

*Данильченко Сергей Леонидович*

профессор, руководитель научно-методического центра развития образования, советник директора д-р ист. наук, профессор, академик РАЕН, РАМТН, РАЕ Филиал ФГБОУ ВО «Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова» в г. Севастополе  
г. Севастополь

## ПОСТРОЕНИЕ КОМПЛЕКСНОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

*Аннотация:* в данной статье рассматривается такая фундаментальная категория, определяющая все стороны мироздания, а также факторы социального устройства и деятельности людей, как качество. Автор отмечает, что качество образования не тождественно качеству обученности. Оценка качества образования подразумевает не только оценку качества образовательных достижений обучающихся, но и оценку качества образовательного процесса.

*Ключевые слова:* система качества, образовательные услуги, ФГОС, синергетический подход, ключевые факторы, всеобъемлющая интегральная характеристика, характеристика образовательной деятельности, универсальный метафактор.

На современном этапе развития России на одно из ведущих мест выходит проблема качества образования. Решение этой проблемы – длительный и многоступенчатый процесс, основой которого является реформа образования и его модернизация. Одна из основных задач реформы – повышение качества образования, направленная на удовлетворение потребностей общества и подготовки выпускников, отвечающих требованиям нынешнего этапа экономического развития страны. В связи с этим задачами современного образовательного процесса является эффективно действующая система качества образования, всесторонняя и объективная система оценки качества образования, комплексная система его непрерывного повышения и улучшения.

Качество – фундаментальная категория, определяющая все стороны мироздания, факторы социального устройства и деятельности людей. Глоссарий Федерального государственного образовательного стандарта дает следующее определение: «Качество образования – комплексная характеристика, отражающая диапазон и уровень образовательных услуг, предоставляемых населению (различного возраста, пола, физического и психического состояния) системой начального, общего, профессионального и дополнительного образования в соответствии с интересами личности, общества и государства. Качественное образование должно давать возможность каждому индивиду продолжить образование в соответствии с его интересами».

Определение понятия «качество» в нормативно-методических документах (ГОСТах) дефинируется по отношению к продукции как совокупность свойств и характеристик изделия (услуги), относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

В международных стандартах ISO 9000:2008 по отношению к продукции и услугам качество определяется как степень соответствия присущих характеристик требованиям. В международных стандартах ИСО 8402 качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Поскольку корневое понятие «образование» распространяется и на «образование» как результат (образованность), и на «образование» как образовательный процесс, позволяющий получить необходимый результат, то и понятие «качество образования» относится и к результату, и к процессу.

Вопросы качества образования находят отражение в законодательных документах, в частности, в статьях 95 ФЗ №273 «Об образовании в РФ» и 95 (1), 95 (2) (в ред. Федерального закона от 21 июля 2014 г.).

Качество образования не тождественно качеству обученности. Оценка качества образования подразумевает не только оценку качества образовательных достижений обучающихся, но и оценку качества образовательного процесса. Эф-

фактивность деятельности образовательной организации определяется как уровнем знаний за несколько лет, так и данными о контингенте обучающихся, условиях, в которых функционирует образовательная организация, в том числе экологических, уровне безопасности, кадровом потенциале, материально-техническом обеспечении и пр.

Качество – всеобъемлющая интегральная характеристика образовательной деятельности, ее результатов и основной показатель деятельности образовательной организации. В современном понимании качество образования – это не только соответствие знаний, обучающихся федеральным государственным стандартам, но и успешное функционирование самого учебного заведения, деятельность каждого педагога и администратора в направлении обеспечения качества образовательного процесса и предоставления образовательных услуг. Качество – универсальный метафактор, актуализирующий интеграцию существующих подходов получения знания в единое целое. Базис интеграции – синергетический подход, аккумулирующий перспективные направления (подходы) развития образования, структурируя систему качества как нелинейную, способную к развитию и саморазвитию структуру

Ключевыми факторами, влияющими на качество образования, являются: материальные и финансовые ресурсы школ, численность и профессиональная подготовка административного и педагогического состава, его педагогическая и лингвистическая подготовка, перечень основных предметов, количество учебных часов, оборудование и руководство.

В качестве аспектов образовательной деятельности, наиболее влияющих на качество образования, выделяются:

- 1) качество персонала, предполагающее высокую квалификацию педагогических и руководящих кадров;
- 2) качество образовательных программ, которые должны отличаться сочетанием уровня преподавания и инновационных технологий, их соответствием госзаказу и общественному спросу;

3) качество подготовки выпускников, основанное на диверсификации образовательных программ, преодолении многопланового разрыва, существующего между средним и высшим образованием, повышении роли механизмов учебно-профессиональной ориентации и мотивации молодежи, чему может способствовать расширение автономии школ;

4) качество и функционирование инфраструктуры школы, включая компьютерные сети и библиотеки, основанное на сохранении государственного подхода к образованию как общенациональному приоритету и обеспечении адекватного финансирования.

Сегодня одним из направлений модернизации российского образования является совершенствование контроля и управления качеством образования. В одобренных Правительством РФ приоритетных направлениях развития образовательной системы России отмечается, что необходимо «...сформировать общенациональную систему оценки качества образования, получаемого гражданином, и реализуемых образовательных программ».

В оценку качества образования, наряду с оценкой знаний обучающихся, должен включаться комплекс показателей, начиная от организации питания и досуга обучающихся до учебно-методического обеспечения образовательного процесса. Важно также оценивать степень доступности образовательных услуг с учетом реальных потребностей и возможностей школьников; учитывать влияние школы на здоровье детей и их социализацию; говорить о системе дополнительного образования, о наличии в ней ресурсов, направленных на решение вопросов сопровождения и поддержки развития детей разных категорий; анализировать отсроченные или косвенные эффекты деятельности образовательных организаций и системы образования в целом.

Оценка качества образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов государственным нормативным требованиям, социальным и личным ожиданиям, которая должна быть подразделена на оценки качества об-

разования со стороны внешней среды – т. е. оценки потребителей образовательных услуг и внутренние оценки качества в самой системе образования. Анализ имеющейся образовательной практики, опыт различных уровней управления образованием свидетельствует о возможности максимального использования существующих форм и методов контроля при разработке муниципальных, региональных, федеральных моделей оценки качества образования, моделей образовательных организаций, в частности: механизмов и процедур ЕГЭ, лицензирования, аккредитации и аттестации образовательных организаций, мониторинговых и диагностических исследований, контрольно-оценочных процедур, сбора статистических данных; необходимости их соотнесения с общероссийской и региональной моделями. Именно качество обучения и воспитания все более определяет уровень развития стран, становится стратегической областью, обеспечивающей их безопасность и потенциал за счет подготовки подрастающего поколения. Центральными тенденциями обеспечения высокого уровня образования становятся ориентация на запросы обучающихся и создание оптимальных условий для их обучения и развития. При этом качество образования рассматривается как комплексный показатель, синтезирующий все этапы становления личности, условия и результаты учебно-воспитательного процесса, а также как критерий эффективности деятельности образовательной организации, соответствия реально достигаемых результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям. В то же время для профессионального образования все более значимой становится ориентация на запросы работодателя. Оценка качества образования в этом случае представляет не самостоятельный интерес, а рассматривается как ключ к решению назревших практических проблем в экономике страны, а также в каждой отдельной образовательной организации.

Таким образом, оценка качества должна включать показатели и анализ системы управления качеством образования и системы обеспечения качества.

Под системой управления качеством образования понимается совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством образовательным процессом.

Оценка системы управления качеством – это оценка скоординированной деятельности по руководству и управлению образовательной организацией, которая ориентируется на выпуск качественной продукции с точки зрения потребителя. Критериями оценки системы управления должны быть положены требования TQM – Total Quality Management. Необходимым объектом оценки является маркетинг в системе управления качеством – установление требований к качеству продукции (образовательных услуг, выпускников), определение потребности в образовательной услуге, емкости рынка, составление подробной характеристики потребителей данного рыночного сегмента. Оценивание маркетинговой функции позволяет обеспечивать улучшение постоянной обратной связи с потребителями, что позволяет своевременно принимать необходимые решения в области управления качеством.

Оценка качества управления – это систематическая проверка способности субъекта (педагогического работника) выполнять установленные требования, и система контроля качества – проведение проверки выполнения обязательных требований (к продукции – обучающимся, выпускникам, работам, услугам), установленных федеральными законами или нормативными правовыми актами (рис.1). Критериальной основой оценки являются и международные стандарты: ISO 9000, модели делового совершенства EFQM1 и др.

Таблица 1

Области оценки управления качеством образования

<i>Результаты управления</i>	<i>Примеры результатов управления по областям</i>
<i>Результаты образования учащихся</i>	Результаты образования, в основном соответствующие требованиям действующих программ. Модели выпускника и уровни результатов, прогнозирувавшихся на основании изучения возможностей учащихся: – ключевые компетентности; – социальная компетентность; – состояние физического и психического здоровья; – удовлетворенность потребителя образовательных услуг; – удовлетворенность участников образовательного процесса; – профессиональная компетентность
<i>Суммарные результаты образовательной</i>	– сохранность контингента;

<i>организации</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– достижение запланированного уровня результатов образования достаточным количеством выпускников;</li> <li>– доля учащихся, продолжающих образование, соответствует прогнозам и выявленным возможностям учащихся</li> </ul>
<i>Социальные последствия работы</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– достойный вклад в социальное развитие города (района, села);</li> <li>– установление социального партнерства;</li> <li>– укрепление и развитие репутации образовательной организации в глазах общественности</li> </ul>
<i>Состояние образовательной организации как целостной системы</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– повышение организационного и образовательного потенциала и улучшение его использования;</li> <li>– создание новых полезных возможностей и свойств, позволяющих говорить о новом качестве образовательной организации</li> </ul>
<i>Состояние и изменения отдельных подсистем</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устойчивое функционирование и продуманное системное внедрение инноваций;</li> <li>– оптимизация организационной структуры;</li> <li>– усиление интеграции между образовательными и профессиональными областями;</li> <li>– освоение эффективных технологий обучения;</li> <li>– создание комфортного для учащихся и персонала общего уклада жизни образовательной организации</li> </ul>
<i>Состояние и изменения внутришкольного управления</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– изменение функциональной и организационной структур внутришкольного управления;</li> <li>– все подразделения образовательной организации имеют четкие зафиксированные и контролируемые цели;</li> <li>– разработана программа развития образовательной организации</li> </ul>

В реальной жизни при оценке управления качеством образования на всех уровнях выделяется ряд противоречий:

1) между современными требованиями рынка труда к качеству образования и ограниченностью возможностей их удовлетворения на основе традиционных подходов к управлению образовательным процессом;

2) между инновационными процессами в образовании и отсутствием механизма обеспечения их согласованного и положительного воздействия на качество образования;

3) между необходимостью гарантированного качества предоставляемого образования и неразработанностью методологического аппарата его достижения;

4) между уровнем развития теории и практики внедрения систем обеспечения качества в различных социальных системах и степенью освоения данного направления в образовательной практике;

5) между представлением об образовательной организации как едином образовательном пространстве и реальным уровнем сложности образовательной структуры, неоднородности, полимодельности образовательной среды.

Всесторонняя оценка управления качеством образования позволяет не только фиксировать данные и другие противоречия, но и указывать пути и возможности их снижения и нивелирования, повышая, тем самым, качество образования. Инструментом анализа и оценки эффективности системы управления качеством должен стать набор критериев и оценивающих материалов по каждому процессу/подпроцессу функционирования образовательной организации.

Стандарт ИСО состоит из требований к системе обеспечения качества, которые на основе универсальной петли качества в аспекте качества образования указывают, что:

– обеспечение качества – предмет общего руководства. Состояние системы обеспечения качества – мера доверия к нему со стороны поставщиков, потребителей, мера уверенности в надежности предоставляемых услуг;

– в основе эффективного функционирования лежат четыре ключевых аспекта качества, обусловленного:

а) определением спроса на продукцию (выпускника, образовательные услуги);

б) проектированием продукции (образовательной программой, учебным процессом);

в) соответствием требованиям (стандартам);

г) поддержанием параметров продукции на всех стадиях образовательного процесса. При этом основной акцент ставится на предотвращение несоответствия, а не на контроль готового продукта (выпускника);

– качественный продукт (выпускник), соответствующий запросам потребителей, может быть произведен лишь с учетом комплексного исследования рынка;



– обеспечение качества складывается из планирования и систематического осуществления мероприятий, которые должны создать такие условия для реализации каждого из этапов петли качества, чтобы качество соответствовало заданным требованиям;

– устанавливается степень ответственности руководства за качество;

– усиленное внимание к техническим условиям, информационным технологиям, информатизации процесса и доступу к информации – задача организации. Образовательный процесс и предоставление образовательной услуги должны гарантировать безопасность и безвредность;

– обратная связь существует на протяжении всего периода образовательного процесса, что дает возможность постоянно контролировать степень удовлетворения потребностей потребителей качеством образовательной услуги;

– организация способна к предоставлению новых образовательных услуг.

В международной практике оценке системы обеспечения качества образования уделяется особое внимание. Это касается всех уровней и направлений образования.

Оценка качества образования должна осуществляться по результатам деятельности образовательной организации как управляемого объекта. Она должна быть подразделена на оценки качества образования со стороны внешней среды – т.е. оценки потребителей образовательных услуг и внутренние оценки качества в самой системе образования.

Современное состояние российского образования и процессы его развития требуют создания всеобъемлющей, объективной, оптимальной системы оценки качества образования, предполагающей прозрачность деятельности образовательных организаций, их результативности и обеспечивающей потребность общества в информированности функционирования системы образования. В России создана контрольно-оценочная система с использованием инновационных возможностей теории педагогических измерений, техники и технологии массового тестирования для аттестации выпускников общеобразовательных школ. Од-

нако унифицированной всеобъемлющей формализованной системы оценки качества образования нет. Всем формам контроля необходима опора на единые требования к инструментарию педагогических измерений, современным технологиям проведения контрольно-оценочных процедур, согласованным показателям и критериям, информационным программным средствам. В этой связи обязательным элементом системы оценки качества образования становится электронный конструктор оценки качества образования, созданный на основе научно обоснованной методики формализации данных, форм контроля, получения, обработки, накопления, анализа и мониторинга результатов, их корректной интерпретации. Электронный конструктор оценки качества образования – не только формализованный процесс оценивания и таким образом полученный комплекс отчетной документации в цифровом формате, но и разработанные критерии качества образования на основе нормативно-правовых документов.

Для всесторонней объективной оценки качества нужен не только механизм оценки, но и инструменты процесса. Таким инструментом и должен стать электронный конструктор оценки качества образования. Его задачей станет контроль и оценка:

- организационной структуры образовательной организации – обязательства, полномочия и взаимоотношения всех субъектов образовательного процесса;

- методик, отражающих цели и область деятельности образовательной организации в целом и каждого из подразделений, цели, задачи, временные периоды, средства, способы, инструментарий, технологии и оборудование деятельности;

- процессов, осуществляемых в рамках деятельности образовательной организации;

- ресурсов образовательной организации – материальных, информационных, организационных, человеческих (профессиональных и социальных), контролирующих, оценивающих, а также деятельности по обеспечению качества и функционированию системы качества;

- процессы профессионального, в том числе сетевого, взаимодействия, деятельности по повышению уровня сложности реальной структуры школы;
- результативности образовательной деятельности, в том числе текущей и итоговой аттестации обучающихся;
- деятельности по улучшению качества – мероприятий внутри образовательной организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов и др.

С состав электронного конструктора оценки качества образования должны войти:

1) информационные материалы для экспертов Рособнадзора для внешнего оценивания и управленческого аппарата образовательных организаций (в том числе отделов качества образования) для проведения процесса самооценки:

- перечень процессов и подпроцессов деятельности образовательной организации, которые должны быть проконтролированы и оценены;

- критерии оценки, соответствующие требованиям нормативно-правовой базы российского образования;

2) банк валидного инструментария педагогических измерений и надежных контрольно-оценочных процедур, обеспечение конфиденциальности контрольно-измерительных материалов на всех этапах контрольно-оценочного процесса для объективной оценки качества образования любой образовательной организации;

3) банк валидного инструментария измерений и надежных контрольно-оценочных процедур, предполагающий варьирование контроля в зависимости от особенностей образовательной организации;

4) банк валидных оценивающих материалов, ориентированных на результат деятельности образовательной организации;

5) банк валидных оценивающих материалов по каждому процессу/подпроцессу функционирования образовательной организации (в том числе тесты, таблицы объективных данных – материально-техническое обеспечение, количе-

ственный состав обучающихся и обучающихся, их персональные данные и др., анкеты, вопросы для онлайн и офлайн собеседований для участников образовательного процесса, схемы оценки действий педагогических работников и обслуживающего персонала, сводные таблицы и т. д.);

б) программы анализа поступающих данных на количественном и качественном уровнях;

7) аналитические количественные материалы с указанием конкретных случаев обнаружения ненадлежащего качества и причин этого;

8) пути и механизмы – корректирующие меры устранения несоответствия качеству на формализованном уровне;

9) сопоставление оценочных данных с результатами предшествующих проверок;

10) оценка выполнения предложений по устранению несоответствия качеству результатам предшествующих проверок;

11) банк валидной статистики; обеспечение доступа к нему различных категорий пользователей.

Концепция создания электронного конструктора оценки качества образования опирается на теорию педагогических измерений, квалиметрический мониторинг и основывается на следующих основных принципах: профессионализм, объективность, гласность, прозрачность, периодичность, преемственность. Создание электронного конструктора оценки качества образования предполагает использование современных программных средств и технологий тестирования, разработку и использование формализованных контрольных измерительных материалов, надежной стандартизированной системы проведения контроля, программно-инструментальных средств, позволяющих осуществлять обработку результатов и их предъявление в информационные системы для различных пользователей.

Электронный конструктор оценки качества образования позволит:

1) быстро и объективно проводить мониторинг, контроль и оценку качества в каждой образовательной организации, передавая сводные данные по иерархическому принципу в органы надзора (муниципальные – региональные – федеральные);

2) передавать формализованные данные о системе качества образования из образовательной организации и предоставлять сведения для качественной оценки системы качества в образовательную организацию;

3) оптимизировать работу контролирующих органов по оценке качества образования путем перехода на цифровой формат;

4) минимизировать финансовые и трудозатраты при оценке качества образования при внешней и внутренней оценке;

5) оптимизировать прохождение самооценки образовательных организаций путем заполнения в электронном виде единой оценивающей «ленты»

6) анализировать полученные объективные данные, которые помогут устранить несоответствия требованиям

7) проходить в электронном режиме процедуру самооценки, мониторинговые, тестовые мероприятия и др.;

8) проводить системный и сравнительный анализ качества услуг, предоставляемых организациями образования;

9) проводить сопоставительный мониторинг учебных достижений всех категорий обучающихся;

10) осуществлять внешнюю и внутреннюю оценку учебных достижений обучающихся на всех уровнях и ступенях образования и др.

Для создания электронного конструктора оценки качества образования необходимо:

1) разработать общий алгоритм оценки качества образования на разных уровнях и ступенях образования;

2) провести исследования основных рабочих процессов образовательных организаций разных уровней и ступеней, их закономерностей и взаимосвязей, определяющих качество образовательной деятельности;

3) определить показатели, характеризующие качество образовательного процесса и его результатов, и методы их измерения; провести анализ и адаптацию требований и рекомендаций стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001 применительно к специфике управления качеством образования;

4) описать модели систем качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001 и других практик, существующих в России и в мире;

5) разработать требования к качеству образования;

6) разработать критерии качества образования;

7) разработать модель и методику самооценки деятельности образовательных организаций;

8) создать банк валидных материалов для оценки качества образования;

9) создать продукты программного обеспечения по оценке, анализу и формализованных предложений по устранению несоответствия качеству.

Таким образом, электронный конструктор оценки качества образования позволит проводить всесторонний контроль и объективную оценку качества образования по всем параметрам образовательной системы на основе электронной унифицированной системы оценки качества на базе общероссийских требований в контрольно-оценочных центрах. Это повысит объективность контроля и оценки качества учебных достижений обучаемых, даст возможность получить всестороннюю и валидную информацию о состоянии образования, создаст систему многоуровневого мониторинга качества образования, способствующего повышению управляемости и мобильности в развитии образовательных систем, установит эффективную обратную связь между различными участниками образовательного процесса, в том числе органами управления образованием; даст прогноз развития образовательных организаций, сформирует информационные системы самопроверки и самоконтроля. Электронный конструктор оценки качества образования предоставит образовательным организациям комплект правил, которые позволят определить более эффективные пути ведения образовательного процесса.