

Современные подходы к оценке качества образования

Каргапольцева Н.А.,

доктор педагогических наук,
профессор кафедры теории и
методологии образования ОГУ

Что такое КАЧЕСТВО ?

- **Качество как абсолютная оценка.** В этом значении качество является синонимом превосходства.
- **Качество как свойство предмета, объекта, явления.** В этом значении оно определяется по какому-либо измеримому количественному параметру объекта или явления.
- **Качество как соответствие назначению.** Дж. Джуран определял качество изделия или услуги как пригодность для использования.
- **Качество как соответствие стоимости.** Здесь качество – это соотношение полезности и цены продукта.
- **Качество как соответствие стандартам.** Качество определяется как целевые и допустимые значения тех или иных параметров.

Что такое ОБРАЗОВАНИЕ?

- социальный феномен;
- процесс;
- результат процесса
- институт (или система), где происходит процесс;
- товар или услуга на рынке.

Как трактовать качество применительно к образовательной деятельности учебного заведения?

- Для государства качество образования – количество успешно освоивших образовательную программу студентов и эффективность расходования предоставленных ресурсов.
- Работодатели (потребители выпускников учебных заведений) оценивают качество образования по тому, как специалисты используют в практической деятельности знания, навыки и умения, приобретенные в период обучения.
- Преподаватель участвует в оценке качества образования через оценку академической подготовленности студентов в предшествующий период, а также через реализацию своих возможностей в обучающей среде учебного заведения
- Для студентов качество образования определяется возможностью занять по окончании учебного заведения соответствующее (лучшее) место в обществе.

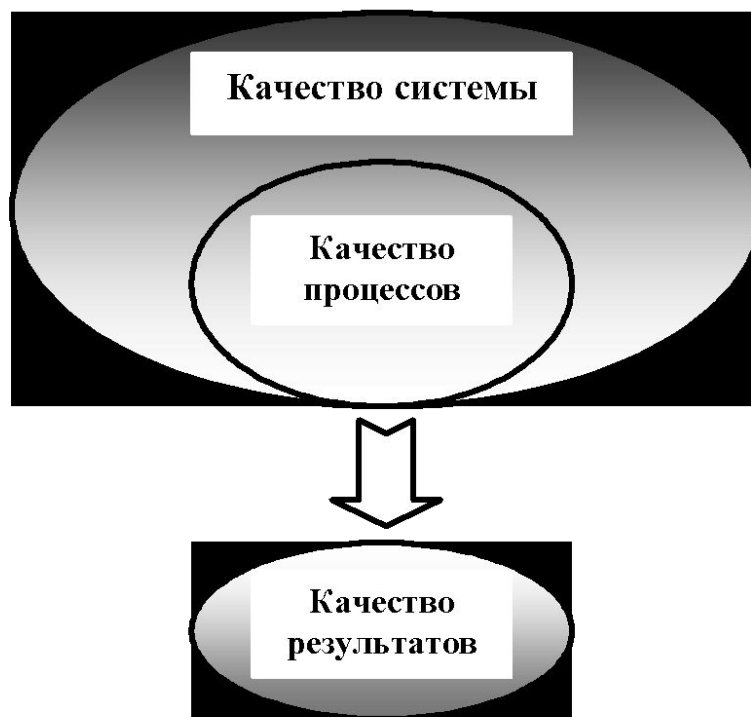
учебное заведение в качестве заинтересованных сторон должно рассматривать:

- органы управления образованием, учредителей;
- поставщиков «сырья» для образовательного процесса (школы);
- потребителей «продукции» образовательного процесса (работодатели);
- персонал (преподаватели, сотрудники);
- обучаемых;
- общество, в том числе - родителей обучаемых.

Ключевые факторы качества образования

- **Основные факторы качества образования**
- Качество содержания образования, т.е. качество ФГОС и качество конкретных образовательных программ
- Качество абитуриентов и студентов
- Положительная мотивация обучающихся студентов
- Качество методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса
- Качество преподавательского состава и вспомогательного персонала
- Положительная мотивация персонала
- Качество технологий обучения
- Качество технологий проверки знаний, умений и навыков студентов
- Качество общего менеджмента учебного заведения
- Они определяют
- чему мы учим
- кого мы учим
- хотят ли они учиться
- как обеспечено обучение
- кто учит
- хотят ли они учить
- как учат
- как проверяются результаты
- как управляют учебным заведением

Когда говорят о качестве, обычно выделяют:
качество результатов деятельности (процесса),
качество процессов и
качество системы или организации деятельности



Группы процессов в деятельности учебного заведения:

- **основные процессы**
- **процессы менеджмента**
- **обеспечивающие процессы.**

В числе основных процессов:

- формирование образовательной программы профессионального образования : ...
- организация учебного процесса:
 - формирование учебного графика и расписания: ...
 - реализация учебного процесса: ...
 - организация проведения аттестации:
 - текущей аттестации,
 - промежуточной аттестации,
 - итоговой аттестации.

Обеспечивающие процессы

- процессы подготовки и обеспечения компетентности преподавательского состава и УВП
- управление инфраструктурой
- управление производственной средой
- связь с потребителями
- социально-воспитательная работа

ВОСЕМЬ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

1. Ориентация на потребителя

- Этот принцип в настоящее время несколько «размыт». Может создаться впечатление о неприменимости этого принципа в системе образования. Но это заблуждение. Без ориентации на потребителя, в том числе на обучающихся, как на основного внутреннего потребителя, образовательные учреждения не смогут обеспечить страну «интеллектуальным потенциалом».
- Как советует В.А. Лапидус (сертификационный методический центр «Приоритет» г. Нижний Новгород), потребителя нужно не выдумывать, а создавать, развивая «потребительскую» культуру, его запросы и ожидания.
- Образовательные учреждения, которые стали проводить для возможных потребителей презентации образовательных программ, ярмарки вакансий, стали возвращаться к системе долговременных связей с заказчиками, на основе договоров выбрали правильный путь с ориентацией на потребителя.

2. Лидерство руководителя

- Именно руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Руководитель-начальник выполняет три основные функции: распределяет работу среди подчиненных, контролирует ход выполнения ими работы и учитывает выполненную работу. В отличие от начальника руководитель-лидер вовлекает сотрудников в решение задач, стоящих перед этим коллективом, именно он выбирает направление движения и при этом берет на себя ответственность за это. В образовательном учреждении должна быть создана система лидеров, а не только руководителей. Каждая учебная дисциплина должна иметь своего лидера-преподавателя, который держит в поле зрения весь учебно-методический комплекс дисциплины и организует его совершенствование. Поэтому каждый преподаватель, работающий с обучающимися и являющийся для них наставником, должен ощущать себя лидером по отношению к ним.

3. Вовлечение работников

- Это дает возможность организации с выгодой использовать их способности. На первый взгляд кажется, что этот принцип в образовании достаточно эффективно реализуется в силу высокоинтеллектуального уровня преподавателей. Преподаватели, занимаясь творческой деятельностью, имеют большую свободу в своей деятельности. Они несут высокую моральную ответственность за результаты своего труда. Но это не означает, что внедрением этого принципа в жизнь заниматься не следует. В силу особенностей образовательной деятельности, связанной с тем, что обучающиеся являются не только «объектами» образовательного процесса, но и активными участниками – субъектами его, в процесс достижения заявленных целей необходимо вовлечь весь контингент обучающихся. В менеджменте вовлеченность достигается путем разъяснения как преподавателям, так и обучающимся миссии, целей и задач образовательной деятельности. Важную роль играет делегирование им полномочий с тем, чтобы взятая ответственность превращалась в конкретные результаты. Для учебных заведений сейчас огромное значение имеет создание системы мотивации как преподавателей, так и обучающихся к достижению высоких результатов в образовательной и научной деятельности. Немаловажную роль играет в этом создание хороших, комфортных условий для работы и учебы.

4. Процессный подход

- Это центральный принцип менеджмента, который вбирает в себя все предыдущие принципы. Смыслом процессного подхода принято считать то, что желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами. И понятие процесса получило сейчас новое звучание – это совокупность **взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности**, преобразующая входы в выходы. Процессы в организации планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления **ценности**.

5. Системный подход к менеджменту

- Управление взаимосвязанными процессами как системой. При внедрении этого принципа предстоят серьезные преобразования, прежде всего относящиеся к становлению культуры организации.
- Во-первых, следует отказаться от системы управления, в основе которой лежит неотвратимость наказания. Это имеет отношение не только к преподавателям и сотрудникам, но и к обучающимся (они ведь тоже наша заинтересованная сторона). Во-вторых, система управления должна обладать главным свойством – реагировать на возникающие проблемы и ошибки и обладать способностью к саморазвитию и улучшению.
- Улучшать себя могут только люди, собранные в систему, в которой поддерживается уважение к личности, достоинству и таланту, инициатива сотрудников и умение работать в «команде».
- Системный подход требует координации всех аспектов деятельности, применения «проектного стиля» организации работ, вовлечения всех преподавателей, сотрудников и обучаемых в управление для достижения качества и оказания им доверия. Это процессный, гуманистический подход к менеджменту, разрушающий барьеры между подразделениями.

6. Постоянное улучшение

- Принятие идеологии постоянного улучшения предполагает переосмысление годами сложившихся стереотипов, например, в образовательной деятельности и осуществление ее реинжиниринга (внедрение новых подходов). Для этого необходим тщательный анализ существующих методов на предмет эффективности достижения целей в области качества. Эта идеология также предполагает, что появление любого дефекта рассматривается как чрезвычайное происшествие и вызывает незамедлительные корректирующие действия. Дефекты продукции рассматриваются как дефекты системы

7. *Принятие решений на основе фактов*

- Эффективные решения основываются на анализе данных и информации. Речь идет о создании информационного базиса аналитической системы. Данные становятся фактами, когда проведен их анализ (сопоставление, сравнение, осмысление). Необходимо обратить внимание на воспроизводимость определения данных.
- Руководство обязательно должно демонстрировать, что решения принимаются на основе фактов, подтверждаются фактами, а не голословными утверждениями. Известно много примеров из различных областей управления, что наибольшие потери несет организация от непродуманных решений, которые не были обоснованы фактами. Важно создать такую атмосферу в коллективе, при которой никто не будет скрывать факты из-за боязни наказания за ошибки.

8. *Взаимовыгодные отношения с поставщиками*

- Это повышает способность обеих сторон создавать ценности. В учебных заведениях этот принцип должен быть всесторонне осмыслен, особенно в области образовательной деятельности.
- Преподаватели, работающие с младшими, являются поставщиками для своих коллег, которые будут использовать знания и умения, сформированные ими у обучающихся. Но обучающиеся, переходящие от одного преподавателя к другому, не детали, передаваемые по конвейеру из одного цеха в другой. И цена ошибок и недоработок в образовании значительно выше. Опять мы приходим к пониманию того, что и в этом вопросе должна быть создана система.
- Сейчас все ругают школу за слабую подготовку обучающихся. Никаких улучшений не будет до тех пор, пока все ступени образования не воспримут для себя в качестве основополагающего принципа взаимоотношений принцип менеджмента качества – взаимовыгодность отношений.