

Курбацкий В. Н.

Республиканский институт высшей школы, г. Минск, Беларусь

Kurbatsky V.

National Institute of Higher Education, Minsk, Belarus

37.014.6

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF EDUCATION IN THE SYSTEM OF ADDITIONAL ADULT EDUCATION

Рассмотрены подходы к разработке систем менеджмента качества и их оценке в дополнительном образовании взрослых. В комплексной оценке деятельности системы дополнительного образования взрослых качество должно представлять собой совокупность внутренних и внешних оценок.

Ключевые слова: качество образования; процессный подход; системы дополнительного образования взрослых; управление качеством; устойчивое развитие.

The approaches to the development of quality management systems and their evaluation in additional adult education are considered. In a comprehensive assessment of the activities of the system of additional adult education, quality should be a combination of internal and external assessments.

Keywords: quality of education; process approach; adult supplementary education systems; quality management; sustainable development.

Ключевая роль обучения на протяжении всей жизни заключается в преодолении разрыва между существующей структурой образования населения и требованиями рынка труда.

Наличие приемлемого качества услуг должно быть главной заботой любой системы дополнительного образования взрослых.

лых, направленной на то, чтобы страна двигалась к устойчивому развитию. Более высокое качество образования в системе дополнительного образования взрослых является необходимой предпосылкой для обеспечения их знаниями, навыками и компетенциями, необходимыми им для успешной адаптации к требованиям рынка труда. Важным шагом на пути к созданию и совершенствованию системы обеспечения качества в образовании взрослых является разработка функциональной и всесторонней системы управления качеством в образовании взрослых.

В Кодексе Республики Беларусь об образовании прописано: «Качество образования – соответствие образования требованиям образовательного стандарта, учебно-программной документации соответствующей образовательной программы, иным требованиям, предусмотренным настоящим Кодексом и иными актами законодательства» [5]. Оценка качества – это совокупность внутренних или внешних действий, подтверждающих соответствие продукта, услуги или системы установленным требованиям. Понятие качества образования для системы дополнительного образования взрослых имеет два аспекта: первый – соответствие стандартам и спецификации; второй – соответствие запросам потребителя.

В Республике Беларусь прилагается много усилий для достижения высокого уровня образования, поддерживая и совершенствуя оценки качества образования. Однако в настоящее время в республике нет четко структурированной системы, которая систематически контролировала бы качество работы учебных заведений для взрослых и внедряла необходимые меры по развитию и совершенствованию на основе существующих и требуемых компетенций работающего населения. Качество услуг образования должно рассматриваться как стратегический вопрос социально-технологического развития и экономического роста страны. В связи с быстро растущими опасениями по поводу качества образования как в международном, так и в местном контексте необходима оценка стандартов качества, в том числе и дополнительного образования взрослых.

Сейчас стоит задача переосмыслить методы и процессы, используемые для определения качества и совершенства, в том числе те, которые используются для оценки качества образования и оценки качества образовательных программ. Можно выделить три различные концепции разработки и внедрения системы менеджмента качества:

1. Концепция ISO 9000. Стандарт ISO 9000 устанавливает основные понятия и принципы менеджмента качества, которые могут использоваться организациями, стремящимися к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества. В Республике Беларусь сертификация по ISO 9000 не является обязательной. Концепция ISO 9000 основана на применении требований стандарта ISO 9001 [3] и рекомендации стандарта ISO 9004 [4]. Стандарты подтверждают, что компания соблюдает и выполняет требования, определенные международными стандартами в области системы менеджмента качества.

2. Концепция отраслевого стандарта. Различные отрасли бизнеса создают свои собственные стандарты менеджмента качества (они обычно соответствуют требованиям стандарта ISO 9001). Отраслевой стандарт устанавливается на те виды продукции, нормы, правила, требования, понятия и обозначения, регламентация которых необходима для обеспечения качества продукции данной отрасли.

3. Концепция совершенства организации, основанная на различных моделях совершенствования деятельности предприятий. В настоящее время известны три модели совершенствования деятельности предприятий и организаций: модель Э. Деминга (Япония), модель М. Болдриджа (США) и модель Европейского фонда управления качеством – модель EFQM.

Эти концепции представляют собой подходящее направление для практического применения в системе дополнительного образования взрослых.

Сегодня не существует универсальной унифицированной модели стандарта качества, которая могла бы использоваться

для оценки критериев качества дополнительного образования взрослых. Имеются недостатки в охвате некоторых действующих стандартов качества образования.

Создание системы менеджмента качества влечет за собой необходимость в регулярной оценке и пересмотре того, являются ли принципы и процессы этой системы подходящими, эффективными, адекватными и обоснованными. Так, Стандарт ISO 9001: 2015 требует для этой цели двух основных инструментов: внутреннего аудита и управленческого анализа. Внутренний аудит помогает выявить возможности для улучшения, а также оценить эффективность и результативность всех последующих действий.

Управление качеством (включая процесс оценки качества) постепенно стало признаваться важной частью общей системы управления в учебных заведениях во всем мире. Учебные заведения могут использовать различные подходы и модели в качестве основы для создания и развития систем менеджмента качества. Семейство стандартов ISO 9000 (или их индивидуальные модификации) и различные модели совершенства уже доказали свою эффективность как наиболее удобную и универсальную возможность.

Однако концепция ISO закладывает только фундаментальные основы, и она должна быть в первую очередь использована в учебных заведениях в качестве источника вдохновения для начальной деятельности. В отличие от моделей совершенства, концепция ISO вообще не содержит аспектов устойчивости. Поэтому в отношении базовой устойчивости учебные заведения должны отдавать предпочтение некоторым моделям передового опыта. Они представляют собой комплексные инструменты, которые учитывают все принципы, процессы, продукты и услуги учебного заведения, включают в себя как стратегическую, так и оперативную деятельность и позволяют комплексно оценивать качество учебного заведения.

В комплексной оценке деятельности учебных заведений система обеспечения качества должна оценивать учащихся, учебные заведения для взрослых и образовательные процессы по-

средством самооценки и внешней оценки учебных заведений, оценки образовательных программ посредством аккредитации, внешней оценки результатов обучения участников, инспекции, профессионального надзора и мониторинга работы учебных заведений для взрослых. В то же время необходима разработка показателей, стандартов, процедур и инструментов для самооценки учреждений. Процесс самооценки должен осуществляться высшим руководством каждого учебного заведения и выполняться подготовленными командами сотрудников, внешняя оценка качества должна охватываться признанными и аккредитованными органами (национальные аккредитационные агентства, органы по сертификации и т. д.).

Для характеристики внешнего контроля качества образования учебного заведения для взрослых выделяются обобщенные группы показателей, которые охватывают [6]:

- 1) данные по образовательным системам;
- 2) характеристики качества учебного процесса;
- 3) характеристики качества результатов обучения.

Показатели первой группы включают в себя характеристики качества содержания образования; структуры и содержание образовательных программ; формы организации учебного процесса; реализация целей обучения и воспитания; сбалансированность образовательной системы, ее стабильность, способность к адаптации при взаимодействии с внешней средой; применяемые педагогические технологии; системы подготовки и переподготовки педагогических кадров; работы по повышению мотивации учебной и профессиональной деятельности педагогов и др.

Во вторую группу показателей входят характеристики доступности и индивидуализации обучения; организации образовательного процесса (назначения, принципов, методов, планирования, средств и методов контроля процесса и результата обучения); гуманистической и культурно-познавательной направленности образовательного процесса; стандартизации и вариативности учебных программ, соотношения традиционных и инновационных технологий обучения и контроля; спо-

собов организации самостоятельной работы во внеаудиторное время и др.

Третью группу составляют показатели, построенные на результатах оценивания качества учебных достижений и требующие для корректной интерпретации развернутой дополнительной информации о данных рубежного контроля и т. д.

Но поддержание качества образования и его гарантии не могут быть основаны на контроле и оценке качества только извне. Качество образования должно быть гарантировано механизмом внутренней системы оценки качества внутреннего самоконтроля. Модель самооценки включает выбор областей качества и критериев качества, имеющих отношение к мониторингу и повышению качества образования взрослых. Это должно быть выражено в постоянном внимании к качеству со стороны системы образования взрослых в формах итоговой и поэтапной аттестации (самоаттестации) обучаемых, систем психодиагностики и социодиагностики в учебных заведениях, а также в системах самооценки и самоаттестации учебных заведений и их подразделений.

После разработки модели самооценки должны быть разработаны инструменты самооценки. Модель самооценки включает поддержку учебных заведений для взрослых в осуществлении процесса самооценки, который содержит в себе разработку программ профессионального развития для учреждений, а также разработку других форм поддержки учреждений.

При проведении внутренней оценки качества можно основываться на принципах и правилах самооценки в соответствии с моделью EFQM [1, 2]. Модель совершенства EFQM обладает важнейшим набором критериев оценки для комплексной оценки качества. Не ограничивая и не предписывая конкретных действий, модель EFQM позволяет организациям «нырнуть» в самопознание на любую глубину и при этом не потерять ориентира на свою цель – смысл своей деятельности и ценность для своих заинтересованных сторон. Модель EFQM Excellence охватывает все три области устойчивого развития: экономическую, социальную и экологическую.

Без глубокого вовлечения руководства учебных заведений для взрослых и их активного участия в этом процессе объективная оценка качества может не состояться. Основной целью любой внутренней оценки качества является выявление областей для улучшения и изменений – каждый топ-менеджер может быть заинтересован в этом. Любая внутренняя оценка качества должна рассматриваться как проект, и именно поэтому руководителем проекта должно быть ответственное лицо из команды высшего руководства учебного заведения. Естественно, все соответствующие обязанности и полномочия, связанные с внутренней оценкой качества, должны быть возложены на руководителя проекта. После этого руководитель проекта должен спланировать все необходимые ресурсы (включая финансовые и людские), сроки проведения оценки, объем внутренней оценки, методы сбора данных и т. д. Утвержденный план действий является ключевым результатом этого этапа.

Поскольку внутренняя оценка должна быть командной деятельностью, необходимо создать компетентную внутреннюю оценочную группу. Это может быть задачей для руководителя проекта или для руководителя учебного заведения. После назначения такой группы ее следует обучить. Содержание и объем такого обучения зависят от опыта членов команды и их знаний в области обеспечения качества и оценки качества, поэтому не существует обязательной учебной программы для их обучения. Первая внутренняя оценка должна рассматриваться как хорошая возможность для обучения в команде и приобретения навыков. Подготовленные внутренние эксперты должны быть в состоянии разработать все материалы и вспомогательные средства (в виде вопросников), необходимые для оценки основной деятельности учебного заведения. Ведущий оценщик должен уведомить все организационные подразделения учебного заведения о целях и процедурах оценки, особенностях критериев оценки, графике оценки и т. д.

Что касается сбора информации или данных, то члены группы по оценке могут извлечь данные только из двух различных источников: а) люди; б) информация, системы или документы

(руководства и записи). Этот шаг может быть довольно длительным (более трех месяцев) и трудоемким, с применением таких методов и инструментов, как анкетирование, индивидуальные интервью с коллегами, интервью фокус-групп, наблюдения или анализ записей. После завершения сбора данных или информации группа оценщиков должна проверить, являются ли собранные данные и информация релевантными с точки зрения объективности и справедливости оценки качества. При обнаружении недостатка определенных данных и свидетельств должен последовать повторный сбор данных. Если такие повторения не приводят к получению новых данных или информации, то такое отсутствие следует рассматривать как область улучшения.

При условии, что члены группы внутренней оценки обладают опытом, они должны быть компетентны в выявлении множества различных сильных и слабых сторон процессов и результатов учебного заведения. Все сильные и слабые стороны должны быть объективно представлены в отчете об оценке. Все убедительные выводы должны быть четко описаны в этом документе. Все описанные этапы должны быть обязательными для каждой внутренней оценки качества. С другой стороны, количественная оценка зрелости учебного заведения является лишь рекомендуемой и добровольной деятельностью. В итоге, ожидается серьезное рассмотрение доклада об оценке со стороны топ-менеджеров учебного заведения. Самая большая забота, с точки зрения руководства состоит в том, чтобы реагировать соответствующим образом, быстро и четко в соответствующее время.

Внедряя процедуры самооценки и внешней оценки, учебные заведения для взрослых получают основанное на фактах представление о сильных и слабых сторонах учебного заведения, на основе которого они смогут планировать меры по повышению качества работы учебного заведения. Для образовательных учреждений согласованная система обеспечения качества гарантирует компетенции, лежащие в основе приобретенных квалификаций, и укрепит доверие к приобретенным навыкам и квалификациям на рынке труда. Комплексная система обе-

спечения качества расширит доступ к высококачественным возможностям для образования взрослых и структурирования, аккредитации и систематической оценки очень разнообразного предложения в образовании взрослых.

Важно создать и внедрить замкнутую систему менеджмента качества как эффективную смесь внутренних, внешних, горизонтальных и вертикальных информационных контуров внутри учебных заведений и по отношению ко всем соответствующим заинтересованным сторонам. Цикл качества подразумевает этап оценки, когда будущие действия по повышению качества основаны на достоверной информации о выявленных недостатках и возможностях для улучшения. Такие циклы способствуют текущему управлению качеством и основаны на передовых информационных системах.

Самым большим препятствием для эффективного внедрения любого подхода к управлению качеством в учебных заведениях является отсутствие реальной готовности к этому менеджеров высшего звена учреждения образования. Достижение успеха в этой области – это не вопрос денег или знаний людей. Это всегда вопрос проактивного лидерства и вовлеченности высшего руководства.

Список использованных источников

1. EFQM Excellence Model 2013, EFQM Representative Office: Brussels, Belgium, 2012.
2. EFQM Model [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.efqm.org/efqm-model>. – Дата доступа: 22.10.2022.
3. ISO 9001:2015 Quality Management System – Requirements; ISO: Geneve, Switzerland, 2015.
4. ISO 9004:2018 Quality Management – Quality of an Organization – Guidance to Achieve Sustained Success; ISO: Geneve, Switzerland, 2018.
5. Кодекс Республики Беларусь об образовании [Электронный ресурс]: 13 янв. 2011 г. № 243-З; принят Палатой представителей 2 дек. 2010 г.: одобр. Советом Республики 22 дек. 2010 г.: в ред. Закона Респ. Беларусь от 14.01.2022 г. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=H12200154&p1=1&p5=0>. – Дата доступа: 22.10.2022.
6. Звонников, В. И. Контроль качества обучения при аттестации: компетентностный подход: учеб. пособие / В. И. Звонников, М. Б. Чельскова. – М.: Университетская книга; Логос, 2009. – 272 с.