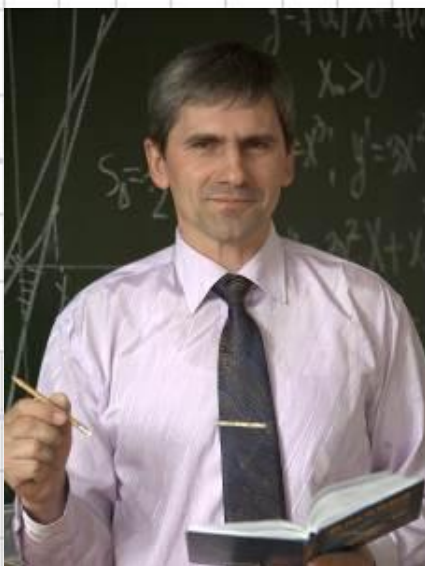


# К вопросу о качестве общего образования:

## АЛГЕБРА И ГАРМОНИЯ...



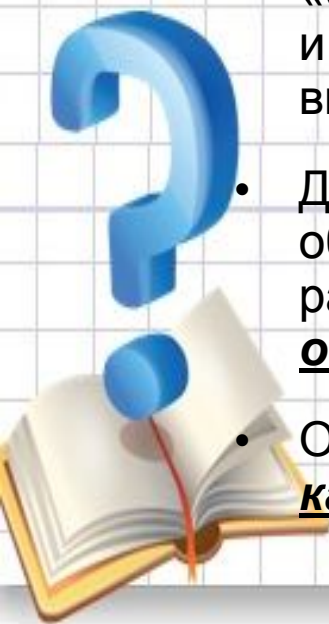
**С. А. Кудрявцев**



**А. Пятакова**



- В разделе 1 «Плана действий по модернизации общего образования на 2011 - 2015 годы» (утверждён распоряжением Правительства РФ от 07.09.2010 №1507-р) предусмотрен п.2. «Развитие общероссийской системы оценки **качества общего образования**»
- «Уже в 2010 году мы **введем новые требования к качеству образования**, расширив список документов, характеризующих успехи каждого школьника. Единый государственный экзамен должен оставаться основным, но не единственным способом проверки качества образования» (Национальная образовательная инициатива "Наша новая школа", утверждённая Президентом РФ Д. А. Медведевым 04.02.2010 Пр-271)
- В Федеральной целевой программе развития образования на 2001-2015 годы в разделе «Характеристика проблемы, на решение которой направлена Программа», выражена обеспокоенность «о наличии определённых проблем в **достижении качества** общего и дополнительного образования» (со ссылкой на исследования, включая международные)
- Для решения задачи ФЦПРО «Модернизация общего и дошкольного образования как института социального развития» планируется распространение «моделей образовательных систем, **обеспечивающих современное качество общего образования**»
- Одной из трёх задач ФЦПРО является «**развитие системы оценки качества образования** и востребованности образовательных услуг»



# ТРИ ГРУППЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

- Потребители-плательщики – органы государственной и муниципальной власти
- Учреждения профессионального образования и работодатели
- Обучающиеся и их родители



# Требования потребителей образовательных услуг

- Комфортность школы
- Успехи обучающихся
- Сформированная нравственная личность
- Организация досуга
- Информированность о вузе...

## РЕЗЮМЕ

Всё это - требования не к образовательной услуге, а к услуге образовательного учреждения.



# РЕЗЮМЕ

1. Цели различных заказчиков противоречивы. Управляющих производством образовательных услуг множество. И потому реализовать все требования заказчиков возможно лишь **частично**

2. При множественности заказчиков группа потребителей – единственная. Это **обучающиеся**. При несовпадении позиций заказчиков, плательщиков и потребителей ближайшее для учителя руководство – потребности ребёнка

Однако учитель всегда рискует быть непонятым проверяющим в силу **несовпадения позиций** заказчика-ребенка и заказчика-эксперта



# Что такое качество продукта (товара, услуги)?

Качество услуги, в том числе образовательной, - степень соответствия её характеристик запросам заказчиков и потребителей услуги

## Две группы характеристик качества образования

1. Качество результата образования
2. Качество самого процесса производства услуги, то есть качество условий образовательного процесса, важных для потребителей и заказчиков



# РЕЗЮМЕ

1. У разных потребителей представление о качестве образовательной услуги различное, тем более различается оно со временем. Поэтому понятие «качество» является **динамическим** и **ситуативным**
2. Результат оценки качества состоит не в том, чтобы измерить и оценить, а в том, чтобы при этом **воздействовать на ситуацию**
3. Качество образовательной услуги характеризует качество результата услуги и **качество производства** образовательной услуги
4. Качество образовательной услуги может быть описано **системой критериев**:
  - производственные характеристики образовательного процесса (содержание образования, формы, методы обучения, образовательные технологии),
  - характеристики ресурсов для реализации образовательного процесса (кадровых, материальных, организационных и т.д.),
  - характеристики процесса управления, в том числе характеристики руководителей учреждения как важнейшего ресурса процесса управления)
5. Образовательная услуга, в отличие от большинства других типов услуг, требует **активного участия потребителя** в её производстве



# «Государственная услуга»: рабочее определение

«Под функциями по оказанию государственных услуг понимается предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами»

*пп. «д» п. 2 Указа Президента Российской Федерации  
от 09.03.2004 № 314 (в редакции от 25.12.2008)*

*«О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»*





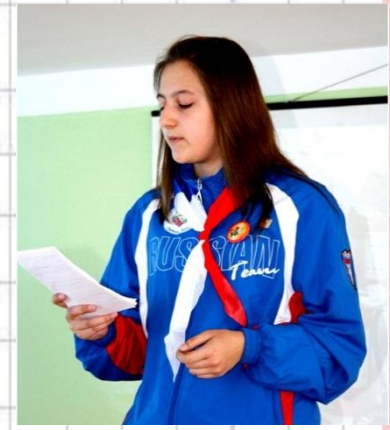
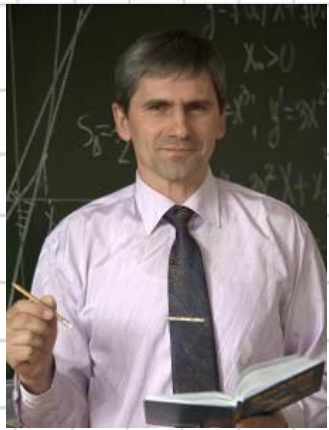
*«Среднее образование – это не рыночная услуга. Когда мне, как бывшему учителю, говорят: ты оказываешь образовательную услугу... это такое нехорошее ощущение вызывает. Формирование будущего страны – это не услуга. Уж больно глобальный процесс. Но так как мы часто используем в разговоре слово «услуга», включается магия слов и происходит вот что: мы начинаем использовать рыночные инструменты во внерыночной сфере...»*

*К.М. Ушаков, проф., д.п.н.,*

*главный редактор журнала «Директор школы»,*

*из выступления на Всероссийском педагогическом собрании 31.05.2011*





*Благодарим  
за  
внимание!*

