



УДК 37.01

Образование как услуга и миссия. Типы заказчиков образования



Хуторской Андрей Викторович,
*доктор педагогических наук, член-корреспондент РАО,
директор Института образования человека, г. Москва*

Ключевые слова: миссия ученика, миссия образования, заказчики образования, типология заказчиков образования, ФГОС, человекообразное образование.

Аннотация: Рассмотрено понятие услуги в образовании человека и в системе образования. Приведены группы заказчиков образования, среди которых сам человек, его родители, род, народ (этнос), социум, государство, мир, человечество, Вселенная. Предлагается создание комплексных образовательных стандартов, которые охватывают все основные группы заказчиков образования.

Является ли образование услугой?

На эту тему периодически возникают дискуссии в школьном коллективе и за его границами. Некоторые из них становятся причиной непонимания и ошибок, в том числе на уровне управленческих решений. Рассмотрим соотношение образования и услуг.

Внутреннее и внешнее образование

Чтобы аргументировано ответить на заданный вопрос, нужно определить, что мы имеем в виду под образованием. Здесь есть как минимум два понимания: образование человека и система образования.

Образование человека – это процесс его внутренних прогрессивных изменений, обеспечивающих его жизнь. В этом смысле образование понимается буквально – как образовывание человека. Образуются в человеке все его составляющие: тело, душа, дух, способности, компетентности, другие личностные, физические, эмоциональные, интеллектуальные качества и органы человека.



Образование как система, в которой происходит образование людей. Это совсем другое. Образование в данном смысле включает в себя все внешние факторы и условия, которые влияют на внутреннее образование человека. В таком понимании образование включает в себя образовательную среду и систему деятельностей человека в этой среде. Образование как система предполагает наличие смысла образования, доктрины образования, стандартов образования, образовательных учреждений, специалистов образования, форм, методов и средств образования, диагностики и оценки образовательных результатов.

Когда я развожу внутреннее образование человека и внешнюю систему образования, то руководствуюсь диалектическим философским принципом русского космизма: **образование человека есть не что иное, как его вселение в окружающий мир – Вселенную**; результат взаимодействия микро и макрокосма – это и есть образование внутреннего и внешнего мира человека [1].

Исследованием образования человека и систем образования занимаются науки об образовании, точнее, специалисты в этих науках – учёные, проектировщики, методисты. Реализацию научных данных в области образования обеспечивают законодатели, политики, управленцы.

Сегодня, к сожалению, вместо научно-обоснованных решений многие специалисты, особенно политики, депутаты, реализуют собственные, подчас некомпетентные представления об образовании. Например, неправоммерно отождествляют знания с информацией, считают, что можно «передать знания», «дать образование», «обменяться опытом», толкуют передачу знаний как образовательную услугу. На самом деле, знания – это не информация, передать их невозможно, как невозможно «дать образование». Знания образуются в собственной деятельности ученика как осмысленный результат его опыта. Опыт – атрибут ученика, он возникает и принадлежит только тому, кто осуществляет соответствующую деятельность; поэтому, ни обменяться опытом, ни передать его также нельзя. И соответствующих услуг по «передаче» знаний, опыта, образования не существует.

Итак, мы подходим к вопросу, есть ли в образовании услуги и если есть, то где? Кто и кому их оказывает? Попробуем разобраться в этих вопросах.

Что такое услуга?

Считается, что услуга — это некое действие либо комплекс действий, производимый одним лицом для другого, или в его интересах. Услуга оказывается и потребляется одновременно.



В толковых словарях услуга имеет следующие значения [2]:

- а) услугой называют действие какого-либо человека, которое создаёт благоприятные условия для действий другого человека.
- б) когда кто-либо оказывает кому-либо услугу, он помогает кому-либо сделать что-либо, добиться нужного ему результата.
- в) услугами называют работу, которую кто-либо выполняет для удовлетворения чьих-либо нужд, потребностей.

Вернёмся к пониманию услуги в образовании в двух его смыслах.

1. Услуги в образовании человека. Если кто-либо создаёт благоприятные условия, выполняет действия или комплекс действий в интересах образования человека, то он оказывает услугу этому человеку. В этом смысле услуги оказывают почти все, с кем взаимодействует человек – его родители, учителя, друзья, знакомые. Однако не все они, эти люди, расценивают свои действия как услугу. Поскольку данный термин в настоящее время окрашен экономически, то есть за услугу принято платить, либо отплачивать бартером, то многие люди, да и сам человек, не воспринимают полезные для образования человека коммуникации как услугу.

Одно и то же действие может быть рассмотрено и как услуга, и как нечто иное. Например, чтение своего стихотворения для автора является его презентацией, а слушатели это же действие могут использовать для собственного образования. На вопрос автору «Оказали ли вы услугу вашим слушателям?», поэт вряд ли ответит утвердительно.

Я бы дополнил толкование услуги как действия самого человека, направленного на образование его собственных качеств. Например, заботясь о своём питании, человек «делает услугу» своему телу; занимаясь музыкой, развивает свои эмоционально-образные качества. Услуга здесь понимается как услуга-для-себя, весьма значимое, надо сказать толкование услуги как заботы о собственном образовании.

Понятие услуги требует наличия договора, в котором обозначаются права и обязательства сторон, устно или письменно. Это позволяет ученику, его родителям, лучше понимать их отношения со школой. Сегодня здесь многое поставлено с ног на голову. Некоторые дети считают, что это они оказывают услугу учителям и школе тем, что выполняют их требования. И такое мнение бывает не лишено основания. Например, учителю нужны ученики, чтобы получать из бюджета зарплату за их обучение. При этом потребности самих учеников учитель и школа могут не выяснять и не обеспечить. Получается, что родители как налогоплательщики оплачивают свой заказ, а школа



требуемых ими услуг не оказывает или оказывает их не в соответствии с заказом родителей и детей. Чтобы такого не происходило, нужен договор, где будут обозначены права и обязанности всех сторон образовательного процесса.

2. Услуги в системе образования. Практически все субъекты образования нуждаются в услугах при выполнении ими своей деятельности. Ученики нуждаются в образовательных услугах учителей, тьюторов, репетиторов, родителей, воспитателей. Учителя нуждаются в услугах методистов, дидактов, учёных. Администраторы нуждаются в услугах консультантов, юристов, учёных и т.д. Система услуг внутри системы образования является условием её существования.

Однако развитию услуг внутри системы образования мешают имеющиеся нормы якобы бесплатных услуг. Например, учитель фактически не имеет права оплатить услуги повышения своей квалификации там, где ему хотелось бы, он вынужден идти в свой местный институт повышения квалификации, куда уже перечислили деньги, выделенные на его подготовку, не спрашивая самого учителя. Аналогичные проблемы возникают и в сфере образовательных услуг для ученика, и в других сферах образовательных услуг, когда заказчики не могут выбрать то, что им нужно, поскольку им предоставляют фактически без выбора: учебники, методики, экзамены. Таким образом, система услуг в системе образования находится далеко от требуемого уровня развития, но она, тем не менее, существует.

Итак, каковы выводы? Во-первых, услуги присутствуют как в образовании человека, так и в системе его образования. Во-вторых, само образование или любая его составляющая может быть услугой, если представляет собой действие одного человека в отношении образования другого. В третьих, разумеется, образование – не только услуга и имеет множество других смыслов и функций. Но это уже другая тема.

Миссия и услуга в образовании

Несколько слов о причинах споров о том, образование – услуга или не услуга? Многие учителя, педагоги, особенно «старой закалки», с трудом воспринимают сменившуюся в стране экономическую формацию с её понятийным аппаратом, насыщенным рыночным и маркетинговым содержанием. То, что в производственных сферах, медицине, в том числе и в сфере образования, уже давно признано услугами, особо «идейные» педагоги ни за что не хотят переносить в свою профессию. Они говорят, что их педагогическая деятельность – это миссия, служение людям, народу. И они, конечно, правы! Миссия есть у каждого профессионала. Но она ни в



коей мере не отменяет выполнения профессиональных функций, в том числе и по предоставлению услуг!

Наоборот, миссия любого специалиста в области образования раскладывается на вполне конкретные профессиональные компетенции, среди которых такие услуги, как выявление образовательного потенциала ученика, его предрасположенности, предназначенности, потребностей; сопровождение учебной деятельности ученика, её организация; построение индивидуальной образовательной траектории; работа с ценностно-смысловым содержанием ученика, его целеполаганием, предметными и метапредметными компетентностями, диагностикой образовательных результатов и др.

Таким образом, совершенно неуместно противопоставлять образовательные услуги и образовательную миссию. Как говорится, кесарю кесарево, а Богу Богово. Каждому элементу образования своё место в системе образования.

Кто заказывает образовательные услуги?

Ещё один момент, связанный с тенденциями в сфере образования. Раньше считалось, что носителями заказа на образование человека является, в основном, государство, отчасти – общество, которым, якобы, люди делегируют свой заказ. Но на деле в этой многозвенной системе произошла фильтрация. Некоторые чиновники решили не пропускать цели разных групп заказчиков, а задать для школы только те, которые сами посчитали необходимыми.

Сегодня законодательно существуют федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС), которые задают требования с позиций государства. Заказ самого ученика на собственное образование практически не учитывается, хотя такое право декларируется в Конституции всем гражданам.

Фактически отсутствуют научно обоснованные нормативные возможности определять стандарты образования ученика от имени его семьи, рода, этноса, социума, религиозных конфессий, работодателей и других групп заказчиков образования. Нет такого нормативного механизма, который позволял бы согласовывать заказ на образование от разных групп заказчиков. Ещё раз подчеркну, что ФГОСы и различные ведомственные программы такую задачу не выполняют.

Эту проблему мы предлагаем решить в нашей Доктрине образования человека [3]. Нужно создать нормативный механизм, который согласовывал



бы заказ на образование человека со стороны всех основных групп заказчиков. То есть должен быть Комплексный образовательный стандарт.

Признание наличия нескольких групп заказчиков образования приводит к необходимости выяснения сути и содержания образовательных услуг. Ведь кто заказывает, тот и оплачивает свой заказ!

Качество образовательных услуг – предмет контроля заказчика образования

Возникают вопросы: кто и как должен оплачивать свой заказ а) на образование конкретного человека – учащегося; б) на работу всей образовательной системы?

Чиновникам и депутатам, конечно, хотелось бы считать, что это они от лица всех остальных заказчиков финансируют как всю систему образования, так и образование каждого ученика. Но это не так. Чиновники ничего не финансируют. Из своего кармана они никаких денег не достают. Они просто «приставлены» к системе финансирования чужими деньгами. Чьи же это деньги? Государственные? Муниципальные? Школьные? Бюджетные деньги в системе образования страны – это деньги граждан страны. По крайней мере, так оно должно быть.

В государственный бюджет входят деньги, принадлежащие нескольким типам заказчиков образования: налоги граждан, отчисления предприятий, доходы от продажи недр, промышленной и иной продукции, принадлежащей народу. В определённой степени доходная часть бюджета формируется также от лица наших предков, усилиями которых были созданы нынешние активы страны, культурные, производственные, сельскохозяйственные и иные ресурсы. Поэтому, например, заказ семейного рода ученика на его образование также «профинансирован» прошлыми поколениями через нынешний бюджет страны.

На что должны идти бюджетные образовательные деньги? На реализацию образовательных услуг в установленном базовом отношении. Но это не реализация лишь федеральных стандартов! Это и выполнение заказов всех тех заказчиков, кто внёс свой вклад в доходную часть бюджета страны. Их заказ должен быть выражен в образовательных стандартах и программах, с процентным распределением, формулированием конкретных целей, условий, ожидаемых результатов по каждой группе заказчиков.

Таким образом, бюджет на образование не должен идти только на выполнение федерального заказа, он должен обеспечивать базовую часть заказа всех групп заказчиков образования, включая самого ученика. В этом смысле у ученика есть заказ на предоставление ему образовательных услуг



со стороны общества и государства. Именно ученику как заказчику, а не Рособрнадзору, по идее, должны отчитываться все службы и специалисты, которые получают деньги за свои услуги по обучению этого ученика. Если сам учащийся ещё не может принимать такой отчёт, за него это сделают его родители или лица, их заменяющие.

Аналогичным образом контроль исполнения образовательного заказа должны осуществлять и другие группы заказчиков.

Группы заказчиков образования

Казалось бы, а какой еще может быть система обучения человека, кроме как человекообразной? Оказывается, может быть и другой. Все зависит от того, чей заказ доминирует в системе обучения. Заказчиков на обучение человека существует довольно много:

1. Сам человек – ученик.
2. Родители ученика.
3. Семья ученика.
4. Род ученика,
5. Ближайшее окружение (друзья, двор, знакомые).
6. Школа.
7. Внешкольные учреждения.
8. Окружающий социум в целом.
9. Окружающая природа в целом и в частных ее проявлениях.
10. Религиозные объединения и культы.
11. Культурные образования, субкультуры.
12. Конкретные организации и предприятия.
13. Регион, в котором живет ученик.
14. Народ, нация, этнос.
15. Общество.
16. Государство.
17. Экономика.
18. Политики, чиновники, представителя разных специальностей.
19. Межгосударственные объединения, например страны СНГ.



20. Глобальные планетарные образования (биосфера, этносфера, ноосфера и др.).
21. Человечество.
22. Мир.
23. Бог.
24. Жизнь.
25. Вселенная.

У каждого из перечисленных заказчиков имеются свои «виды» на то, зачем, чему и как обучать конкретного человека. Некоторые из заказчиков предъявляют свои образовательные стандарты ученику в явном виде, другие ограничиваются набором ключевых принципов и правил, третьи определяют свой заказ косвенно, устанавливая для человека лишь факт своего существования, а выбор действий оставляют за ним.

Если есть заказ на образование, то находится и форма его реализации, т. е. система обучения как способ достижения заказываемых результатов. Для каждой группы заказчиков могут создаваться, разрабатываться и реализовываться соответствующие системы обучения. Их авторами необязательно могут быть ученые или педагоги. В качестве авторов систем обучения возможны самоорганизующие силы, отдельные личности, организации и т. п. Например, для человека, который оказался в девственном лесу, сама природная среда будет выступать в роли системы обучения. И при желании с совершенной очевидностью можно будет выявить и записать цели этой системы обучения, содержание происходящего с человеком образования, оценить полученные результаты.

В разработанной нами Доктрине образования человека [3] предложен так называемый «Коллективный образовательный стандарт» (КОС), в составлении которого участвуют все основные группы заказчиков образования. Эта инновация пока еще ждет своего воплощения. Возможно, благодаря профессиональным усилиям сторонников нашей научной школы будет разработан механизм формирования коллективного образовательного стандарта.

Существует ли бесплатное образование?

Финансирование образования через бюджет – не единственное. Имеется множество иных форм заказа и оплаты образовательных услуг. Есть негосударственный сектор образования, система дополнительного образования, репетиторство, самообразование и др. Сегодняшний рынок как государственных, так и негосударственных образовательных услуг



нуждается в оптимизации. Например, в системе высшего образования работодателям должны предоставляться значительно большие возможности для формулирования заказа образовательных услуг, которые им оказывают университеты. Зачем готовить студентов к тому, что не будет им нужно в профессии и на конкретном предприятии? Сегодняшние вузы нуждаются как раз в детализации внешнего заказа на образование студентов и чётком регламенте как базовых, так и дополнительных образовательных услуг по их реализации.

К вышесказанному следует добавить, что встречаются утверждения о «бесплатности образования», особенно государственного. Такие утверждения не имеют под собой основы. Нет никакого бесплатного образования ни в нашей стране, ни в других. Любое официально существующее образование имеет свой бюджет со статьями доходов и расходов, все образовательные услуги оплачиваются, пусть и не всегда теми, кому они оказываются. Если, например, ребёнок не платит за завтраки, это означает, что завтраки оплачены из бюджета, в котором есть налоговые деньги его родителей, да и деньги самого ученика как гражданина страны, имеющей доходы от продажи своих недр.

В завершение хочу сказать, что понятие услуги в образовании ещё недостаточно изучено, оно не менее важно и нужно, чем понятие миссии в образовании, поскольку именно через организованную систему услуг только и возможна реализация миссии по отношению к образованию человека.

Литература

1. Хуторской А.В. Школа русского космизма [Электронный ресурс] // Вестник Института образования человека. – 2012. – №1. – <http://eidos-institute.ru/journal/2012/100/>
2. Толковый словарь русского языка под редакцией Д. В. Дмитриева. [Электронный ресурс]. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/dmitriev/5626/услуга/>
3. Хуторской А.В. Доктрина образования человека — начать с региона // Журнал руководителя управления образованием – 2016. - №2. – С. 5-12. http://obr.direktor.ru/archive/2016/2/Doktrina_obrazovaniya_cheloveka_nachat_s_regiona
4. Сиденко А., Хуторской А. Дистантное повышение квалификации // Народное образование. – 2001.– № 5.– С.79-86.



5. Хуторской А. В. Человекообразное обучение на уроке – цели и задачи эксперимента // Интернет-журнал "Эйдос". - 2008. - 12 июля. <http://eidos.ru/journal/2008/0712-1.htm>. - В надзаг: Центр дистанционного образования "Эйдос", e-mail: list@eidos.ru.
6. Хуторской А.В. Биографии учёных в системе обучения Л.Н. Хуторской // Народное образование. - 2015 - №9. - С. 117-125.
7. Хуторской А.В. Доктрина образования человека в Российской Федерации (проект) // Муниципальное образование: инновации и эксперимент. - 2015. - №1. - С. 44-49.
8. Хуторской А.В. Школа эвристической ориентации // Школьные технологии. – 1999. – №4. - С.292-302.
9. Хуторской А.В. Методологические основания педагогической инноватики // Школьные технологии. – 2005.– №4. – С. 16-19.
10. Хуторской А.В. Типологии педагогических нововведений // Школьные технологии. – 2005. – № 5. – С. 10-24.
11. Хуторской А.В., Андрианова Г.А. Дистанционное обучение творчеству // Дистанционное образование. – 1998. – №2. – С.38-41.
12. Хуторской А.В., Хуторская Л.Н., Король А.Д. Вопрос как основа дистанционного диалога // Информатизация образования. – 2000. – №1. – С.13-27.
13. Хуторской А.В. Педагогические основания диагностики и оценки компетентностных результатов обучения // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. - 2013. № 5 (80). С. 7-15.
14. Хуторской А.В. Метапредметное содержание образования с позиций человекообразности [Электронный ресурс] // Вестник Института образования человека. – 2012. – No1. <http://eidos-institute.ru/journal/2012/100/>
15. Хуторской А.В. Виртуальное образование и русский космизм // Интернет-журнал "Эйдос". - 1999. - 20 января. <http://eidos.ru/journal/1999/0120.htm>. - В надзаг: Центр дистанционного образования "Эйдос", e-mail: list@eidos.ru.
16. Сиденко А.С., Хуторской А.В. О повышении квалификации с помощью сети Интернет // Народное образование. – 2000. – №6. – С.177-188.



17. Хуторской А.В. Выход из капкана: эвристическое обучение как реальность // Народное образование. – 1999. – №9. – С.120-126.

18. Король А. Д., Хуторской А. В. От монолога к диалогу: методологические предпосылки проектирования образования эвристического типа // Интернет-журнал "Эйдос". - 2007. - 22 февраля. <http://eidos.ru/journal/2007/0222-6.htm>

19. Хуторской А.В. На урок – к дистанционному учителю // Мир Internet. – 2000. – №8. – С. 26-29.

--

Для ссылок:

Хуторской А.В. Образование как услуга и миссия. Типы заказчиков образования.

[Электронный ресурс] // Вестник Института образования человека. – 2017. – №1.

<http://eidos-institute.ru/journal/2017/100/>. – В надзаг: Института образования человека, e-mail: vestnik@eidos-institute.ru