



СЕРВИСНЫЙ ПОДХОД В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ МЕТОДИЧЕСКИХ СЛУЖБ

О. В. ТУЛУПОВА,
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры педагогики и андрагогики,
руководитель проектно-сетевых Центра образования
специалистов учреждений НиСПО НИРО
oksana-nnov@yandex.ru

Статья посвящена проблеме организации научно-методического сопровождения изменений в образовании, направленных на повышение эффективности и качества услуг в сфере образования. В статье рассматривается понятие методического сервиса как особой технологической процедуры методической работы с образовательным запросом педагогов муниципальной системы образования.

The article is devoted to a problem of the organization of scientific and methodical maintenance of changes in the education, which are directed on the increasing of efficiency and quality of services in education. The article discusses the concept of service as a special methodical process of methodical work procedures with the educational needs of teachers of the municipal education system.

Ключевые слова: муниципальная методическая служба, методическая работа, методическая услуга, методический сервис

Key words: municipal methodical service, methodical work, methodical service

Инновационный характер осуществляемых в образовании перемен в контексте Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [3], государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» на 2013—2020 годы [2] требует новых подходов к организации методической работы. Модернизация образования стимулирует к обновлению муниципальную методическую службу.

Необходимость кардинальных изменений в содержании, организационной структуре, формах работы учреждений муниципальной методической службы, внедрения новых идей и современных технологий орга-

низации методической работы определяется введением федерального государственного стандарта общего образования, формирующего со стороны педагогической общественности запрос на методическую поддержку образовательных учреждений и педагогов в реализации ФГОС, освоение принципов системно-деятельностного подхода, создание условий для повышения профессиональной компетентности педагога.

Опыт работы по проектированию инновационных моделей муниципальных методических служб (ММС) в Нижегородской области в ходе реализации регионального эксперимента «Создание региональной сетевой модели муниципальной методической службы как службы развития»

в 2007—2012 годах позволил выявить ряд следующих проблем, связанных с качеством и структурой методических услуг.

✓ Большинство методических услуг, предоставляемых ММС, ориентированы на сегодняшние запросы педагогических работников и не оказывают опережающего влияния на муниципальную образовательную систему, то есть не способствуют удовлетворению профессиональных потребностей педагогов.

✓ Специалисты муниципальных методических служб недостаточно компетентны в разработке организационных сценариев научно-методического сопровождения функционирования и развития образовательной практики. Такая работа в лучшем случае подменяется планом мероприятий, в котором на первом месте стоят традиционные формы методической работы, ориентированные на обеспечение устойчивого функционирования, а не на перспективы развития муниципальной образовательной системы.

✓ В практике работы методических служб недостаточно распространены современные технологии работы с эффективным педагогическим опытом (внедрение, диссеминация). Актуальность проблемы усиливается тем, что в данный период цивилизационного развития общества, характеризующийся глобальными социальными и производственными проектами, на смену феномену передового педагогического опыта, работа с которым традиционно считается основным видом деятельности методических служб (выявление, изучение, обобщение, трансляция), приходит феномен педагогического проектирования и эффективного педагогического опыта как результата нововведений в практике образования, приводящих к принципиальным количественным и качественным улучшениям в образовательной системе.

В общем виде проблема организации научно-методического сопровождения изменений в образовании, направленных на повышение эффективности и качества

услуг в сфере образования*, связана с недостаточной разработанностью эффективных технологий методической работы с профессиональным образовательным запросом педагогического сообщества муниципальной образовательной системы на новые технологии, методы, формы и средства педагогической деятельности, адекватные требованиям государственной образовательной политики.

В современных условиях серьезные изменения претерпевает система непрерывного педагогического образования, которая долгие годы была «обезличенной», ориентированной только на количественные показатели своей деятельности.

С этих позиций приоритет отдается таким способам организации методической работы с педагогами, которые:

✓ позволяют каждому педагогу выбирать собственную траекторию развития, определять содержание, формы, варианты профессионального развития;

✓ учитывают образовательные запросы и потребности педагогов, индивидуальный уровень их профессионализма, мотивы профессионального развития педагога;

✓ предполагают подбор содержания, соответствующего данным параметрам, и его корректировку;

✓ определяют степень заинтересованности каждого педагога в собственном профессиональном развитии и при необходимости подключают механизмы его стимулирования.

Данные способы методической работы с педагогами в муниципальной системе образования отражают специфику сервисного подхода в деятельности муниципальных методических служб.

* План мероприятий («Дорожная карта») «Изменения в сфере образования Нижегородской области», утвержденный распоряжением Правительства Нижегородской области № 429-р от 28 февраля 2013 года.

В современных условиях серьезные изменения претерпевает система непрерывного педагогического образования, которая долгие годы была «обезличенной», ориентированной только на количественные показатели своей деятельности.

Анализ исследований, раскрывающих теорию и методологию сервиса, позволяет сделать вывод о том, что в постиндустриальном обществе сфера социального сервиса ассоциируется с направленностью на раскрытие творческого потенциала человека как личности и как профессионала [1]. С расширением рынка услуг в сфере непрерывного образования педагога актуализируются такие задачи ее методической составляющей, как коррекция содержания и способов методической работы с педагогами в зависимости от динамично изменяющейся структуры профессиональных педагогических потребностей, выявление потенциальных образовательных потребностей, актуализация и оформление образовательного заказа, мониторинг процесса профессионализации кадров и др.

В последнее время термины «образовательный сервис», «сервис в образовании» нередко используются в публикациях, посвященных вопросам образования. Термин «методический сервис» требует осмысления, поскольку им обозначаются:

✓ определенный комплекс услуг, оказываемых методической службой и связанных с реализацией главных целей образования, осуществлением ее миссии;

✓ определенная система знаний, информации, умений и навыков, которые используются для выполнения методической работы;

✓ организованная, целенаправленная, устойчивая методическая деятельность.

При этом надо обратить особое внимание на то, что не всякая система знаний, информации, умений и навыков, так же как и не всякая методическая деятельность, будет считаться методической услугой и методическим сервисом.

В ходе регионального эксперимента «Создание региональной сетевой модели

муниципальной методической службы как службы развития» отработывалась концептуальная модель методического сервиса как технологической процедуры методической работы с образовательным запросом педагогов, включающая следующие шаги:

✓ прогноз структуры и содержания профессионального образовательного запроса педагогического сообщества муниципальной методической службе;

✓ разработка концепции методической услуги и механизмов ее продвижения;

✓ изучение актуального запроса субъектов системы образования муниципальной методической службе;

✓ определение базового процесса методической работы с педагогами в составе методической услуги (поддержка, сопровождение, обеспечение, помощь);

✓ определение подходов к оценке эффективности, а также совокупности критериев (педагогический, социальный, экономический) и показателей эффективности методической услуги;

✓ реализация методической услуги;

✓ мониторинг качества реализации методической услуги;

✓ описание методической услуги как процесса и как продукта [3].

В основе любой методической услуги лежат любые из четырех базовых процессов, одни из которых являются основными: методическая поддержка и методическое сопровождение, а другие — вспомогательными: методическое обеспечение и методическая помощь.

Методическая поддержка представляет собой систему взаимосвязанных мер, действий, мероприятий методического характера. Основные направления методической поддержки, осуществляемой в муниципальной системе образования, определяются совокупностью факторов, отрицательно влияющих на результативность развития отдельных педагогов, педагогических коллективов и системы образования в целом, подлежащих устранению и

В основе любой методической услуги лежат любые из четырех базовых процессов, одни из которых являются основными: методическая поддержка и методическое сопровождение, а другие — вспомогательными: методическое обеспечение и методическая помощь.

изменению в процессе методической работы. К основным видам методической поддержки относятся организационная, информационная, кадровая, научно-методическая, правовая, материально-техническая и финансовая.

Методическое сопровождение рассматривается как способ совместного решения методистом и педагогом актуальных для педагога проблем профессиональной деятельности. Методическое сопровождение выступает в единстве четырех компонентов:

✓ диагностика существа проблемы профессиональной педагогической деятельности;

✓ информирование об имеющихся в практике образования путях решения проблемы или способах конструирования таких путей, если таковые еще не разработаны;

✓ консультация в их применении;

✓ помощь в первичной реализации.

При этом следует подчеркнуть, что педагог абсолютно самостоятелен в принятии решения о способе преодоления выявленного с помощью методиста профессионального затруднения.

Методическая помощь включает в себя предоставление квалифицированных, обоснованных ответов на вопросы, связанные с организацией и осуществлением профессиональной педагогической деятельности. К основным средствам методической помощи относятся:

✓ консультирование — глубокое, разностороннее рассмотрение определенного вопроса, обстоятельное раскрытие существа темы, связанной с содержанием или технологиями образовательного процесса;

✓ наставничество — методическое руководство деятельностью молодого специалиста, выражающееся в четком определении наставником вместе с молодым педагогом перспективных и конкретных целей совместной творческой деятельности, соответствующих способов их достижения, определении эталов и порядка орга-

низации образовательной деятельности, критериев и показателей ее результативности, осуществлении контроля за выполнением программ и планов работы;

✓ методическое обучение — проведение педагогических мастерских, проблемных семинаров, дискуссионных клубов, творческих лабораторий, позволяющих повысить профессиональную компетентность педагогических кадров.

Методическое обеспечение связано с созданием разнообразных видов методической продукции:

✓ информационно-пропагандистской — содержащей сведения, подлежащие распространению, разъяснения приемов и методов, анализ опыта, описания педагогических технологий; ориентирует в текущих событиях, пропагандирует наиболее важные и актуальные направления педагогической деятельности;

✓ организационно-инструктивной — предлагающей, указывающей, разъясняющей цели и порядок действия, технологии и методики организации образовательного процесса, проведения мероприятий, акций, демонстрирующей возможные приемы и формы организации массовых дел;

✓ прикладной — дополняющей, иллюстрирующей, более полно раскрывающей тему, отраженную в других видах методической продукции.

Помимо методического оснащения деятельности педагогов методическое обеспечение предполагает апробацию и внедрение в практику более эффективных моделей, методик, технологий, а также информирование, просвещение и обучение педагогических кадров.

В современных исследованиях, посвященных методической работе, выделяют семь основных сервисов (см. таблицу на с. 22).

Эффективность реализации предложенной структуры методического сервиса

Методическое обеспечение предполагает апробацию и внедрение в практику более эффективных моделей, методик, технологий, а также информирование, просвещение и обучение педагогических кадров.

Современные направления в теории и практике инновационного обучения

Структура методического сервиса на уровне муниципальной образовательной системы

Сервис	Цель	Результат
Предметно-методический	Создание условий для модернизации содержания школьного образования и внедрения в учебно-воспитательный процесс новых образовательных технологий	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Знание педагогами современных тенденций в педагогике, методике, психологии ✓ Умение отбирать наиболее актуальные, рациональные и эффективные формы и методы работы ✓ Способность творчески подходить к профессиональной деятельности, создавать авторские педагогические разработки
Информационно-методический	Создание условий для ознакомления педагогов с образовательными ресурсами и опытом инновационной деятельности муниципального, регионального, федерального уровней	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Информированность педагогов в области имеющихся в их профессиональной области образовательных ресурсов ✓ Умение ориентироваться в обширном информационном пространстве современного образования ✓ Способность осуществлять ценностный, целесообразный выбор наиболее актуальных, значимых в определенных условиях информационных ресурсов, и использование их на практике
Мониторинговый	Создание условий для оперативного выявления проблем муниципальной системы образования, профессиональных затруднений педагогов, определения результативности и эффективности образовательных и инновационных процессов	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Наличие аналитико-диагностического инструментария ✓ Умение педагогов пользоваться получаемой аналитико-диагностической информацией ✓ Своевременность выявления проблем муниципальной системы образования и затруднений педагогов
Маркетинговый	Создание условий для прогнозирования педагогами и образовательными учреждениями структуры, содержания и уровня предоставляемых образовательных услуг	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Наличие профессиональной позиции каждого педагога и ОУ как способа профессиональной реализации определенной базовой ценности ✓ Карта образовательных услуг ОУ (образовательная карта муниципального района)
Консалтинговый	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание условий для оказания адресной помощи педагогам и руководителям ОУ ✓ Подбор стратегий позитивного выхода из конфликтных, кризисных и проблемных ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Наличие комплекса консалтинговых услуг ✓ Высокая степень удовлетворенности педагогов и руководителей ОУ качеством оказываемой помощи ✓ Наличие индивидуальных маршрутов (программ) профессионального развития педагогов
Экспертный	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание условий для исследования и квалифицированной оценки образовательных и инновационных процессов в муниципальной системе образования ✓ Оценка эффективности той или иной педагогической системы 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Сформированность экспертно-аналитической компетенции педагогов ✓ Наличие критериальной базы экспертизы от отдельно взятого учебного занятия до авторской разработки ✓ Высокий уровень творческой активности и инициативности педагогов и педагогических коллективов
PR-сервис	Создание условий для распространения передового и инновационного педагогического опыта, нововведений, реализуемых как внутри муниципальной системы образования, так и на региональном и федеральном уровнях	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Умение презентовать собственные профессиональные достижения ✓ Наличие модели диссеминации результатов инновационной деятельности ✓ Наличие разнообразных форм тиражирования передового и инновационного педагогического опыта, в том числе с использованием современных цифровых технологий

определяется качеством соорганизации в муниципальной системе образования педагогов и образовательных учреждений в особое профессионально-педагогическое сообщество, которое играет роль самоорганизующейся сетевой структуры, способной создавать, принимать, накапливать и развивать образовательные новации. В основе объединения педагогов и образовательных учреждений в сетевое сообщество лежит не сходство образовательных инициатив, а возможность вклада каждого в решение определенной социокультурной проблемы. При этом быстрое распространение инноваций в муниципальном образовательном пространстве позволяет эффективно вскрывать закономерности и проектировать формы и механизмы развития традиционных образовательных структур [2].

Современная методическая служба

призвана стать системным интегратором профессионального педагогического сообщества муниципальной системы образования. Важнейшим условием реализации данной миссии является освоение технологии методической работы с образовательным запросом педагогов, предполагающей прогноз необходимых изменений профессиональной педагогической деятельности, диагностику профессиональных затруднений педагогов, помощь в поиске способов решения выявленных профессиональных проблем и поддержку в процессе реализации найденных способов, оценку эффективности изменений в муниципальной образовательной системе, продвижение полученных достижений на региональный, федеральный, международный уровни.

Современная методическая служба призвана стать системным интегратором профессионального педагогического сообщества муниципальной системы образования.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Аванесова, Г. А.* Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Аспект Пресс, 2006. — 320 с.
2. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013—2020 годы : утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 792-р // URL : <http://минобрнауки.рф/документы/3409>.
3. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года : утв. распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р // URL : <http://base.garant.ru/194365/>.
4. *Суханова, Е. А.* Условия формирования образовательного заказа и его влияние на процесс профессионализации работников образования : дис. ... канд. пед. наук / Е. А. Суханова. — М., 2005. — 179 с.
5. *Шувалова, С. О.* Методический сервис для педагога / С. О. Шувалова // Народное образование. — 2009. — № 2. — С. 122—126.