

К оценке «качества продукции» образовательной отрасли

Широко известен подход к оценке качества образования, основанный на оценке степени соответствия достигаемых результатов норме, которая задается соответствующим стандартом.

Другой подход основан на оценке качества образовательной услуги как «совокупности характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя» - формулировка, определенная российским стандартом ГОСТ Р 50691-94. «МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ». Этот стандарт входит в семейство международных стандартов ИСО серии 9000, определяющей систему менеджмента качества в сфере производства товаров и услуг, включая образовательные услуги.

Формулировка ГОСТ Р 50691-94 привлекает внимание к определению потребностей потребителя. Это заставляет задуматься о возможных потребителях образовательных услуг и их потребностях – установленных или предполагаемых.

В советское время единственным потребителем образовательных услуг было государство, и оно формулировало свои потребности четко и однозначно, однако ныне даже в сфере профессионального образования нет полной определенности в отношении потребителей и их потребностей. Если говорить об общеобразовательной школе, то ситуация еще больше усложняется.

Возникает вопрос: возможна ли оценка качества услуги при отсутствии осознания ее необходимости важнейшими потребителями? Согласно ГОСТ Р 50691-94 сервисная организация (поставщик услуги) должна обеспечивать потребителей информацией:

- о характеристике услуги, ее области деятельности, доступности и затратах времени на ее предоставление,
- о возможности влияния потребителей на качество услуги,
- об адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения,
- о возможности получения оценки качества услуги потребителем,
- об установлении взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя.

Однако упоминаемый ГОСТ не предусматривает ситуаций, когда потребителем в привычном смысле этого слова выступает не физическое или юридическое лицо, а сразу несколько социальных групп, имеющих размытые границы и не имеющих институтов для выявления и консолидации образовательных потребностей. Рассмотрим по очереди важнейшие из этих групп.

Работодатели

В России они, как правило, отказываются определять свои требования к «продукту» системы образования, предпочитая «приобретать его на вторичном рынке», где формулируют свои запросы примерно так: *«требуется ... (М/Ж, возраст, гражданство, регистрация и пр.), умеющий... (работа с ПК, иностранный язык, водительские права и т.п.), имеющий опыт работы не менее ... лет»*. При попытках выяснить их кадровые потребности, они стремятся уйти от этого, опасаясь ответственности за предоставление рабочих мест.

Обнадеживающе выглядят планы создания системы оценки профессиональной компетенции выпускников учреждений профессионального образования, которая должна производиться отраслевыми союзами РСПП. Что же касается общеобразовательной школы, то несмотря на все разговоры о компетенциях ее выпускников, в которых якобы заинтересована современная экономика, работодатели (по крайней мере – российские) не имеют на этот счет консолидированного мнения. В общем, можно отметить, что работодатели, в большинстве своем

- не проявляют интереса к содержанию общего образования,
- не стремятся участвовать в переговорах,
- не специфицируют своих потребностей,
- не участвуют в оценке качества.

Домохозяйства

Большинство родителей интересуется лишь конечным результатом образования и соблюдением прав своего ребенка: «хотим, чтобы его выучили и не обижали». К фактам педагогической запущенности (брака) относятся с фатализмом, иногда объясняя причины неуспеваемости плохой наследственностью.

Активное родительское меньшинство пытается вникнуть в процесс и обычно правило, встречает при этом дружный отпор со стороны школы.

Родители учащихся, как правило:

- недостаточно информированы о характеристиках общего образования,
- имеют мало возможностей влиять на качество и оценивать его,
- не имеют адекватных средств общения,
- не имеют механизмов обсуждения и консолидации своих потребностей.

Общество в целом

Осознавая, что необходимы перемены, оказывает давление на государство, которое начинает выделять отрасли дополнительные средства, требуя при этом повышения эффективности их использования и не определяя критериев этой эффективности. Через СМИ проявляет интерес, главным образом, к сенсационным фактам: или к вопиющим нарушениям прав учащихся, или к фактам гениальной одаренности учащихся или педагогов. Попытки осуществления внешней экспертизы проблем отрасли предпринимаются крайне редко и не носят планомерного характера. К

инновациям в отрасли общество часто относится еще более скептически, чем сама отрасль (пример - история внедрения ЕГЭ).

Для местного социума в отношении к школе чаще всего характерна мотивация избегания: НЕ хулиганить, НЕ наркоманить, НЕ суицидировать, НЕ участвовать в экстремистских группировках, сектах, преступных сообществах и т.д..

Можно сказать, что общество

- не стремится иметь системную информацию по существу общего образования, пытаясь проблематизировать отрасль на основе отрывочных сведений,
- осуществляет общение с отраслью и образовательными учреждениями способами, далекими от адекватности (через СМИ),
- не использует возможностей выражения своих реальных потребностей и своего влияния на качество образования.

Таким образом, большинство потребителей образовательных услуг не могут выразить своих потребностей, и у них отсутствуют не только институты, но и механизмы консолидации и выражения этих потребностей.

Что же касается *сервисной организации* (в лице образовательного учреждения), то ГОСТ Р 50691-94 предписывает ей осуществлять контроль и оценку качества услуги, в том числе:

- 1) «проверять и идентифицировать услугу в соответствии с документированными процедурами;
- 2) устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов регулирования технологических процессов и процессов управления;
- 3) обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;
- 4) обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;
- 5) ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Сравнение оценок потребителя и исполнителя услуги следует проводить

постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер качества и провести корректирующие действия, определить, насколько деятельность исполнителя услуг отвечает требованиям потребителя».

Очевидно, ни одно общеобразовательное учреждение не реализует на таком уровне все эти функции внутреннего контроля. Вместо этого оно, как правило, стремится

- не оценивать эффективность деятельности педагогов, не сравнивать качество их работы,
- не организовывать на систематической основе общения и переговоров между непосредственными участниками образовательного процесса,
- избегать внешних оценок качества процесса в целом и его отдельных этапов,

- строить представления о реальных потребностях потребителя на основе опыта прошлых лет.

Следует отметить, что оценка качества общего среднего образования по результатам так называемой «итоговой аттестации» (вне зависимости от способа этой аттестации) вызывает сомнения. Интересно, какой работодатель удовлетворится одним лишь аттестатом зрелости как «итоговым» квалификационным документом при приеме на работу?

Если говорить о выпускниках 11 класса, то за редким исключением, все они намерены продолжать образование в учреждениях высшего или среднего профессионального образования (после 9 класса – начального или среднего). В сложившейся ситуации выпускные экзамены дают частичную промежуточную оценку результатов образования, в то время как полную оценку этих результатов средняя школа может получить от учреждения следующей образовательной ступени – например, по итогам первого года обучения. Именно там можно оценить компетенции выпускника в сфере профессионального обучения (профильные знания и умения, умение слушать и конспектировать, работать с литературой, самостоятельно распределять время и т.п.).

Подобная ситуация возникает и при переходе от дошкольного образования к начальной школе, из начальной школы – в основную, из основной – к профильному обучению в старшей школе.

На производстве при этом принято выполнять процедуры так называемого межоперационного контроля, который смежники осуществляют на стыке технологических процессов, и каждый из них, принимая незавершенную продукцию, принимает и передает дальше ответственность за конечный результат. Это делает взаимный контроль самым эффективным видом контроля. К сожалению, в практике школы взаимный контроль (и взаимные претензии!) практикуются редко, что связано с архаичной организацией образовательного процесса, восходящей к временам Я.А. Коменского, когда каждый учитель действует практически изолированно от коллег.

Несмотря на то, что буквальное восприятие (согласно ГОСТ Р 50691-94) школы как сервисной организации может вызвать отторжение, можно извлечь пользу из проведенного наложения требований этого стандарта на школьную практику.

В каких направлениях можно развивать систему внутришкольного управления, чтобы повышать качество образовательного процесса?

Можно определить эти направления следующим образом:

1. Добиваться осознания участниками образовательного процесса и рынка труда своих интересов и выражения консолидированных потребностей
2. Создавать переговорные площадки, где участники могли бы обмениваться взглядами на этот предмет и согласовывать свои интересы

3. Образовательной отрасли – добиваться осознания необходимости системных перемен в организации образовательного процесса в направлении его приближения к организации процессов в других отраслях (например, наука, проектирование и др.); стремиться переходить от *надзора* к *управлению качеством* образования.

Управление качеством начинается, прежде всего, с выявления запросов всех заинтересованных сторон. Затем образованию предстоит пройти путь, пройденный другими отраслями: от контроля качества - к управлению процессами, менеджменту качества и его планированию. При этом решения об уровне внедрения систем управления качеством должны приниматься, как и в других отраслях, с учетом прогнозируемых затрат на разработку и содержание этих систем.

Построение системы менеджмента качества регламентируется семейством международных стандартов ИСО серии 9000, и этот подход уже применяется в некоторых вузах. Для общеобразовательной школы создание и внедрение Общероссийской системы оценки качества образования должно, в конечном счете, привести к необходимости построения школьных систем менеджмента качества, воплощающих концепцию TQM (Total Quality Management), выраженную стандартом ISO 8402:

“TQM – это подход к руководству организацией, нацеленной на качество, основанный на участии всех её членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества”.

Реализация этой концепции для организации предполагает

- Определение миссии и видения, выявление приоритетных направлений развития
- Определение стратегических задач и их перевод в реальные и измеримые действия и цели
- Определение измеримых целей в области качества
- Определение факторов, от которых зависит достижение поставленных целей
- Построение системы сбора информации, включающее
 - разработку системы сбалансированных показателей (ССП) удовлетворённости внутренних и внешних потребителей
 - формулирование целевых уровней для каждого выбранного показателя
 - информирование персонала о внедрении СПП и о методах отчётности
 - организацию внутреннего аудита (который должен проводить персонал, не ответственный за выполнение работ).

Очевидно, проведение таких работ уже с самого их начала потребует существенных изменений в организационной культуре (укладе) школы, к чему ей необходимо быть готовой.