

из самых сложных аспектов русской грамматики – употребление глаголов в речи.

### Литература

1. Акишина, А. А. Учимся учить: для преподавателей русского языка как иностранного / А. А. Акишина, О. Е. Каган. – М.: Рус. яз. Курсы, 2002. – 256 с.
2. Балыхина, Т. М. Методика преподавания русского языка как неродного (нового). Учебное пособие / Т. М. Балыхина. – М.: Издательство РУДН, 2007. – 184 с.
3. Лебединский, С. И. Методика преподавания русского языка как иностранного. Учебное пособие. / С. И. Лебединский, Л. Ф. Гербик. – Мн., 2011. – 309 с.

*Е. Г. Кудрицкая*  
*г. Брест, БрГТУ*

### КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ УЧРЕЖДЕНИЙ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Категория «качество образовательных услуг» прочно вошла в контекст теоретической дискуссии, ведущейся в образовании, и остается одной из важнейших в образовательной сфере. Статья кодекса Республики Беларусь об образовании определяет качество образования как «соответствие образования требованиям образовательного стандарта, учебно-программной документации соответствующей образовательной программы» [1].

Анализ проблемы качества образовательных услуг в традиционном понимании сферы услуг показал, что она трактуется исключительно как экономическая категория. При таком подходе «потребности носят объективный характер, и отождествляются с видом продукции, товаров, услуг, вещей, в которых нуждаются люди, которые они желают, стремятся иметь и потреблять, использовать» [2, с. 397].

Основное внимание в исследованиях уделяется изучению экономической эффективности деятельности образовательных учреждений и выяснению отношения обучающихся к отдельным сторонам процесса обучения. При этом сами обучающиеся воспринимаются только как объективные потребители услуг, за которыми ведется непримиримая конкурентная борьба между учебными заведениями.

Анализ результатов исследований дает основание считать, что современный рынок образовательных услуг характеризуется исключительными по своей специфичности свойствами. В отличие от традиционного рынка услуг, в нем присутствуют, а нередко играют и определяющую роль (в зависимости от складывающейся конъюнктуры) многие заинтересованные стороны, а не только покупатель и продавец. Здесь представлены в специфической форме заказчик, посредник и потребитель, бенефициар и производитель. Соответственно, структура и формы функционирования такого рынка, также имеют существенные отличия, связанные с субъективностью самого процесса. Применительно к качеству образовательных услуг, как к сфере социального характера, при анализе проблем, помимо экономических аспектов, следует дополнительно учитывать и целый ряд социально-психологических факторов, которые непосредственно связаны с формированием личности.

В данном случае качество образовательных услуг следует рассматривать как социально ориентированный процесс; форму социальной активности личности, посредством которой раскрывается психологическая сущность личности; учебно-педагогическую деятельность, затрагивающую мотивационно-потребностную сферу личности, в результате которой формируется удовлетворенность образовательными услугами; систему знаний, умений и навыков, используемых личностью в процессе взаимодействия в обществе.

Конкретизируя понятие, важно выделить особенности образовательных услуг:

- они не оставляют видимого, вещественного продукта и имеют значительную протяженность во времени;
- потребитель образовательных услуг должен обладать определенным набором качеств (уровень образования, объем знаний, умений, навыков, норм общественного поведения и т. д.);
- образовательные услуги производятся и потребляются одновременно, т. е. они предоставляются потребителю полностью самим производителем, без посредников, хотя и допускают, при использовании компьютерных технологий, применение дистанционных методов обучения;
- в потреблении образовательных услуг обязательно активное участие (интеллектуальное) потребителя;
- образовательная услуга воспринимается субъектами образовательного процесса как ценность и усваивается при определенных психолого-педагогических условиях: своевременность, понятность, полезность и экономность;

– продукцией образовательных учреждений являются знания, умения и навыки выпускников;

– качество образовательных услуг непосредственно влияет на развитие общества, поэтому государства напрямую заинтересовано в их качестве и необходимость соответствия требованиям государственного контроля.

Таким образом, категорию качества образовательных услуг следует анализировать не только с экономических, но и с психологических позиций, не имеющих на данный момент должной теоретической проработки. Если учесть, что качество образовательной услуги не является четко фиксированной характеристикой, необходимо выделить ее составляющие: собственно качество обучения и качество (результат) образования.

В Республике Беларусь при оценке качества образовательных услуг традиционно используют так называемый результирующий подход, основанный на количественном измерении итоговых показателей по освоению образовательной программы, т.е. выявлении собственно потребительского качества образовательной услуги. Несомненно, количественные оценки качества образования удобны в статистическом отношении, однако наиболее объективным для инновационного развития и приемлемым является подход, который основан на экспертном механизме опроса. Главное его достоинство состоит в том, что он позволяет выявить внутренние социальные и психологические характеристики и особенности образовательного процесса. Это, несомненно, снимает недостатки традиционного подхода и учитывает дополнительные факторы. Следует заметить, что для учреждения образования качество, прежде всего, рассматривается как его соответствие государственным стандартам образования и деятельность, связанная с дальнейшим развитием инновационных технологий обучения. Для потребителя качество образования определяется, прежде всего, престижем образовательного учреждения.

Наиболее важными критериями качества обучения современного белорусского общества на данный момент являются высокая квалификация преподавателей, учебно-методическое, компьютерное, библиотечное обеспечение учебного процесса, а также морально-психологическая атмосфера образовательного учреждения.

Таким образом, образовательная услуга обладает всеми свойствами, которые характерны для услуг как таковых, а также характеризуется целым рядом специфических, присущих только ей особенностей. Удовлетворенность образовательной услугой следует рассматривать как главный критерий ее качества, который нельзя отделить от потребителя.

На сегодняшний день институциональная парадигма предполагает рассматривать образовательный процесс как государственно организуемое и нормируемое явление, поэтому совершенствование и обновление всей системы образования Беларуси исходит, прежде всего, из национальных интересов и потребностей экономики страны, с учетом основных тенденций развития мирового образовательного пространства. В данной ситуации стратегическая цель высшего образования – «сформировать качественную систему образования, в полной мере отвечающую потребностям инновационной экономики и принципам устойчивого развития» [3].

В Республике Беларусь образовательные учреждения, которые стремятся обеспечить свою конкурентоспособность, разрабатывают и внедряют у себя в организации систему менеджмента качества ISO 9001, подтверждая тем самым соответствие СМК стандартам серии ИСО 9000. Дальнейшая перспектива развития учреждений высшего образования находится в прямой зависимости от использования и усовершенствования данной системы.

### Литература

1. Кодекс Республики Беларусь об образовании от 13 января 2011 года № 243-З : принят Палатой представителей 2 декабря 2010 года : одобр. Советом Респ. 22 декабря 2010 года // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь от 01.02.2011. – 2011. – № 13. – 2/1795.
2. Райзберг, Б. А. Современный экономический словарь./ Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. – М. : Инфа, 2001. – 478 с.
3. Концептуальные подходы к развитию системы образования Республики Беларусь до 2020 года и на перспективу до 2030 года : приказ Министра образования Республики Беларусь, 29 нояб. 2017., № 742 // Нормативно-правовые акты [Электронный ресурс]. – 2018. – режим доступа : <http://mp.minsk.edu.by/main.aspx?guid=36603>. – Дата доступа : 10.09.2018.

**Т. Н. Кузьмина**  
г. Минск, БГУ

## **ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ИНОСТРАННЫХ СЛУШАТЕЛЕЙ НА ЭТАПЕ ДОВУЗОВСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

Нынешний век предъявляет новые требования к подготовке кадров, их профессиональным и интеллектуальным качествам. Современный