

Подгоренко Светлана Вячеславовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный
гуманитарно-педагогический университет»

г. Челябинск, Челябинская область

ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

***Аннотация:** в настоящей статье проанализированы проблемы оценки качества предоставления психолого-педагогических услуг. Дана оценка основных подходов к исследованию качества психолого-педагогических услуг. Определены особенности психолого- педагогических услуг.*

***Ключевые слова:** оценка качества предоставления психолого-педагогических услуг, услуга, психолого-педагогические услуги.*

В настоящее время переход к качественной оценке предоставления психолого-педагогических услуг все более осознается как актуальная задача.

Основные подходы к разработке исследования качества психолого-педагогических услуг связаны, во-первых, с содержанием самого понятия «качество психолого-педагогических услуг», во-вторых, с выявлением специфики качества предоставления психолого-педагогических услуг.

Деятельность любого образовательного учреждения направлена на предоставление профессиональных, массовых потребительских услуг, имеющих индивидуальный характер и социальный эффект.

Услугу понимают как процесс, который включает ряд неосязаемых действий, по необходимости происходящих при взаимодействии между клиентами и обслуживающим их персоналом, определенными физическими ресурсами, системами поставщика услуг.

Отличительными чертами услуги являются нематериальность, неосязаемость, непостоянство, несохраняемость, одновременность производства и потребления и неотделимость от клиента. То, что услуга обязательно

подразумевает взаимодействие с потребителем, подчеркивается и в требованиях международного стандарта ISO 9001–2015, который понимает под услугой «выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя» (ISO 9001–2015). Получение услуги представляет собой не моментальный контакт покупателя и продавца, как при покупке товара, а развернутый во времени акт общения, взаимодействие потребителя и представителя оказывающей услуги организации.

Психолого-педагогические услуги относятся к категории общественных благ, независимо от того, на коммерческой или на некоммерческой основе они оказываются. Существенный объем внешних эффектов (экстерналий) и большая информационная асимметрия сближают данный вид услуг с чистыми общественными благами, однако, в отличие от чистых общественных благ, психолого-педагогические услуги не обладают такими свойствами, как неисключаемость и неконкурентность.

Специфика психолого-педагогических услуг, по мнению И.В. Захаровой, заключается в том, что этим услугам невозможно придать более осязаемую форму, например, посредством рекламы. Психолого-педагогические услуги нематериальны, воздействие их на людей неосязуемо, и поэтому их довольно трудно оценить по каким-либо объективным количественным критериям.

По мнению И.С. Ткачева, психолого-педагогическая услуга является высоко контактной, ее качество неотделимо от потребителя. Поэтому одним из важнейших критериев измерения качества психолого-педагогической услуги считается удовлетворенность потребителя. Приходится признать, что в российских образовательных стандартах в отличие от европейских (например, EUR-ACE) отсутствует описание периодичности и требований мониторинга запросов потребителей.

Таким образом, дети могут и должны рассматриваться как основные потребители психолого-педагогических услуг, и оценка их удовлетворенности может служить одним из индикаторов определения качества психолого-педагогических услуг.

Оценка психолого-педагогических услуг потребителями является сложной результирующей целого ряда факторов: ожиданий, требований, информированности, качества услуг и т. д., что обусловлено их сложной экономической природой.

При оценке качества психолого-педагогических услуг особое внимание уделяется оценке удовлетворенности потребителя данной услуги. Методика мониторинга удовлетворенности потребителей психолого-педагогических услуг должна проектироваться как последовательность стандартизированных процедур, обеспечиваемых необходимыми ресурсами и управленческим инструментарием.

Для оценки удовлетворенности потребителей в государственном в разных странах и регионах разрабатываются национальные индексы удовлетворенности потребителей, в частности, существуют американский, швейцарский и европейский.

Американский индекс удовлетворенности потребителей (American Customer Satisfaction Index, ACSI) – это рейтинг, основывающийся на анализе ожиданий клиентов, воспринимаемого клиентами качества, воспринимаемой ими ценности, претензий потребителей, а также лояльности клиентов. Швейцарский индекс основывается на сравнении собственного опыта потребления товара или услуги (фактический компонент) с определенным стандартом (нормативный компонент). Швейцарский индекс удовлетворенности складывается из трех показателей, исчисляемых с разными весами в зависимости от отрасли: общей удовлетворенности, сравнения удовлетворенности с ожиданиями и некими идеальными представлениями о товаре и услуге. Европейский индекс удовлетворенности потребителя (European Customer Satisfaction Index, ECSI) – это структурная модель с латентными переменными, увязывающими удовлетворенность потребителя с ее детерминантами и следствием, которое называют лояльностью потребителя.

Для образовательной организации детерминантами удовлетворенности потребителя являются имидж (воспринимаемый образ) этой организации,

ожидания потребителей услуг, воспринимаемое качество, ощущаемая ценность образовательной услуги.

В рамках подготовки к вступлению в ВТО в Российской Федерации был предложен российский индекс удовлетворенности потребителя (Russian Customer Satisfaction Index – RCSI) закрепленный стандартами, зарегистрированными Федеральным Фондом Стандартов. Однако эти индексы также не могут применяться без адаптации, изменения и корректировок.

В литературе, посвященной оценке удовлетворенности потребителей, доминируют модели соответствия / несоответствия ожиданиям. Одной из них является Disconfirmation Model, согласно которой удовлетворенность является функцией расхождения между ожиданиями потребителя и реальным качеством продукта или услуги. Именно эта модель, иногда называемая в российской литературе моделью подтверждения / не подтверждения, чаще всего применяется при оценке удовлетворенности потребителя качеством образования.

Существуют различные способы получения информации от заинтересованных сторон и потребителей. Такая информация чаще всего собирается посредством анкетирования через определенные промежутки времени.

К настоящему времени единого подхода к методике оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон не выработано. Большинство существующих методик предполагает балльную оценку удовлетворенности потребителя рядом факторов, перечисленных в анкетном листе. Основную сложность представляет формирование перечня этих критериев для каждой группы заинтересованных сторон и потребителей психолого-педагогических услуг с учетом различных параметров.

Таким образом, существуют различные подходы к оценке качества психолого-педагогических услуг, основанные на оценке удовлетворенности потребителя получаемыми услугами.

При разработке методики оценки удовлетворенности потребителя для необходимо учитывать его специфику и особенности различных категорий потребителей оказываемых им психолого-педагогических услуг.

Качество психолого-педагогических услуг рассматривается как система показателей, характеризующих степень реализации удовлетворения потребности детей в психолого-педагогических услугах.

Изучение качества психолого-педагогических услуг детям, должно отражать все сферы жизни ребенка (быт, укрепление здоровья, социальная защита, возможности получения психологической поддержки, реализацию прав, образование, досуг и др.).

Качество психолого-педагогических услуг детям – многофакторное понятие, для его оценки важно учесть все его составляющие.

Качество психолого-педагогических услуг детям имеет две стороны: объективную и субъективную. Если объективная сторона связана с существующими условиями оказания психолого- педагогических услуг, то субъективная – с оценкой ребенком данных условий. Ведь одинаковые условия одним ребенком могут быть оценены как хорошие, а другой может быть ими не удовлетворен.

Критерием объективной оценки качества психолого-педагогических услуг детям служат научные нормативы потребностей и интересов детей. Но потребности и интересы индивидуальны и степень их удовлетворения могут оценить только сами субъекты. Они практически существуют лишь в сознании людей и соответственно в их личных мнениях и оценках.

Таким образом, исследование качества психолого- педагогических услуг детям должно учитывать как степень удовлетворения научно-обоснованных потребностей и интересов (нормы обеспечения), так и субъективную оценку удовлетворения своих потребностей и интересов самими детьми.

В современной России нередко для оценки результативности психолого-педагогических услуг и в целом психолого- педагогического сопровождения семьи и детей применяются следующие методы:

- метод сравнения (достигнутое по сравнению с нормативными или плановыми показателями);
- метод детализации (влияние отдельных факторов на результат работы);

- метод группировки (разделение психолого-педагогической работы с семьями на отдельные группы: неблагополучные семьи, семьи группы риска и т. д.);
- метод средних и относительных величин (проценты, коэффициенты и индексы);
- метод экспертной оценки (анализ экспертных заключений руководителей, специалистов, СМИ);
- параметрический метод (сопоставление того, что положено по закону и нормативам детям, с тем, что реально получено детьми; что продекларировано в официальных документах, и то, что получено детьми в детском доме и после выхода из детских учреждений) и др. методы, которые берутся из арсенала социальной квалиметрии, социальной психологии или социальной педагогики.

Успех применения различных методик зависит от наличия факторов, определяющих качество измерения и оценки результативности психолого-педагогической работы, способов работы, уровня организации работы, содержание инструментария измерения, профессионализма оценщиков психолого-педагогической поддержки, умения привлекать (использовать) к оценочной работе квалифицированных и опытных специалистов.

В научной литературе не дана сущностная характеристика управления качеством психолого-педагогических услуг для детей, не разработана модель управления качеством данных услуг и не выявлены организационно-педагогические условия ее реализации. Таким образом, проблема исследования вызвана обострением противоречия между объективно возрастающими требованиями государства и общества к реализации прав детей различных категорий на получение психолого-педагогических услуг в полном соответствии с требованиями федеральных государственных стандартов и недостаточной разработанностью теоретико-методологических и методических основ управления качеством психолого-педагогических услуг.

Список литературы

1. Андреева Л.И. Инновационная деятельность общеобразовательного учреждения на основе интеграции российских и международных требований к

качеству выпускника: Монография / Л.И. Андреева, Ю.К. Чернова. – Тольятти: ТГУ, 2014. – 127 с.

2. Анцыферова Л.И. Системный подход в психологии личности / Л.И. Анцыферова // Принцип системности в психологических исследованиях. – М., 1990. – С. 61–78.

3. Апакаев П.А. Системно-функциональный анализ походов к понятию «качество образования» / П.А. Апакаев, Н.И. Мерлина, О.А. Матвеева // Современные проблемы науки и образования. – №3. – 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/pdf/2012/3/370.pdf>

4. Особенности сервисного сопровождения образовательных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://mirrorref.ru/ref_qaspolujgbewqas.html (дата обращения: 13.09.2018).