

ISSN 1392-3137. TILTAI, 2013, 4

## ŠVIETIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS EPISTEMOLOGINĖS PRIEIGOS

**Dalia Martišauskienė, Kęstutis Trakšėlys**

*Klaipėdos universitetas*

### **Anotacija**

Autoriai nagrinėja epistemologines prieigas, kurios laiduoja švietimo paslaugų kokybę. Tiriant švietimo paslaugų kokybę teorinėje interpretacijoje galima taikyti bendrąsias filosofines ir kokybės vadybos koncepcijas, principus, kokybės valdymo sampratas bei į vartotojų poreikius orientuotą vartotojų elgsenos tyrimo metodologiją. Kokybės sampratų ir koncepcijų mokslinėje literatūroje yra daug bei įvairių, tad, kas yra paslaugų kokybė, dažnai priklauso nuo susitarimo. Interpretuodami švietimo paslaugų kokybę autoriai remiasi šiomis pagrindinėmis epistemologinėmis prieigomis: socialinio interakcionalizmo, socialinio dalyvavimo, socialinio konstruktyvizmo, visuotinės kokybės vadybos, organizacijos vadybos sistemų, paslaugų kokybės valdymo, vartotojų poreikių ir sistemų teorijos.

**PAGRINDINIAI ŽODŽIAI:** epistemologinės prieigos, švietimo paslaugų kokybė, mokslinės teorijos.

### **Abstract**

In the article authors discuss epistemological access which guarantees the quality of education service interpretation. In scientific literature there are given many concepts and conceptions of the quality of service, so what it is depend on the agreement. The interpretation of the quality of education service is based on the basic epistemological access: social interaction, social participation, social constructivism general quality management, organizational management systems, management of service quality, theory of systems and needs of consumers.

**KEY WORDS:** epistemological access, quality of education services, scientific theories.

### **Įvadas**

Šiuolaikinės modernios švietimo įstaigos, kaip organizacijos, siekia teikti kokybiško ugdymo paslaugas ir tenkinti mokinių, tėvų poreikius, kurie paprastai apibrėžiami kaip konkretūs vartotojų norai. Todėl bet kuri organizacija, kokybės vadybos teoretikų (Harvey, Green, 1993) nuomone, turi būti suinteresuota tenkinti vartotojo poreikius, lūkesčius, nes taip įgauna jų pasitikėjimą ir užsitikrina lojalumą. Švietimo organizacija apibūdinama kaip paslaugų organizacija (Sallis, Van Damme, 2002), tačiau kiekvienos švietimo įstaigos kokybės suvokimas gali būti skirtingas, nes kiekviena joje vykstančius ugdymo procesus vertina savaip (Valiuškevičiūtė ir kt., 2008). Praktiniu vadybos požiūriu (Ališauskas, 2004), konkretus kokybės turinys yra susitarimas. Susitarimo subjektai (paslaugos teikėjai, vartotojai, politikai ir kt.) atstovauja skirtingiems interesams ir jų susitarimai dėl paslaugų kokybės taip pat skirtingai suvokiami.

Organizacijai orientuojantis į kokybės vadybą, kokybės apibrėžtis ir mokslinė interpretacija tampa ypač aktuali, nes nuo jos priklauso, kaip kokybės vadyba bus

diegiama organizacijoje, kokia bus kuriama organizacijos kultūra, kaip tai veiks darbuotojus ir pan. W. Deming (1994) tai įvardija kaip organizacijos nuolatinio gerinimo strategijos pasirinkimą, t. y. pasirengimą be paliovos tobulinti kokybę, kuri reiškia daugiau negu sukurti geresnį nei vidutinį produktą už prieinamą kainą, nes kokybė – tai nuolat gerėjantys produktai ir paslaugos už konkurencinę kainą. Kokybės gerinimas, kaip apibūdinama ISO 9000, yra kokybės vadybos dalis, nukreipta didinti organizacijos gebėjimą vykdyti nustatytus reikalavimus, nuolat ieškoti naujų galimybių, besiremiančių žmogiškųjų išteklių plėtra, mokymu ir kūrybinių gebėjimų tobulinimu. Todėl W. Deming (1994) pabrėžia, kad organizacijoje kokybės užtikrinimas turėtų prasidėti nuo intensyvios savišvietos visuotinės kokybės klausimais, pripažįstant kokybės pranašumus. Šios idėjos gali būti įgyvendintos suvokiant pamatinius kokybės vadybos principus: sisteminių ir procesinių požiūrius, nuolatinį gerinimą, lyderystę, darbuotojų dalyvavimą, abipusiškai naudingus ryšius su tiekėjais ir orientacija į vartotojus.

Paslaugų kokybę valdo ir ją modeliuoja teikėjas (Pociūtė, 2007; Barkauskaitė, Bruzgelevičienė, 2004; Ališauskas, 2004). Kokybė, kaip daugiareikšmis reiškinys, yra viena reikšmingiausių šiuolaikinės pokyčių aplinkos koncepcijų, dinamiškų sąvokų, kurios traktavimas laikui bėgant kinta ir priklauso nuo sprendžiamų uždavinių specifikos, konteksto ar kokybės objekto tipo. To priežastis yra *kokybės* sąvokos sudėtingumas ir platumas, kurį lemia didelė kokybės objektų įvairovė bei kokybę lemiančių veiksnių, jos sukeltų problemų gausa. Kokybės sampratos apibrėžimas yra sudėtingas, todėl įvairūs autoriai (Stoner, Freeman, Gilbert, 1999; Rudzevičius, 2005) bando tam tikru būdu sugrupuoti skirtingas kokybės sąvokas, jas priskirti tam tikroms grupėms ar kategorijoms, taip siekdami suformuoti aiškesnę kokybės sampratą.

Mokslinė problema: kokios epistemologinės prieigos laiduoja paslaugų kokybės mokslinę interpretaciją?

Tyrimo objektas – epistemologinės prieigos.

Tyrimo tikslas: pristatyti epistemologines prieigas, laiduojančias švietimo paslaugų kokybės interpretaciją.

## 1. Socialinis interakcionalizmas ir socialinio dalyvavimo teorija

Socialinis interakcionalizmas leidžia suprasti švietimo paslaugų teikėjų (pedagogų, vadovų) ir paslaugų vartotojų (vaikų, tėvų) tarpusavio santykius kaip nuolatinę sąveiką, į kurią jie įsitraukia turėdami bendrą tikslą ir siekdami bendrauti.

Pedagogai verbaliniais ar neverbaliniais signalais, komunikuodami perduoda informaciją vaikams ir jų tėvams, nes socialinėje interakcijoje svarbūs simbolių susidarymo procesai, kai komunikuojant keičiamasi simboliais, tarp kurių yra ir

neverbalinių: žvilgsnis, gestai, balso tonas. Interpretacija grindžiama nuostata, kad atliekant socialinius veiksmus įsitraukiama į komunikaciją, keičiamasi produktais, vertybėmis, sąveikaujama ir kuriamas socialinis naujumas. Socialinio interakcionizmo samprata leidžia suprasti švietimo paslaugų teikėjų (vadovų, pedagogų) ir paslaugų vartotojų (vaikų, tėvų) tarpusavio santykius kaip nuolatinę sąveiką, į kurią jie įsitraukia, turėdami bendrą tikslą ir komunikuodami.

Nuolatinė sąveika ir komunikacija tiesiogiai siejasi su individų socialiniu dalyvavimu. Socialinio dalyvavimo teorijos prieigos pagrindu galima teigti, kad tiek paslaugų teikėjai, tiek ir vartotojai (kaip ir kiekvienas žmogus) gali dalyvauti kasdienėje visuomenei svarbioje veikloje, kuriai priskiriamos ir švietimo paslaugos, puoselėti individualiai reikšmingus jausmus, jų raiškos būdus ar elgesį. Asmens ar grupės socialinio dalyvavimo paslaugos teikimo ir gavimo procesuose aktyvumas lemia ir bendruomeniškumą, nes bendruomenė yra atvira tiek individo, tiek visuomenės poreikiams. Todėl tiek vartotojų, tiek ir paslaugos teikėjų socialinis suinteresuotumas paslaugos kokybe yra socialiai reikšmingas. Socialinio dalyvavimo teorija teigia, kad kiekvienas žmogus turi teisę ir gali dalyvauti kasdienėje visuomenės veikloje, puoselėti savo jausmus, koreguoti būdą, elgesį. Laikantis sampratos, kad asmens dalyvavimas reiškiasi socialiniu aktyvumu, pabrėžiamas individualizuotas, į skirtingus asmens poreikius orientuotas edukacinis požiūris, vaiko, tėvų, pedagogų santykių lygiavertiškumas. Socialinio dalyvavimo paradigmos nuostatos vaikus, kaip paslaugų vartotojus, vertina kaip aktyvius proceso dalyvius. Ši samprata grindžiama nuostata (Ebersold, 2003; Makauskienė, 2008), kad kooperacinių ryšių kūrimas, asmens įtraukimas į visuomeninį gyvenimą ugdatant įvairiose komunikacijos situacijose ypač svarbus. Tiek vartotojų, tiek paslaugų teikėjų socialinis suinteresuotumas paslaugos kokybe, valdymu turi būti lygiavertės veiklos reikšmės, nes yra deleguotos visuomenės, todėl ir socialiai reikšmingos.

## 2. Socialinio konstruktyvizmo ir sistemų teorija

Socialinio konstruktyvizmo teorija nagrinėja socialinių santykių dalyvių (pedagogo, vaiko ir tėvų) formavimąsi. Remtasi (Taylor, 2000; Hruby, 2001) samprata, kad realybė yra interaktyvaus socialinio konstravimo rezultatas. Žmonės, interpretuodami socialinio gyvenimo reiškinius ar situacijas, nuolat kuria, konstruoja žinias, realias gyvenimiškas situacijas susiedami su asmenine patirtimi. Socialinis konstruktyvizmas (Makauskienė, 2008) numato socialinių vaizdinių ir nuostatų, neatsiejamų nuo žmogaus elgsenos ir veiklos, svarbą. Švietimo paslaugų teikėjai (pedagogai ir vadovai) ir vartotojai (vaikai ir tėvai) nuolat kuria subjektyvius konstruktus, konstruoja suvokimą, turėdami konkrečius tikslus, atsižvelgdami į

konkrečias situacijas ir kontekstą. Tik turėdami aiškų tikslą ir atsižvelgdami į ugdymo situaciją bei ją lemiančius išorinius, vidinius veiksnius, paslaugų teikėjai (pedagogai ir vadovai) ir vartotojai (vaikai ir tėvai) gali ieškoti bendro susitarimo dėl švietimo paslaugų kokybės modeliavimo.

Socialinio konstruktyvizmo teorija leidžia švietimo paslaugų kokybės valdymą grįsti teikėjų ir vartotojų požiūriu į jiems svarbių žinių procesą, akcentuojant ankstesnio patyrimo reikšmę ir žinias pritaikant naujose situacijose. Švietimo paslaugų kokybės valdymą galima suvokti analizuojant socialinio mokymosi procesus, kurie leidžia išryškinti individo adaptacijos galimybes visuomenėje, kai jis išmoksta atlikti tam tikrus socialinius vaidmenis. Švietimo įstaigoje yra aiškiai apibrėžti ir išskirti vaidmenys (mokiniai-pedagogas, tėvai-vaikai, pedagogai-tėvai, vartotojai-teikėjai), tad verta švietimo įstaigų teikiamas paslaugas interpretuoti remiantis sistemų teorijos prieiga, kuri švietimo įstaigą leidžia pristatyti kaip kryptingą sistemą, susidedančią iš tarpusavyje susijusių elementų. Sistemų teorija pabrėžia, kad bet kurio sistemos segmento veikla veikia visos sistemos veiklą, šiai sąveikai būdingas abipusis poveikis ir priklausomybė (Bertalanffy, 1996; Klir, 1991).

Sistemų teorija leidžia apibūdinti švietimo paslaugų kokybės, kaip sistemos, modeliavimą, kai paslaugos teikėjas ir vartotojas orientuojasi į organizacijos misiją, tikslus, veiklos strategiją, kokybės, paslaugos valdymo sistemą, savybes, patikimumą garantuojančius požymius. Tada prieinamumas, pasiklovimas, patogumas, paslaugos išbaigtumas tampa svarbūs ne tik tam tikrose situacijose, bet ir nuolatiniame paslaugos gerinimo procese. Visa tai funkcionuoja kaip vieninga sistema, kurioje vieno segmento veikla veikia visos sistemos veiklą, nes šiai sąveikai būdingas abipusis poveikis ir priklausomybė (Bertalanffy, 1996; Klir, 1991).

### **3. Vadybos kokybės ir vartotojų poreikių teorijos**

Visuotinės kokybės vadybos teorija yra viena svarbiausių, ji leidžia pagrįsti švietimo paslaugų kokybės vadybos modeliavimo proceso sistemingumą organizacijų veikloje (Evans, Ebersold, 2012; Vanagas, 2004; Zairi, Zink, 2007). Pagrindžiant švietimo paslaugų kokybės modeliavimo ypatybes remtasi teorine samprata, kad vienas svarbiausių šiuolaikinės organizacijos tikslų yra veiklos derinimas, tai leidžia ieškoti produkto ir proceso kokybės tarpusavio dermės, nes kokybė gali būti modeliuojama ir valdoma. Valdymo paradigma taikoma ir modeliuojant paslaugas, nes šiam procesui būdingos tokios prasmės, kaip suprantamumas, atskaitomybė ir atsakomybė (Bagdonienė, Galbuogienė, Paulavičienė, 2009). Kaip minėta, visuotinės kokybės vadybos teorija yra viena pagrindinių teorijų, leidžiančių pagrįsti švietimo paslaugų kokybės vadybos modeliavimo proceso sistemingumą organizacijų veikloje. Remiamasi mokslininkų (Walsh ir kt., 2002; Ewans

ir kt., 2003; Ruževičius, 2005) samprata, kuri formuoja visuotinį sisteminių požiūrį į kokybę. Interpretuojant paslaugų kokybę reikėtų remtis teorinėmis nuostatomis (Ruževičius, 2006; Zink, 2007), kad organizacija, pasirinkusi visuotinės kokybės vadybos priemonių sistemą, nuolat tobulėja, siekia tenkinti vartotojų poreikius, kuria tobulumo modelius ir įtraukia *organizacijos atsakomybės* sąvoką. Kokybės teorija pagrindžia, kad kiekviena organizacija suinteresuota turėti „teisingą vadybos sistemą“, į kurią būtų galima integruoti papildomas ateityje pasirodysiančias bei organizacijai naudingas ir tikslingas vadybos sistemas (Searchy, Karapetrovic, Mc Cartney, 2008; Bagdonienė, Galbuogienė, Paulavičienė, 2008).

Organizacijos vadybos sistemų teorinė samprata laiduoja galimybes modeliuoti organizacijos politikos ir tikslų dermės procesą, nes kuriant kokybės valdymo sistemą vienas svarbiausių jos elementų yra misijos, kaip organizacijos egzistavimo prasmės, išskyrimas, sisteminis ir procesinis požiūris į valdymą, veiklos veiksmingumo procesų apibrėžtumas bei nuolatinės sąveikos su vartotoju užtikrinimas (Bagdonienė, Galbuogienė, Paulavičienė, 2009).

Organizacijos vadybos sistemos teorija grindžiama organizacijos politikos ir tikslų siekimo sistema, tai yra organizacijos valdymo būdais, tikslais, kuriuos lemia organizacijos misija. Remiantis mokslininkų (Melnikova, 2012; Bagdonienė, Galbuogienė, Paulavičienė, 2009) nuomone, galima teigti, kad misija reiškia visos veiklos patirtį, ji atskleidžia organizacijos egzistavimo esmę. Remiantis šia prieiga, teigtina, kad švietimo įstaigos, laikydamosi sisteminio ir procesinio požiūrio, nustato būtinus veiksmingus procesus, numato, kaip juos taikyti organizacijoje, apibrėžia procesų, veiklos metodų seką ir jų sąveiką su vartotoju bei užtikrina, kad bus gauti procesams valdyti, kokybei ir stebėsenai užtikrinti būtini ištekliai, informacija, taigi bus tenkinami paslaugų vartotojo poreikiai. Teikiant vartotojui paslaugas vyksta procesas, kurio turinį ir vyksmą nulėmė jo poreikiai, lūkesčiai, tiekėjo ir vartotojo susitarimas dėl paslaugos kokybės. Švietimo paslaugas, kaip procesą, leidžia pagrįsti paslaugų kokybės valdymo teorija. Švietimo paslaugos šiuo pagrindu gali būti grindžiamos ir kaip pagalba vartotojui, kai paslaugos teikėjas sąmoningai siekia ją transformuoti kaip vartotojui priklausantį produktą, gėrybę (Gadrey, 1996). Mokslininkų (Dirgėlienė, Andriekienė, 2012; Nollet, Haywod-Farmer, 1992; Gadrey, 1996) teigimu, švietimo įstaigos yra į vartotoją orientuotos paslaugos teikėjos, vartotojas yra pagrindinis darbuotojo veiklos vertintojas, joms svarbu nustatyti veiksnius ir būdus, kurie gali turėti įtakos švietimo paslaugų kokybės valdymo sėkmei.

Tiriant švietimo paslaugų kokybę, svarbus ir vartotojų poreikių tyrimas, kuris paprastai grindžiamas vartotojų elgsenos metodologija (Virvilaitė, Banytė, 2000), kuri leidžia nustatyti, kaip individai veikia tam tikromis su vartojimu susijusiomis sąlygomis ir kokie vidiniai bei išoriniai veiksniai lemia vienokią ar kitokią

jų elgseną. Vartotojų poreikių teorijos metodologiniai pagrindai remiasi nuostata (Gūtmane, 2013; Virvilaitė, Banytė, 2000), kad individai veikia tam tikromis su vartojimu susijusiomis sąlygomis ir tokią jų elgseną apibrėžia vidiniai bei išoriniai veiksniai. Socialiniuose moksluose dažnai tvirtinama, kad esamos padėties tyrimai leidžia numatyti ateitį, t. y. prognozuoti vartotojų elgseną. Interpretyvizmo tyrimo metodologijai būdinga samprata, kad skirtingoms vartotojų grupėms būdinga nevienoda reakcija į tuos pačius reiškinius (Virvilaiė, Banytė, 2000). Taigi galima prielaida, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojų elgsena keičiasi, modernėja ir jiems būdinga nevienoda reakcija į tuos pačius reiškinius.

## Išvados

Tiriant švietimo paslaugų kokybę teoriškai galima taikyti bendrąsias filosofines ir kokybės vadybos koncepcijas, principus, kokybės valdymo sampratas bei į vartotojų poreikius orientuotą vartotojų elgsenos tyrimo metodologiją.

Siekiant tikslingiau interpretuoti švietimo paslaugų kokybę, remiantis šiomis pagrindinėmis epistemologinėmis prieigomis, akcentuotina:

1. Socialinis interakcionalizmas – tai švietimo paslaugų teikėjų (pedagogų, vadovų) ir paslaugų vartotojų (vaikų, tėvų) tarpusavio santykiai, kaip nuolatine sąveika, į kurią jie įsitraukia turėdami bendrą tikslą ir komunikodami.
2. Socialinis dalyvavimas, kai paslaugų teikėjai ir vartotojai (kaip ir kiekvienas žmogus) gali dalyvauti kasdienėje visuomenei svarbioje veikloje, kuriai priklauso ir švietimo paslaugos, puoselėti asmeniškai reikšmingus jausmus, jų raiškos būdus ar elgesį.
3. Socialinis konstruktyvizmas – tai švietimo paslaugų kokybės valdymas, pagrįstas paslaugų teikėjų ir vartotojų požiūriu į jiems svarbių žinių procesą, akcentuojant ankstesnio patyrimo reikšmę ir žinias pritaikant naujose situacijose.
4. Organizacijos vadybos sistemos leidžia modeliuoti organizacijos politikos ir tikslų derinimo procesą, nes kuriant kokybės valdymo sistemą vienas svarbiausių jos elementų yra misijos, kaip organizacijos egzistavimo prasmės, išskyrimas, sisteminis ir procesinis požiūris į valdymą.
5. Paslaugų kokybės valdymas leidžia pagrįsti švietimo paslaugas, kaip procesą, kurio turinį ir vyksmą nulėmė vartotojo poreikiai, lūkesčiai, tiekėjo ir vartotojo susitarimas dėl paslaugos kokybės.
6. Vartotojų poreikiai: individai veikia tam tikromis su vartojimu susijusiomis sąlygomis, todėl svarbu, kokie vidiniai ir išoriniai veiksniai lemia vienokią ar kitokią jų elgseną.



7. Sistemų teorija leidžia apibūdinti švietimo paslaugų kokybės modeliavimą, kaip sistemą, kai paslaugos teikėjas ir vartotojas orientuojasi į organizacijos misiją, tikslus, veiklos strategiją, kokybės, paslaugos valdymo sistemą, savybes, patikimumą garantuojančius požymius.

Gauta 2012 11 10

Pasirašyta spaudai 2013 12 04

## Literatūra

- Ališauskas, R. (2004). *Mokyklų audito kontekstas. Ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodikos projektas*. Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras.
- Bagdonienė, D., Galbuogienė, A., Paulavičienė, E. (2009). Darnios organizacijos koncepcijos formavimo visuotinės kokybės vadybos pagrindu. *Ekonomika ir vadyba* 14: 1044–1054.
- Barkauskaitė, M., Bruzgelevičienė, R. (2004). *Švietimo įstaigos vertinimo nuostatos. Ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodikos projektas*. Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras.
- Bertalanffy, L. V. (1996). *General systems theory: Foundations, development, applications*. New York: George Braziller Publishing.
- Deming, W. E. (1994). *The New Economics. For Industry, Government, Education*. Cambridge: Mass IT, CAES.
- Dirgėlienė, A., Andriekienė, R. M. (2012). Vadovavimas suaugusiųjų švietimo įstaigai: teorinės ir empirinės įžvalgos. *Andragogika* 1 (3): 25–47.
- Ebersold, S., Evans, P. (2003). Disability in Higher education. *Organisation for economic so- operation and development* 12: 78–87.
- Evans, P., Ebersold, S. (2012). *Policy dimensions for achieving equity in secondary and tertiary education perspective*. Oxford University Press.
- Ewans, J. R., Dean, J. W. (2003). *Total Quality: Management, Organization and Strategy*. Haron.
- Gadrey, J. (1996). *L'economie des services*. Paris: Editions La Deconverte.
- Gūtmane, S. (2013). Methodological paradigm of caritative social work. *Tiltai* 2 (36): 1–12.
- Heyneman, S. P. (1995). Entering Higher Grade Proposals to Reform Russia's Education System Transition. *Acco Publishers Belgiuk* 1: 68–79.
- Hruby, P. (2001). Automating Object-Oriented Software Development Methods. In: A. Frehner (ed.). *Object-Oriented Tehnology*. ECOOP Workshop Reader.
- Klir, G. J. (1991). Facets of Systems Science. *IFSR International Series on Systems Science* 7: 145–152.
- Makauskienė, V. (2008). *Logopedinės pagalbos mikčiojantiems moksleiviams modeliavimas į vaikų orientuoto ugdymo paradigmoje*. Daktaro disertacija.
- Melnikova, J. (2012). Kokybiško mokyklų vadovų kompetencijų ugdymo komponentų projektavimas suaugusiųjų švietimo paslaugų optimizavimo kontekste. *Andragogika* 1 (3): 82–102.
- Nollet, J., Haywood-Farmer, J. (1992). *Services et management*. Bruxelles: De Boeck Westmael s.a.
- Pociūtė, B. (2005). Pagrindinė akademinės bendruomenės vertybė – kokybės kultūra. *Acta Pedagogica VALENSA* 15: 188–196.
- Ruževičius, J. (2005). Kokybės integruotas modelis. *Prekybos verslo plėtra integruojantis į ES: Straipsnių rinkinys*. Klaipėdos universitetas.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.
- Searcy, C., Karapetrovic, S., Mc Cartney, D. (2008). Application of a systems approach to sustainable development performance measurement. *Journal of Productivity and Performance Management* 57: 134–141.
- James, A. F., Stoner, R. E., Freeman, D. R., Gilbert, J. (1999). *Vadyba*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
- Taylor, D. E. (2000). The of the Environmental Justice Paradigm. *Justice Framing and the social Construction of Environmental Discourses* 43: 63–78.
- Urbanskaitė, R., Clotey, B., Jakštys, J. (2000). *Vartotojų elgsena*. Kaunas: Technologija.
- Valiūkevičiūtė, A., Mikutavičienė, I. (2006). *Švietimo organizacijų kokybės vadyba*. Kaunas: VDU studijų kokybės centras.

Dalia Martišauskienė, Kęstutis Trakšėlys

Vanagas, P. (2004). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.

Virvilaitė, R., Banytė, J. (2000). Požiūrio į vartotojų elgsenos tyrimus ištakos ir raida: metodologinis aspektas. *Socialiniai mokslai 1*: 51–61.

Walsh, A., Hugnes, H., Maddox, D. P. (2002). Total Quality Management continuous improvement: is the philosophy a reality? *Journal of European industrial training 26*: 47–61.

Zink, K. J. (2007). From Total Quality Management to Corporate Sustainability Based on Stakeholder Management. *Journal of management history 13*: 1041–1052.

## EPISTEMOLOGICAL PERSPECTIVE OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES

**Dalia Martišauskienė, Kęstutis Trakšėlys**

### Summary

In the article authors discuss epistemological access which guarantees the quality of education service interpretation. In scientific literature there are given many concepts and conceptions of the quality of service, so what it is depend on the agreement. The interpretation of the quality of education service is based on the basic epistemological access: social interaction, social participation, social constructivism general quality management, organizational management systems, management of service quality, theory of systems and needs of consumers.

While making education service quality research in theoretic interpretation, it is possible to apply general philosophical as well as quality management conceptions and principles. Moreover, methodology of consumer demand orientated behaviour research can also be applied.

In order to receive more precise interpretation of education service quality, based on the basic epistemological access, highlighted points are:

- Intercommunication relationships between social interaction – educational service suppliers (teachers, educators, managers), and service consumers (children, parents). Such relationships are based on constant interaction, where participants integrate through common goals and objectives of communication;
- Social involvement – service providers as well as consumers (likewise every person) are capable to participate in daily activities that are important for a community, which also involves educational service. In this way, participants develop individually important feelings and behaviour;
- Social constructivism – education service quality management is based on the suppliers and consumers' viewpoint towards essential knowledge process. Such process highlights past experience importance and the adaptation of knowledge in new situations;



- General quality management – which allows to validate organization of systematic education service quality management modelling process, used in company's practise;
- Organization's management systems – which permit to model the process of organization's policy and objective. The main reason is that systematic and procedural attitude towards management together with the special emphasis on organizational existence intentions are main elements in quality management system creation process;
- Management of service quality – which allows motivating education services as a process. The content of a process is affected by consumer's needs, prospects and agreement between a supplier and a consumer, concerning quality possibilities of a service;
- Consumers' needs. It refers to the fact, that individuals act according to the conditions affected by consumerism. In addition, their behaviour is under the sway of any inner and outside factors;
- Systems' theory – which explains education service quality modelling process as a system. In this way education quality modelling process includes interdependent elements, when service supplier and consumer orientates towards organization's mission, aims, action strategy, quality and service management system, features that assure reliability.

