

# К постановке проблемы о качестве образования и его оценивании

*Э. Литвиненко, М. Сергеева*

«Образование — важнейшее из земных благ, если оно наивысшего качества. В противном случае оно совершенно бесполезно», — утверждал английский писатель Р. Киплинг. С этим трудно не согласиться, но современная педагогическая наука ещё не определила сущность термина «качество образования», а его оценка является одной из сложнейших проблем российской педагогики.

Следует заметить, что качество образования трактуется сегодня довольно произвольно, и это связано прежде всего с тем, что само слово «качество» многозначно.

Некоторые исследователи и практические работники образования под «качеством образования» понимают процент учащихся, закончивших отчётный период без «троек», то есть на «4» и «5»; другие трактуют это понятие шире — как качество обучения (в разной интерпретации) и всего воспитания, и поэтому буквально за всё спрашивают со школы, забывая о роли семьи и социума; третьи под «качеством образования» понимают степень развитости личности, однако не совсем понятно, как эту развитость измерить; четвёртые измеряют качество образования количеством выпускников, поступивших в вузы; пятые предлагают под «качеством образования» понимать готовность выпускника к жизни по шести позициям: готовность к труду, защите Родины, семейной жизни, разумному проведению досуга, продолжению образования, заботе о своём здоровье. В принципе очень даже неплохое толкование понятия «качество образования», но нельзя не заметить, что многие предлагаемые параметры могут быть определены лишь спустя несколько лет после окончания школы.

Таким образом, разобраться в сущности понятия «качество образования» — непростая задача, и заметим, что даже в Российской педагогической энциклопедии 1993 г. издания нет его толкования. Проанализируем теперь научные толкования понятия «качество образования».

Слово «качество» производно от слов «как», «какой», «обладающий какими свойствами». В практике обычно пользуются одной из двух трактовок — философской или производственной.

Качество в философии определяется как целостная совокупность свойств, их связей и отношений, отличающих один предмет или явление от других предметов или явлений, т.е. акцент делается на проявлении специфической сущности объекта. Философское понимание качества образования показывает нам то, что отличает образование от других социальных явлений, систем, видов деятельности (например, от здравоохранения, торговли, строительства, спорта и др.).

*Э. Литвиненко, М. Сергеева*

**К постановке проблемы о качестве образования и его оценивании**

Попытки определения качества как философской категории были сделаны ещё в глубокой древности школой элеатов, Демокритом, Аристотелем, развиты немецкими философами.

Важнейшим этапом развития в понимании категории качества явилось выделение Гегелем, а затем Марксом трёх родов качеств:

- природных, материально-структурных;
- функциональных;
- системных.

В XX веке интерес к философскому исследованию категории качества усилился в связи с развитием системных взглядов.

Современное понимание категории качества делает акцент на системности, цельности и иерархичности этого понятия. Теоретическим осмыслением нового понимания качества явилось появление в 60-х годах XX века работ по квалитологии — науке о качестве, изучающей качество как целостное образование, с учётом его многообразных проявлений и ценностных аспектов, и квалитрии, изучающей методологию описания и оценки качества различных объектов (предметов, явлений, процессов).

Исследования последних лет показывают, что качество — это сложная и многоаспектная категория, раскрывающаяся согласно определению, данному Субетто А.И., через систему суждений — определителей (дефиниций):

- качество — совокупность свойств;
- качество — структурно-системное образование, т.е. является интегративным результатом иерархической системы свойств (качеств) частей объекта или процесса;
- качество — динамическая система свойств;
- качество — существенная определённость объекта или процесса;
- качество — основа существования объекта или процесса, раскрывающаяся через свойство, структуру, систему, границу, целостность, определённость, устойчивость, изменчивость, количество, границу;
- качество — единичность объекта или процесса, обуславливающая его специфичность, целостность, упорядоченность;
- качество ценно;
- качество проявляется во взаимодействии с внешней средой.

Для нас большее значение имеет, если можно так выразиться, производственная трактовка термина «качество», где ключевым становится понятие «качество продукции» как совокупности существенных потребительских свойств этой продукции, значимых для потребителя. Согласно принятым в качестве национальных стандартов Российской Федерации в 2001 году международным стандартам ИСО серии 9004, качество изделий, услуг, в том числе и образовательных, определяется тем, насколько удовлетворены запросы потребителя, который их использует, и зависит от эффективности и результативности процессов, их обеспечивающих.

Набор этих свойств и кладётся в основу спецификаций на продукцию, эталонов, стандартов. При такой трактовке выделяют два признака качества любой продукции:

- 1) наличие у неё определённых свойств;
- 2) рассмотрение их ценности с позиций потребителя.

В целом ряде стран формирование и совершенствование качества различных объектов возведены в ранг государственной политики. Лидерство в данном направлении занимает Япония.

Ещё в середине пятидесятих годов XX века профессор Каору Исикава предложил идеи, на которых было выстроено комплексное управление качеством. К таким идеям относились: непрерывность обучения персонала; внутренний мониторинг системы качества, основанный на чётком использовании статистических методов диагностики и контроля; графический способ представления причинно-следственных связей процесса формирования качества, так называемая «рыбья кость».

В начале шестидесятых годов Исикава сформировал концептуальные основы «кружков качества». «Кружки качества» — это добровольные объединения служащих фирмы различного уровня с целью определения направлений совершенствования качества изделий.

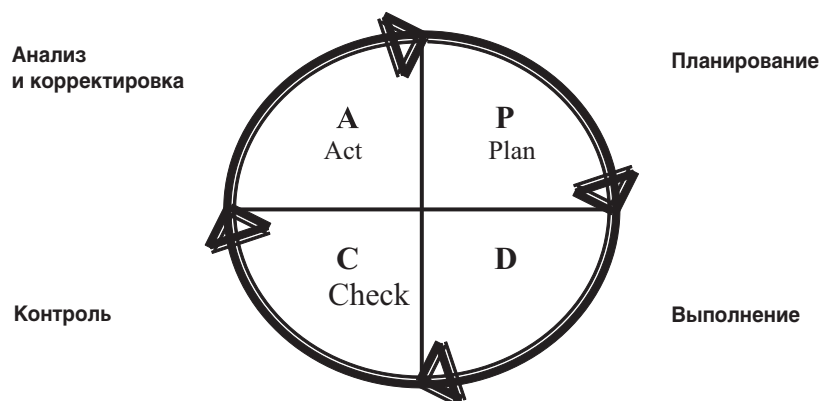
Основные принципы «кружков качества»:

- добровольность участия в их деятельности в свободное от работы время;
- регулярность встреч;
- конкретность решаемых вопросов;
- определение мероприятий, направленных на изменение качества в процессе совместного обсуждения.

Следует отметить, что «кружки качества» достаточно быстро распространились в Японии и заняли прочное место в работе организаций: если в 1965 году «кружков качества» было 3700, то в настоящее время — более 300 000.

Идеи К. Исикава, а также ряда других учёных позволили Японии в короткие сроки решить проблемы качества и выйти в число мировых экономических лидеров.

В конце 60-х годов XX века за рубежом в промышленности широко получила распространение система управления качеством, обозначаемая в англоязычной терминологии как Total Quality Management (TQM). В настоящее время наряду с данной системой широко распространена система международных стандартов серии ИСО 9000. В 90-е годы XX века происходит методологическое сращивание этих двух систем, в результате чего появляется новая версия международного стандарта ИСО 9000. Начиная с 2001 года, новая редакция международных стандартов ИСО серии 9000 принята в качестве национальных стандартов в России. Особенностью настоящего периода является проникновение идей, концептуальных положений, заложенных в данных документах во все сферы общества, в том числе и в образование. Согласно стандарту ИСО 9004 деятельность по управлению качеством следует рассматривать не как совокупность некоторых работ, а как этапный процесс, в основу которого необходимо положить следующую цепочку действий: *планирование — деятельность — оценка результатов — анализ и необходимая корректировка*. В области менеджмента качества эта цепочка известна как «цикл Деминга», схема которого приведена на рис. 1.



**Рис. 1. Цикл Деминга в управлении качеством**

В образовании система общего управления качеством нацелена не только на контроль и обеспечение показателей качества результатов деятельности, но и на создание условий (организационных, технологических, информационных и т.д.), обеспечивающих данное качество. В соответствии с этим Н.А. Селезнёва при оценивании качества образования предполагает формирование двух баз оценок — по качеству образования выпускников и по качеству условий, созданных в системе образования.

Таким образом, в соответствии с ИСО-9004 определение понятия «качество образования» следует трактовать исходя из возможностей самого образовательного учреждения (поставщика) предоставлять комплекс образовательных услуг, и с другой — удовлетворённости личности и общества в целом предоставляемыми услугами.

В настоящее время в педагогике широко обсуждаются вопросы качества образования, управления этим качеством и его оценки, причём разные авторы трактуют понятие «качество образования» различным образом, что иллюстрирует *таблица*. Надо сказать, что наличие такого большого количества определений понятия «качество образования» полностью согласуется с квалитологической парадигмой качества, т.к. разные авторы акцентируют своё внимание на разных аспектах его проявления.

Изучением проблемы качества занимаются многие исследователи и практики. В Европе создана комиссия по академической оценке качества образования, проходят конференции, в России состоялось уже более десяти симпозиумов по квалитетрии человека и образования. Однако приходится признать, что, несмотря на это, концепция качества образования только складывается: определяются подходы, формируются показатели, аспекты качества, ставится вопрос о критериях.

Таблица

**Характеристика определений понятия «качество образования»**

Автор	Определение понятия
<i>ИСО 9004-4</i>	Качество изделий, услуг определяется тем, насколько удовлетворены запросы потребителя, который их использует, и зависит от эффективности и результативности процессов, обеспечивающих производство этой продукции
<i>С. Е. Шишов, В. А. Кальней</i>	Под качеством образования понимается «степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг» или «степень достижения поставленных в образовании целей и задач», что является достаточно общим определением этого понятия
<i>В. И. Зверева</i>	Качество, согласно философскому подходу, — это совокупность свойств, определяющих степень пригодности объекта для использования по назначению. Качество — тот нормативный уровень, которому должна соответствовать «продукция» отрасли просвещения
<i>Т. Д. Макарова</i>	Качество — это совокупность показателей, определяющих, насколько конечный «продукт» или образовательная услуга соответствуют определённым стандартам или ожиданиям заинтересованных сторон
<i>В. П. Панасюк</i>	Качество школьного образования — совокупность свойств, которая обуславливает его приспособленность к реализации социальных целей по формированию и развитию личности в аспектах её обученности, воспитанности, выраженности социальных, психических и физических свойств
<i>Л. А. Серебрякова</i>	Качество образования — интегративная характеристика его результатов, свойств образовательного процесса и условий, обеспечивающих возможность достижения планируемых социальных целей и образовательных потребностей личности с учётом психофизиологических, духовно-нравственных её особенностей
<i>М. М. Поташник</i>	Качество образования личности — это соотношение цели и результата образовательной деятельности, если цели заданы операционально и спрогнозированы в зоне ближайшего развития ребёнка
<i>Т. М. Давыденко</i>	Качество — целостная совокупность относительно устойчивых свойств, определяющая специфику того или иного предмета
<i>Н. А. Селезнёва</i>	Сбалансированное соответствие образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) многообразным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам); Системная совокупность иерархически организованных, социально значимых сущностных свойств (характеристик, параметров) образования (как результата, как процесса, как образовательной системы)
<i>Т.И. Шамова, П.И. Третьяков</i>	Качество образования — это равнодействующая спрогнозированного процесса и результата, учитывающего целевые приоритеты и потребности личности, общества и государства

Э. Литвиненко, М. Сергеева

**К постановке проблемы о качестве образования и его оценивании**

Анализ опыта многих стран показывает, что заимствовать чужую национальную систему оценки качества нельзя, как нельзя взять в готовом виде концепцию другого образовательного учреждения. Необходимо разрабатывать свою систему, формировать черты качества образования в каждом университете, колледже, лицее, гимназии, школе, опирающиеся на единые для всех основания и идеи.

В октябре 1997 г. в Москве на шестом симпозиуме по квалиметрии образования и человека в образовании рассматривались вопросы практической реализации национальной системы оценки качества образования в России.

Было указано, что для решения этой задачи необходимы:

- 1) создание нормативной базы;
- 2) разработка оценочных средств измерителей качества;
- 3) построение технологий комплексного мониторинга качества образования.

Несмотря на то, что на симпозиуме речь шла уже о технологии оценки качества образования, на практике часто встречается ситуация, когда сама концепция качества образования не стала ещё личным смыслом педагогических коллективов, мерилем всех изменений и достижений в образовании. Поэтому может случиться, что технологии и измерители могут использоваться формально, в спешном порядке для принятия управленческих решений по вопросам, касающимся качества образования. Без чёткого понимания того, что такое качество образования, сужение и упрощение этого понятия, сведение его к некоторым простым числам, оперирование и манипулирование ими не принесут пользы российскому образованию. Реформирование системы образования должно базироваться на основе прогнозирования и отслеживания его качества.

Выявление, описание и структурирование «качества» необходимы для его оценивания, основным методом которого является экспертиза.

Изучение сущности и экспертная оценка эффективности функционирования педагогических систем требуют системно-комплексного подхода (Т.И. Шамова).

Его необходимость диктуется самой жизнью, прежде всего высокой степенью интеграции общественных процессов, где «всё связано со всем», решение одной проблемы зависит от решения множества других, а сами проблемы приобретают системный, комплексный характер (В.Г. Афанасьев).

Осуществляя научно-педагогическую экспертизу, давая экспертную оценку, важно помнить, что и любое образовательное учреждение, и вся система образования — это целостная социально-педагогическая система.

С точки зрения системного подхода качество образования как интегративный системный объект есть качество не только конечных результатов, но и качества всех процессов, обеспечивающих, влияющих на конечный результат. Эксперты Международного института планирования образования (МИПО) считают, что **качество образования — это многоаспектное явление, включающее в себя качество преподавания, качество научно-педагогических кадров, качество образовательных программ, качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды; качество учащихся, качество управления, качество исследований.**

Чёткое определение понятия качества образования особенно важно для решения задачи его оценивания, т. к. на этой основе происходит структурирование объекта оценивания, формируют-

ся модели, оценочные показатели и критерии. По мнению В.И. Михеева, любой объект измерения «требует определённой его конкретизации, т.е. представления объекта измерения через систему уровней его описания путём выделения соответствующих понятийных признаков вплоть до перехода к системе эмпирических признаков, поддающихся непосредственному учёту и измерению»<sup>20</sup>.

Для структурирования понятия «качество образования» и определения его составляющих целесообразно воспользоваться диаграммой, предложенной К. Исикавой, трансформировав её для выявления факторов, влияющих на качество образования (рис. 2).

Нужно также отметить, что любое качество, в том числе и качество образования, имеет так называемую «границу качества», служащую, с одной стороны, базой сравнения, а с другой, являющейся основой выработки критериев оценки. В неё входят требования, нормы, Госстандарт, запросы личности и т.д.

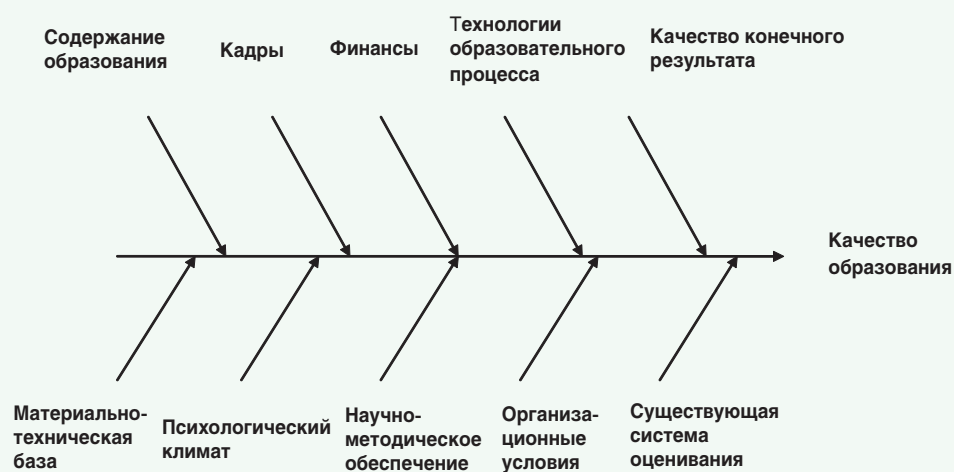


Рис. 2. Формирование качества образования

Измерение качества объектов или процессов — это построение качества (свойств) и получение их значений с помощью специальных измерителей (алгоритмов). Оценивание качества — деятельность, направленная на формирование ценностных суждений о качестве.

Оценивание любого качества базируется на квалиметрической теории сравнения и логики оценивания, согласно которой качество всегда измеряют в рамках определённой системы соизмерения, включающей в себя систему сравнения и соизмерителя. В качестве базы сравнения могут выступать эталоны, нормы, требования к качеству образования.

<sup>20</sup> Михеев В.И. Моделирование и методы теории измерений в педагогике. М., 2004.

*Э. Литвиненко, М. Сергеева*

**К постановке проблемы о качестве образования и его оценивании**

Таким образом, оценка качества любого объекта представляется как четырёхкомпонентная система:

$$S_{оо} \langle S_c, O_o, B, A_l \rangle,$$

где  $S_{оо}$  — оценка качества объекта;

$S_c$  — субъект оценивания (может быть один или группа);

$O_o$  — объект оценивания;

$B$  — база оценки;

$A_l$  — логика оценки.

Оценивание качества образования необходимо базировать также на целом ряде квалиметрических аксиом и теорий сравнения: аксиоме существования границ сравнения, аксиоме существования базы сравнения, аксиоме абсолютной сравнимости, аксиоме зависимости результата оценивания от используемых в оценивании свойств объекта, теореме субъективности оценки, теореме изменчивости оценки во времени.

Использование вышеперечисленных аксиом предполагает при решении проблемы оценивания создание процедур оценивания, учитывающих границу сравнения, формирование базы сравнения, определение требований к экспертам, производящих оценивание, формирование такого разнообразия оценочных средств, которые позволяют всесторонне оценить различные составляющие качества образования. При этом следует согласиться с точкой зрения А.И. Субетто, что «чрезмерная, неадекватная формализация средств оценки понижает достоверность оценок», если не учитывается специфика объекта оценивания.

При разработке моделей необходимо чётко определить те качества, которые поддаются и не поддаются формализованному описанию, а также предусмотреть использование разнообразных методов и средств специальной квалиметрии. Разработанные показатели оценивания должны получить отражение своей специфики в процедурах и схемах оценивания.

Таким образом, оценивание качества образования — это сложный, требующий научной проработки процесс, не сводящийся к результатам ЕГЭ или количеству оценок «4» и «5» в классе.

---

***Литвиненко Элеонора Владимировна —***

*заведующая кафедрой управления образованием Педагогической академии  
последипломного образования Московской области, профессор, доктор  
педагогических наук*

***Сергеева Марина Александровна —***

*доцент кафедры управления образовательными системами Московского  
педагогического государственного университета, кандидат педагогических наук*