це вважається діяльністю з підвищення кваліфікації в рівних конкурентних умовах.

Декларація свободи вибору змісту, місця і форм підвищення кваліфікації стикнулася з необхідністю реалізації імперативних вимог державної освітньої політики (наприклад, обов'язкова вимога не менше 10 відсотків часу відводити для вивчення питань інклюзії) і, як результат, підвищення кваліфікації вчителів початкових класів Нової української школи здійснювалося без урахування можливості вибору місця, форм і змісту. Ці складники нормативно визначалися протягом 2018-2019 рр. актами Кабінету Міністрів України та Міністерства освіти і науки України.

Критерії якості підвищення кваліфікації у випадку реалізації вимог державної освітньої політики визначаються на основі зовнішніх нормативних джерел: вимог законодавства та положень освітньої реформи, вимог типових освітніх програм, вимог документів Державної служби якості освіти, схвалення/несхвалення результатів підвищення кваліфікації педрадами закладів тощо. Але у випадку отримання освітньої послуги педагогічним працівником її якість повинна визначати сама особа-отримувач відповідно до задоволеності чи незадоволеності роботою надавача. І значна кількість педагогічних працівників у минулому і в поточному календарних роках саме за таким принципом розвивала власний професіоналізм.

Зараз одночасно існують ці два підходи до оцінювання якості результатів підвищення кваліфікації, і неузгодженість між ними спричиняє конфлікти між педагогами та адміністраціями закладів освіти, які приймають рішення про легітимність і результативність підвищення кваліфікації в різних надавачів послуг.

Також залишається відкритою проблема нерівності умов легітимізації результатів наданих послуг з підвищення кваліфікації, а саме: на основі ліцензування, за умов акредитації освітньої програми, на підставі погодження послуги педагогічною радою

закладу.

Таким чином, змістова невизначеність поняття «якість освітньої послуги з підвищення кваліфікації» має наслідком нормативну неузгодженість відносин між провайдерами й отримувачами послуг – педагогічними працівниками. Саме тому **актуалізується необхідність** вирішення цієї проблеми на науково-теоретичному рівні та імплементація результатів дослідження в тексти нормативних актів, що регу-

люють зазначену сферу діяльності та в процедури освітніх процесів суб'єктів, які надають послуги з підвищення кваліфікації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Освітню послугу як окремий феномен сучасної української вчені переважно розглядали з позицій положень економічних наук, про що свідчить аналіз тем захищених в Україні кандидатських і докторських дисертацій з 2001 року по сьогоднішній день (табл. 1).

Таблиця 1

Тематика вітчизняних дисертаційних досліджень (2000-2020 рр.). Результати пошуку за ключовими словами «освітні послуги» на сайті Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського

№	Рік	Автор	Назва теми роботи
Педагогічні науки			
1	2006	Рудик Я.М.	Організаційні форми надання вищими навчальними закладами додаткових освітніх послуг обдарованим студентам
Державне управління			
2	2007	Шилова В. І.	Державне регулювання ринку освітніх послуг в Україні
Економічні науки			
3	2002	Патора Р.	Ринок освіти в системі кадрового забезпечення стратегічного розвитку країни
4		Оболєнська Т.Є.	Маркетинг у сфері освітніх послуг
5		Жигицька Н.В.	Моделювання, оцінка та менеджмент якості освітніх послуг
6	2003	Чигасов С. Г.	Управління маркетингом освітніх послуг в організаціях навчально-курсорової мережі АПК
7	2004	Гончаренко М. Л.	Економічні відносини в сфері освітніх послуг у період ринкової трансформації
8		Лелик Л.І.	Планування і регулювання освітніх послуг та їх ефективність в умовах трансформації економіки України
9	2006	Антошкіна Л.І.	Науково-методичні основи державного регулювання вищої освіти
10		Гайрапетян В. Л.	Регулювання євроінтеграційних процесів у сфері освітніх послуг
11	2007	Зоська Я. В.	Соціокультурні чинники споживання послуг вищої освіти у регіоні
12	2008	Семенюк С. Б.	Кон'юнктура ринку освітніх послуг вищих навчальних закладів
13		Волокітіна Л. О.	Маркетингова система освітніх послуг вищого навчального закладу
14		Сисюк С. В.	Облік і контроль витрат і калькулювання собівартості платних освітніх послуг
15	2009	Пашенко Г.В.	Моделювання процесів кредитування освітніх послуг
16		Драгомирова І. М.	Трансформація діяльності операторів ринку освітніх послуг на засадах корпоративного менеджменту
17	2010	Цимбал Л. І.	Особливості регулювання ринку освітніх послуг в Україні
18		Козарезенко Л. В.	Соціально-економічна ефективність функціонування сфери освітніх послуг
19		Букало Н. А.	Формування системи задоволення потреб споживачів у послугах вищих навчальних закладів
20		Мороз А. С.	Формування системи надання освітніх послуг з підготовки кадрів для підприємств
21	2011	Огаренко Т.Ю.	Моделювання динаміки попиту на послуги вищих навчальних закладів
22		Карпюк О. А.	Організаційно-економічні засади формування та розвитку ринку освітніх послуг (регіональний аспект)
23		Антохов А. А.	Функціонування та розвиток ринку освітніх послуг у системі регіональних ринків
Технічні науки			
24	2004	Дронова І. В.	Моделі і методи управління проектами на ринку освітніх послуг (в умовах інтеграції економіки України у єдиний європейський простір)
25	2008	Стригунова М.М.	Удосконалення нормативної бази оцінювання якості освітніх послуг вищих навчальних закладів України
26	2010	Бакуліна Г.М.	Розробка й удосконалення методів оцінювання ефективності та конкурентоздатності освітніх послуг вищих навчальних закладів України
Юридичні науки			
27	2001	Карчевський К. А.	Платні освітні послуги вищих закладів освіти МВС України: цивільно-правовий аспект
28	2010	Головій Л.В.	Організаційно-правові засади надання освітніх послуг вищими навчальними закладами України

Основну увагу (22 дисертації) проблематиці освітньої послуги, переважно у вищій школі, присвятили представники економічних наук. Представники технічних наук (3 дисертації), правознавства (2 дисертації), державного управління (1 дисертація) концентрували увагу переважно на проблематиці ринку освітніх послуг та особливостях його функціонування у сфері вищої освіти. У сфері педагогічних наук захищена лише одна дисертація, і та тематично орієнтована на вищу школу.

Як бачимо, проблематика освітніх послуг у сфері післядипломної педагогічної освіти поки не стала предметом наукового пошуку здобувачів наукових ступенів. Крім того, аналіз інформації (табл. 1) підтверджує думку, що проблематика освітніх послуг є комплексною і розглядатися повинна на перетині наук про освіту, економічних наук, правознавства, науки державного управління тощо.

Н. Протасова в «Енциклопедії освіти» визначила освітню послугу як діяльність для задоволення потреб людини в нових знаннях, уміннях, навичках, що має вартісний вимір [1, с. 698]. М. Михайліченко з позицій соціально-філософського аналізу підійшов до визначення змісту поняття «освітня послуга» в контексті взаємодії сфери освіти з громадянським суспільством та особливостей державної освітньої політики і регіональних особливостей її реалізації [2]. І.Осадчий запропонував розуміти під освітньою послугою як самоцінністю «освітнє середовище здобування освіти відповідного рівня, створене цим закладом освіти» [3]. Т. Смагіна аргументовано термінологічно розмежувала зміст понять «освітня послуга» і «освітній продукт» [4].

Щодо досліджень у нормативній площині функціонування феномену освітньої послуги, то Б. Дерев'яно запропонував науково обґрунтовані визначення понять «надання освітніх послуг» і «надання послуг у сфері освіти» [5], охарактеризував правове регулювання надання послуг з підвищення кваліфікації та надання освіти дистанційно [6]. Але логічний зміст поняття «освітня послуга з підвищення кваліфікації» і визначення параметрів якості такої послуги так і залишилися за межами наукового інтересу представників зазначених вище наук.

Метою нашої статті є визначення логічного змісту й обсягу поняття «освітня послуга з підвищення кваліфікації» на основі комплексного погляду на природу освітньої послуги та з позицій діяльно-функціонального підходу, а також виявлення основних параметрів, що визначають якість такої послуги.

Методи дослідження: на основі аналізу наукової літератури та текстів нормативно-правових актів, порівняння наукових і нормативних положень, що характеризують предмет дослідження, виявлено основні проблеми понятійно-термінологічного характеру; синтез та узагальнення наукових і нормативних положень допомогли сформулювати власне визначення основного поняття дослідження з позицій діяльно-функціонального підходу.

Виклад основного матеріалу. Нормативне значення термінів «послуга» й «освітня послуга» містять Цивільний кодекс України та закони «Про захист прав споживачів», «Про освіту» (табл. 2).

Таблиця 2

Підходи до нормативного визначення змісту понять «послуга», «освітня послуга»

Цивільний кодекс України (ст. 901)	Закон України «Про захист прав споживачів» (ст. 1)	Закон України «Про освіту» (ст. 1)
За договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором	Послуга – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення власних потреб	Освітня послуга – комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання

Державний класифікатор продукції та послуг ДК 016:2010 визначає перелік конкретних видів освітніх послуг відповідно до класифікації видів економічної діяльності. Але прямого визначення послуги з підвищення кваліфікації класифікатор не містить.

Нормативно підвищення кваліфікації ототожнювалося та ототожнюється з підвищенням рівня готовності особи до виконання її професійних завдань та набуттям особою нових знань/умінь/компетентностей у межах професійної діяльності або галузі знань (ст. 47 закону України «Про освіту», 1991 р.; ст. 18 закону України «Про освіту», 2017 р.).

Структурно підвищення кваліфікації визначається як складник післядипломної освіти, яка, у свою чергу, є елементом освіти дорослих.

Керуючись чинним нормативним визначенням, звертаємо увагу на те, що підвищення кваліфікації визначається з позицій діяльного підходу, що підтверджують дієслова «набуття», «вдосконалення». Процес розгортається навколо компетентностей (загальних і професійних, що зазначено в чинному та проєктах професійних стандартів для педагогічних

працівників). Зазначені наявні компетентності вдосконалюються, відсутні – набуваються.

Отже, підвищення кваліфікації – це процес опанування професійних компетентностей. Цей процес може здійснюватися інформально та інституціалізовано в закладах освіти та в надавачів відповідних послуг, для визначення яких у 2020 році авторами законопроекту «Про освіту дорослих» впроваджується термін «провайдер». Провайдери, фактично, нормативно поділені постановою про порядок підвищення кваліфікації на дві групи: ті, що працюють на основі ліцензій, і ті, що працюють без ліцензій. Такий підхід створює правову колізію, коли на заняття видом діяльності, що підпадає під ліцензування, ліцензія вимагається в одних провайдерів і не обов'язкова для інших. Це суперечить нормам закону «Про ліцензування видів господарської діяльності» і створює проблеми в осмисленні принципу державної політики щодо рівності прав суб'єктів господарювання (ст. 3 Закону) щодо заборони використання ліцензування як інструменту обмеження конкуренції. У зазначеному випадку потреба в ліцензії для одних провайдерів і можливість для інших працювати без ліцен-

зії порушує принципи державної політики у сфері ліцензування і створює неоднозначність у розумінні сутності поняття «освітня послуга з підвищення кваліфікації» та у визначенні її якості.

Якщо виходити з позицій цивільного права, де якість послуги визначає сам отримувач, то механізм реалізації права на послугу потрібно здійснювати через персоніфіковану ваучерну систему без обмеження права на вибір тематики, зокрема і шляхом централізованого встановлення обов'язкових для опанування тем, форм і провайдерів послуг (як це було з тренінгами по Концепції «Нова українська школа» у 2018-2019 рр.). Тоді якість послуги буде визначатися задоволеністю чи незадоволеністю отримувача послуги, а функція державного регулювання обмежиться лише організацією ваучерного обігу та відповідного контролю. За такого підходу провайдері будуть орієнтуватися на запити отримувачів, і процедура державного ліцензування освітньої діяльності стає зайвою і такою, що негативно впливає на гнучкість реагування в системі попиту-пропозиції на ринку освітніх послуг з підвищення кваліфікації. Саме на швидкі зміни в попиті зараз орієнтуються ті провайдері, які отримали унікальне право працювати без ліцензії у сфері послуг, що згідно із законодавством повинні ліцензуватися. І діяльність таких провайдерів, не обтяжена визначеною типовими програмами тематикою, ліцензійним обсягом та вимогами до матеріально-технічної бази, є більш затребуваною в педагогів, ніж заформалізована ліцензійними правилами й вимогами діяльність регіональних закладів післядипломної педагогічної освіти.

Якщо виходити з того, що підвищення кваліфікації, обов'язковість якого прямо передбачена законодавством, є складником реалізації державної освітньої політики та елементом освітніх реформ, тоді якість послуг повинна вимірюватися критеріями, визначеними нормативно: вимогами законів і підзаконних актів, ліцензійними вимогами, вимогами професійних стандартів, основними напрямками реалізації реформ освіти та ін. Тут свобода вибору педагога щодо змісту обмежується визначеними в професійних стандартах професійними компетентностями і основними напрямками підвищення кваліфікації, які

встановлюються нормативно. Додатковим зовнішнім інструментом визначення якості наданих послуг стає педагогічна рада закладу, яка погоджує чи не погоджує результати навчання педагога.

Отже, бачимо дві системи параметрів для визначення якості послуг: внутрішня задоволеність отримувача послуги (згідно з принципами цивільного права) і визначена зовні відповідність встановленим державою показникам якості (згідно з принципами реалізації державної освітньої політики).

Розв'язання цього протиріччя в нинішніх умовах функціонування вітчизняної системи освіти ми вбачаємо в поєднанні обох комплексів параметрів на підставі визначення в змісті підвищення кваліфікації інваріантного (вимоги державної освітньої політики) і варіативного (бажання педагога) складників. Потрібно чітко розмежувати послугу як реалізацію бажання отримувача та послугу як якісне виконання вимог законодавства в межах регульованої професії, про що сказано в Концепції розвитку педагогічної освіти в Україні.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, з позицій діяльно-функціонального підходу освітня послуга з підвищення кваліфікації педагогічного працівника – це визначена законодавством, освітньою програмою та/або договором діяльність уповноваженого/их представника(-ів) виконавця (провайдера, суб'єкта освітньої діяльності) з надання нематеріального блага, яке має визначену вартість, за замовленням отримувача (фізичної особи, юридичної особи) для задоволення професійних потреб, визначених планом підвищення кваліфікації закладу чи потреб конкретного замовника, що формалізовані в очікуваних результатах навчання. Освітня послуга ґрунтується на інваріантних вимогах державної освітньої політики та варіативності вибору тематики, спрямованої на розвиток професійних компетентностей, згідно з узгодженими педрадою результатами самоаналізу педагогічного працівника. Очевидно, що таке визначення спонукає до подальших досліджень з метою вивчення і визначення науково обґрунтованих принципів і підходів щодо формування інваріантного змісту для підвищення кваліфікації педагогічних працівників.

Список використаної літератури

1. Протасова Н. Г. Послуга освітня / *Енциклопедія освіти*. Акад. пед. наук України; відп. ред. В. Г. Кремень. К., 2009. С. 698.
2. Михайліченко М. Громадянське суспільство як споживач університетських освітніх послуг. *Нова парадигма*. 2017. Вип. 131. С. 33–45.
3. Осадчий І. Про освітню послугу, освітнє середовище та партнерство у сфері загальної середньої освіти. URL: <http://education-ua.org/ru/articles/1314-pro-osvitnyu-poslugu-osvitne-seredovishche-ta-partnerstvo-u-sferi-zagalnoji-serednoji-osviti> (дата звернення: 05.10.20).
4. Smagina T. Educational Product as a Result of Individual Trajectory of Educational Process. *American Journal of Fundamental, Applied & Experimental Research*. NY, 2018. № 3 (10). P. 65–69.
5. Дерев'яно Б. В. Щодо визначення понять «надання освітніх послуг» та «надання послуг у сфері освіти». *Вісник Запорізького юридичного інституту Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2011. № 4 (57). С. 92–109.
6. Дерев'яно Б. В. Правове регулювання надання послуг з підвищення кваліфікації та надання освіти дистанційно. *Юридична Україна*. 2012. № 8 С. 83–89.

References

1. Protasova, N. H. (2009). Posluha osvitiia [Educational service]. In Kremeny, V.G. (Ed.). *Entsyklopediya osvity* [Entsyklopediia osvity] (p.698). Yurinkom Inter [in Ukrainian].
2. Mykhailichenko, M. (2017). Hromadianske suspilstvo yak spozhyvach universytetskykh osvitynikh posluh [Civil society as a consumer of university educational services]. *Nova paradyhma*, 131, 33–45. [in Ukrainian].
3. Osadchy, I. (2019, February 12). Pro osvitiu posluhu, osvitiie seredovyshe ta partnerstvo u sferi zahalnoi serednoi osvity [On educational service, educational environment and partnership in general secondary education]. <http://education-ua.org/ru/articles/1314-pro-osvitnyu-poslugu-osvitne-seredovishche-ta-partnerstvo-u-sferi-zagalnoji-serednoji-osviti>. [in Ukrainian].
4. Smagina, T. (2018). Educational Product as a Result of Individual Trajectory of Educational Process. *American Journal of Fundamental, Applied & Experimental Research*, 3(10), 65–69.
5. Derevianko, B.V. (2011). Shchodo vyznachennia poniat «nadannia osvitynikh posluh» ta «nadannia posluh u sferi osvity» [On definition of «provision of educational services» and «provision of services in the field of education»]. *Visnyk Zaporizkoho yurydychnoho instytutu Dnipropetrovskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav*, 4 (57), 92–109. [in Ukrainian].

6. Derevianko, B.V. (2012). Pravove rehuliuвання nadання posluh z pidvyshchennia kvalifikatsii ta nadання osvity dystantsiino [Legal regulation of the provision of advanced training and education services remotely]. *Yurydychna Ukraina*, 8, 83–89. [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 05.10.2020 р.
Стаття прийнята до друку 10.10.2020 р.

Smagin Igor

Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor
Department of Teaching Methods of Teaching Subjects, Professor
Zhytomyr Regional Institute of Postgraduate Pedagogical Education of the Zhytomyr Regional Council
Zhytomyr, Ukraine

QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES FOR PROFESSIONAL DEVELOPMENT: DEFINITION OF THE CONCEPT FROM THE STANDPOINT OF ACTIVITY-FUNCTIONAL APPROACH

Abstract. The concept of «educational service for professional development» does not have a clear scientific and normative definition, which complicates the procedure for assessing the quality of such educational services. The problem of scientific and terminological uncertainty of the concept of «quality of educational services for professional development» results in normative inconsistencies in the educational activities of providers and recipients of services - teachers. That is why the need to solve this problem at the scientific and theoretical level and the implementation of research results in the texts of normative acts, which governing this area of activity, and in the procedures of entities' educational processes that provide professional development. The article, based on a comprehensive view of the nature of educational services and using methods of comparison, analysis, synthesis and generalization, defines the content of this concept and characterizes the main parameters for assessing the quality of professional development. It is indicated that from the standpoint of activity-functional approach educational service for professional development of a teacher is defined by law, educational program and / or contract, the activities of the authorized representative of the executor to provide intangible benefits, which has a certain value at the request of the recipient (individual or legal entity), to meet the professional needs identified by professional development's plan of the institution or the needs of a particular customer, which are formalized in the expected learning outcomes. The educational service is based on the invariant requirements of the state educational policy and the variability of the choice of topics aimed at the development of professional competencies, in accordance with the results of the pedagogical worker's self-analysis agreed by the pedagogical council.

Key words: educational service; professional development; professional competencies; quality of educational services.