

Качество образования

В самом общем виде качество понимается как совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность. *Философский смысл* качества может быть рассмотрен через призмы различных персональных взглядов.

- Считается, что впервые категория «качество» была подвергнута анализу Аристотелем. Качество он рассматривал в четырех разных смыслах:
 - 1) устойчивые и преходящие свойства;
 - 2) врожденные способности или их отсутствие;
 - 3) претерпеваемые свойства или состояния;
 - 4) очертания и внешний облик.

Качество образования

Качество связано со *следующими характеристиками*:

- *существенная определенность* объекта, которая характеризует его как целостный;
- *интегральное свойство*, обладающее сложной структурой;
- обладает свойством *изменчивости*, может улучшаться или ухудшаться под влиянием внешних условий или в результате деятельности, стихийно или целенаправленно;
- обладает свойством *аксиологичности* – индивидуального восприятия, т.е. пригодности и приспособленности к определенным целям, условиям, потребностям человека или организации;
- может быть определено по возможности *удовлетворения определенных потребностей*.

Качество образования

Качество чего-либо проявляется в результате восприятия объекта личностью, организацией, обществом, т.е. в пространстве социума, что особенно важно в контексте разворачивания идеологии «качество жизни».

Поэтому *социальные характеристики* качества могут быть очерчены следующим кругом свойств:

- степень превосходства, которой обладает вещь;
- исключительные качества и ценные свойства;
- соответствие инструкциям по обращению;
- пригодность к использованию; пригодность процесса, изделия или услуги относительно их заданных целей;
- как внешняя сторона вещей, так и ее внутренняя составляющая;
- соответствие требованиям; отсутствие дефектов.

Качество образования

Основные подходы к оцениванию качества сущностей, процессов и продуктов человеческой деятельности сложились практически во всех сферах жизнедеятельности человека.

Для нас особый интерес представляет социальная сфера, в которой осуществляется оценка качества *социальных процессов, системного управления, услуг.*

Качество образования

- *А) Оценка качества социальных процессов.* Социальные процессы оцениваются с помощью процедур стандартизации, а на их основе лицензирования, сертификации, аккредитации.
- В Европе разработана система международных стандартов качества серии ISO (в английском языке их называют семьи) – пакетов документов, отражающих стратегические направления в управлении качеством: ИСО 9000 – основы терминологии, описание основ систем управления качеством; ИСО 9001 – удовлетворение потребителя, требования к системе управления качеством; ИСО 9004 – совершенствование деятельности, обеспечивает рамочную модель для анализа результативности и эффективности системы управления качеством; ИСО 19011 – руководство по аудиту систем управления качеством и охраны окружающей среды.
- В России используются эти стандарты, но развивается и собственная система, в частности, в сфере образования.

Качество образования

- *А) Оценка качества социальных процессов.*
Стандартизация образования стала для современного общества делом обыденным и уже принятым, но далеко не понятным. Эта процедура необходима не только для повышения ответственности образовательных учреждений за качество образования или для создания единого образовательного пространства, но и для развития сетевого взаимодействия, партнерских отношений, доверия между образовательными учреждениями.

Качество образования

Б) Оценка качества системного управления.

Системное управление подвергается оцениванию с помощью следующих приемов и процедур:

- построение рейтинга организаций;
- присуждение национальных премий в области качества на основании определенного перечня критериев (премия Делминга, премия Болдриджа, Европейская премия) претендентам – коллективным субъектам;
- рекрининг как метод оценивания качества по последствию, например, оценка качества подготовки специалистов по их карьере, зарплате, профессиональной удовлетворенности;
- бенчмаркинг как прием оценивания достигнутых результатов путем сравнения с лучшими в данной отрасли

Качество образования

На основе системного подхода к анализу качества сформировалась идеология Total Quality Management – Всеобщего управления качеством (в других источниках – Тотальное управление качеством), которая стала основой для изменений в социальном менеджменте, вызванных возрастающим вниманием к качеству в сфере социальных процессов и управления организациями.

- В основе программы – ориентация на следующие принципы:
 - внимание не только к качеству результатов, но и к качеству процесса получения этих результатов;
 - гуманистические принципы и идеалы (внимание к интересам клиента, принятие решений на основе фактов, предупреждение /предотвращение негативных тенденций, а не инспектирование, измерения и обратная связь, мобилизация знаний и опыта всех работников).

Качество образования

Основополагающие принципы менеджмента качества:

- Ориентация на потребителей и их потребности.
- Лидерство руководства и последовательность в достижении целей.
- Менеджмент на основе понимания процессов и фактов.
- Вовлечение персонала в деятельность по совершенствованию.
- Непрерывная познавательная деятельность и инновации.
- Развитие партнёрства.
- Взаимодействие с обществом.
- Ориентация на результаты.

Качество образования

Идеи организационных реформ, заложенные в этой программе:

- **1. *Время.*** Реализация любых изменений (и связанных с ними выгод) потребует больше времени, чем вы думаете. Для максимально полной реализации TQM обычно нужно два-три года.
- **2. *Сопrotивление.*** Независимо от того, какова объективная причина изменений, некоторые (даже многие) люди будут сопротивляться им, как чему-то незнакомому. Внедрение TQM должно осуществляться так, чтобы максимально увеличить энтузиазм людей и свести к минимуму сопротивление.
- **3. *Руководство.*** Успех или провал тех или иных реформ зависит от способности руководства управлять ими. Персонал, как правило, следует примеру руководства. Если руководство демонстрирует боевой настрой, то и остальной персонал проникнется теми же настройками. Если же руководители лишь болтают попусту, колеблются и отступают назад, то и работники будут относиться к изменениям как к чему-то несерьезному.
- **4. *Настойчивость.*** Никто не говорит, что будет легко. Самое худшее, что может сделать руководитель — это начать процесс реформ, а затем, когда станет трудно, прервать его. Это вызывает неуважение – как к изменениям, так и к руководству. Руководители должны быть тверды в своих убеждениях и последовательно проводить изменения, в то время как все остальные будут пытаться уловить их суть.

Качество образования

- **5. Последовательность.** Основная ошибка руководителей — это непоследовательность в действиях. Даже если руководитель почти всегда мыслит и действует в соответствии с принципами TQM, этого недостаточно. Так нужно делать не "почти всегда", а всегда. Иначе руководителя не будут воспринимать всерьез. Как только он предложит поставить недоброкачественный продукт или услугу, игра закончена. Доверие тут же будет подорвано.
- Последовательность также означает, что работники тоже должны участвовать в планировании мероприятий, связанных с TQM, что руководитель должен обращаться со своими подчиненными так же, как с клиентами, и многое другое.
- **6. Стимулирование.** Люди будут рады тем реформам, которые соответствуют их собственным интересам. Рассказывая о TQM и проводя соответствующие изменения, руководитель должен особо подчеркивать те выгоды, которые получают работники организации.
- **7. Общение.** Будут изменения приняты или отвергнуты, зависит от того, насколько эффективно налажено общение в организации. Общение должно быть частым, двусторонним и сбалансированным (касаться как хорошего, так и плохого). Начинать общение нужно как можно раньше.

Качество образования

- *В) Оценка качества услуг.* Услуги оцениваются в рамках процедур аудита, инспекционного контроля, экспертизы (в том числе виртуальной), самооценки. Европейские тенденции в этом направлении отражают общую ориентацию социальной сферы на аутентичную оценку, самооценку. Поэтому аудит и инспекционный контроль услуг в наиболее благополучных странах (Великобритания, Финляндия и др.) основывается на самооценке поставщиков этих услуг, т.к. именно самооценка является средством для достижения следующих результатов:
 - консенсуса в деле совершенствования организации;
 - измерения прогресса во времени;
 - концентрации внимания на деятельности там, где это необходимо;
 - продвижения лучшего опыта;
 - мотивации сотрудников;
 - интеграции различных инициатив.

Качество образования

- В 90-х годах прошлого века, ЮНЕСКО был представлен доклад Международной комиссии по образованию для XXI века «Образование: Сокрытое сокровище (*Learning: The Treasure Within*)». В докладе утверждалось, что непрерывное образование базируется на четырех основаниях:
- **учиться узнавать**, что означает, что учащиеся ежедневно конструируют свое собственное знание из внешних (информация) и внутренних (опыт, мотивы, ценности) элементов;
- **учиться делать**, что означает практическое применение изученного;
- **учиться жить вместе**, что характеризует стремление к жизни, свободной от любой дискриминации, когда у каждого есть равная с другими возможность собственного развития, развития своей семьи и местного сообщества;
- **учиться быть**, что выделяет умения, необходимые каждому человеку для полного развития собственных возможностей.

Качество образования

Качественное образование рассматривается в современном мире как ориентир развития национальных систем образования. Эта категория становится предметом оценки не только на уровне государства, но и на уровне конкретного образовательного учреждения.

Сегодня нельзя говорить о всеобщей согласованной позиции по поводу понимания качества образования. Однако ЮНЕСКО на основании исследований считает, что качество образования можно описывать и улучшать через следующие характеристики:

- *учащихся* (их здоровье, мотивация к обучению и, безусловно, результаты обучения, которые учащиеся демонстрируют);
- *процессов* (в которых компетентные учителя используют технологии активного обучения);
- *содержания* (адекватные учебные планы и программы);
- *систем* (хорошее управление и адекватное распределение и использование ресурсов).

Качество образования

- Очевидно, что из этих четырех позиций позиция 3 практически не подлежит коррекции на уровне образовательного учреждения, поскольку задается государственным стандартом. Таким образом, для руководителя образовательного учреждения необходимо понимание, что "качество образования" может рассматриваться как степень соответствия уровня образованности выпускника учебного заведения заранее согласованным требованиям (позиция 1). При этом речь идет о качестве самой образовательной системы, т.е. о совокупности свойств системы, которые гарантируют (в той или иной степени) достижение заданного результата (позиции 1, 2 и 4).
- Таким образом, рассуждая о качестве образования, мы рассматриваем основные его характеристики, а именно результативную, процессуальную и системную.

Качество образования

- **Быть компетентным** – значит уметь мобилизовать имеющиеся знания и опыт, свое настроение и волю для решения проблемы в конкретных жизненных обстоятельствах.
- Компетентность не сводится к знаниям и умениям в каком-то количественном соотношении, конкретном объеме. Ключевые компетентности являются до определенной степени универсальными.

Качество образования

Проект «Среднее образование для Европы» (под эгидой Совета Европы) выделяет следующие ключевые компетентности.

- Политическая и социальная компетентность, связанная со способностью брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решений, регулировать конфликты ненасильственным путем участвовать в функционировании и развитии демократических институтов.
- Компетентность, реализующая способность и желание учиться всю жизнь, как основа непрерывной подготовки в профессиональном плане, а также в личной и общественной жизни.

Качество образования

- Компетентность жизни в поликультурном обществе, связанная с пониманием различий между расами, этносами и культурами, способностью уважать друг друга, быть готовыми жить с людьми других культур, языков и религий.
- Компетентность, определяющая владение устным и письменным общением, владение несколькими языками, важными для работы и общественной жизни.
- Компетентность, связанная с возникновением информационного общества. Владение новыми технологиями, понимание особенностей их применения, их сильных и слабых сторон, способность критического отношения к распространяемой средствами массовой информации рекламе.

Качество образования

- В частности, *Oxford Cambridge and RSA Examinations* (Экзаменационная комиссия Оксфорда/Кембриджа) выделяет следующие ключевые компетентности:
- Коммуникация.
- Операции с числами.
- Информационные технологии.
- Работа с людьми.
- Усовершенствование способностей к обучению и повышение результативности.
- Разрешение проблем.
- Развитие личных компетентностей (в зависимости от индивидуальных особенностей человека).

Качество образования

Исходя из этих данных можно сказать, что **качественное образование** включает следующие составляющие:

- *учащихся*, которые здоровы и получают хорошее питание, готовы участвовать в образовательном процессе при поддержке семьи и общества;
- **образовательную среду** – здоровую, безопасную, обеспечивающую защиту и восприимчивую к полу, обеспечивающую необходимыми ресурсами и благоприятными условиями;
- **содержание**, которое отражено в соответствующих учебных программах и материалах для овладения базовыми навыками, особенно в области грамотности, арифметики и навыков жизнеобеспечения в таких областях, как гендер, здоровье, питание, предотвращение заболеваний ВИЧ/СПИД, мирное сосуществование;

Качество образования

- *содержание*, которое отражено в соответствующих учебных программах и материалах для овладения базовыми навыками, особенно в области грамотности, арифметики и навыков жизнеобеспечения в таких областях, как гендер, здоровье, питание, предотвращение заболеваний ВИЧ/СПИД, мирное сосуществование;
- *процесс*, посредством которого подготовленные учителя используют такие подходы в обучении, где на первом месте стоят интересы ребенка, занятия ведутся в специально оборудованных аудиториях и школах, используется метод оценивания способностей ребенка, чтобы стимулировать обучение и свести к минимуму различия в объеме знаний;
- *результаты*, которые включают знание, умения и личную позицию и связаны с национальными задачами в области образования и позитивным участием в общественной жизни (по Дж.Колби и Миске Уитт).

Качество образования

- **Оценка качества: методы и инструменты**

Оценка есть только то, что она есть, и не более – а именно определение достоинства или ценности. А то, для чего она используется, – это уже совсем другое дело.

Майкл Скривен

Качество образования

- **Внешнее оценивание:** оценивание может быть организовано со стороны властей в образовании (центральных, региональных) или по их заказу. В организации внешней оценки участвуют инспектора министерства образования, региональных властей или специальных служб.

Качество образования

Внутреннее оценивание: оценивание со стороны «образовательного сообщества» (со стороны руководителя ОУ, учителей, учащихся, администрации, родителей, общественности).

- Руководитель образовательного учреждения (ОУ) оценивает достижения школы через всю совокупность деятельности ОУ для улучшения качества образования.
- Совет школы оценивает деятельность управления ресурсами, персоналом, индивидуальную деятельность учителей.
- Оценка деятельности учителей предполагает создание дальнейших советов и рекомендаций.

Качество образования

В практике управления оценка выполняется в различных формах: инспекция, аудит, мониторинг, оценочное исследование.

Инспекция выполняет функцию контроля. Основными задачами инспектирования на муниципальном уровне являются следующие:

- контроль над исполнением в школах законодательства страны и местных законов в сфере образования;
- предупреждение и устранение нарушений, неисполнения законодательных и иных нормативных актов, принятие мер по пресечению нарушений;
- выявление и устранение причин, лежащих в основе нарушений;
- консультирование руководителей образовательных учреждений по вопросам эффективного управления в рамках действующих в образовании норм, рекомендации по корректировке или отмене решений, противоречащих этим нормам и правилам;
- анализ состояния муниципальной системы образования, выявление позитивных и негативных тенденций в её функционировании;
- поддержка и развитие инновационных процессов, распространение передового педагогического опыта в сети образовательных учреждений;
- разработка предложений по устранению негативных тенденций в развитии муниципальной образовательной системы.

Качество образования

- **Аудит** — проверяет действия на соответствие заданным стандартам или критериям. Аудит включает оценку правил обращения с ресурсами, анализ операционной эффективности и экономичности использования ресурсов. Аудит главным образом рассматривает степень соблюдения заданных правил и нормативов, стандартов, а не влияние программ или устойчивость развития образования, что делает мониторинг и исследовательская оценка. Необходимо различать финансовый аудит и аудит выполнения, который концентрируется на уместности принимаемых решений.
- **Мониторинг** можно определить как отслеживание состояния системы образования, ее прогресса. В управлении образованием мониторинг рассматривается как начальное звено планирования и принятия решений.
 - Он выполняет две основные задачи:
 - а) сбор фактов, характеризующих состояние образования и процессы его реформирования и модернизации;
 - б) анализ и интерпретацию информации о качественных изменениях в системах образования.

Качество образования

- **Принципы отбора методов проверки.** Если речь идет об оценке качества школьных достижений учащихся, то в идеальном случае методы сбора данных об уровне академических достижений должны быть отобраны так, чтобы решать следующие требования:
 - контролировать достижения именно по тем показателям, которые соответствуют задачам и целям учебной программы;
 - обеспечивать обратную связь, которая необходима учителю для оценки и совершенствования учебного процесса;
 - обеспечить равные условия для всех участников тестирования;
 - предоставлять надежные данные, позволяющие получить сравнительную картину достижений одних учащегося на фоне других;
 - осуществлять процедуру проверки удобно и экономично.

Соответствие методов проверки содержанию и целям учебной программы.

