

О новом подходе к сертификации в тестировании

Михалёва Т.Г.,
Хлебников В.А.

В рыночных условиях производством одного и того же вида товара или оказанием одних и тех же услуг, как правило, заняты многие конкурирующие между собой производители.

Качество и потребительские свойства товара или услуги у разных производителей могут существенно различаться. В связи с этим потребителю бывает очень сложно разобраться, чей (какого производителя) товар лучше, тем более что реклама, призванная донести до потребителя сведения о товаре или услуге, сплошь и рядом может быть или однобокой (говорящей только о лучших потребительских свойствах и умалчивающей о недостатках товара), или вовсе недобросовестной (не соответствующей действительности).

В связи с этим становится всё более актуальной объективная и независимая от производителя оценка качества товара или услуги. Товар или услуга, которые прошли такую оценку, пользуются у потребителя большим доверием, а производитель товара с лучшими потребительскими свойствами получает при этом определённые преимущества на рынке этих товаров. Доверие к результатам того или иного метода оценки качества товаров достигается известными и многократно проверенными во всех областях человеческой деятельности процедурами, называемыми стандартизацией и сертификацией.

Процедура стандартизации — это «деятельность по установлению правил и характеристик (товара или услуги) в целях их добровольного многократного использования, направления на достижение упорядоченности в сфере производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг» [1]. В процессе разработки стандарта, в частности, достигается согласие заинтересованных сторон по основным потребительским свойствам товара или услуги. Таким образом, стандарт ориентирует, с одной стороны производителя на необходимое качество (совокупность потребительских свойств), а с другой — потребителя на приобретение товара или услуги с известными (отражёнными в стандарте) свойствами.

Если стандарт — это ориентир для производителя (какой товар, с какими потребительскими свойствами производить) и для потребителя (что нужно покупать), то процедура сертификации гарантирует потребителю добросовестность производителя: предлагаемый им товар или услуги имеют потребительские свойства не хуже, чем это оговорено или указано в стандарте на эту продукцию или услуги. Таким образом, сертификация — это форма подтверждения соответствия качества объекта заданным требованиям.

Недавно вступивший в силу закон «О техническом регулировании», который с июля прошлого года заменяет ранее действующие законы «О стандартизации» и «О сертификации», в качестве одного из новых принципов своего действия провозглашает принцип добровольности производителей продукции в вопросах стандартизации и сертификации. Сейчас производитель сам решает, каким требованиям (стандарту, утверждённому соответствующим органом, или своим собственным нормативам) удовлетворяет изготовленный продукт. Аналогично и по вопросу сертификации: только от желания производителя его товар (услуга) либо подвергается процедуре сертификации, либо нет. Единственное, на чём настаивает новый закон, — это объективность организаций, осуществляющих процедуры подтверждения соответствия (сертификации), и их независимость от государства, производителей и потребителей [1].

При проведении процедуры сертификации независимый сертифицирующий орган устанавливает действительное соответствие качества продукции и услуг требованиям, зафиксированным в соответствующем документе. При наличии этого соответствия производителю выдаётся сертификат соответствия и право маркировать свою продукцию специально утверждённым Знаком соответствия. Наличие на товаре Знака соответствия, как правило,

служит бесспорным доказательством качества товара или услуги.

Производители товаров (работ и услуг), работающие в рыночных условиях, сейчас вынуждены заниматься разработкой нормативных документов, в том числе стандартов, и вопросами сертификации продукции (работ и услуг), доказывая покупателю, что его товар (работы и услуги) обладают лучшим по сравнению с конкурентами соотношением цены, потребительских свойств и качества, обеспечены большими гарантиями качества и лучшей защитой прав и законных интересов покупателя или потребителя [4].

И образование не должно быть исключением. Всё вышесказанное имеет прямое отношение к такому «товару», как педагогические тесты, и к такой образовательной услуге, как тестирование.

Действительно, число проблемных ситуаций, где требуется объективная, независимая оценка уровня подготовки учащихся, возрастает. Они возникают как в системе управления образованием (аттестация образовательных учреждений; оценка и сравнение результатов работы разного типа школ; определение факторов, наиболее сильно влияющих на результаты обучения и т.п.), так и у участников образовательного процесса (при переходе ученика из школы одного типа в школу другого типа; в конфликтных ситуациях при неудовлетворённости родителей качеством образования ребёнка; при использовании в школе уровневой дифференциации обучения; для принятия решения при переходе с одной ступени непрерывного образования на другую, и во многих других случаях (3), в том числе и при отборе абитуриентов в вуз. Всё это заставило обратиться к тестированию как к наиболее объективному и эффективному средству оценки результатов обучения [2].

В настоящее время можно говорить о некотором «буме» этой формы контроля знаний в российской системе образования. Всё более широкий круг специалистов и организаций занимается вопросами тестирования в школах, вузах, специальных учреждениях. Всё большее число людей становится пользователями образовательной услуги под названием «тестирование». Оно приобретает общенациональное распространение. Опыт централизованного тестирования, проводимого Центром тестирования Минобробразования РФ с 1995 г., лёг в основу Единого государственного экзамена.

Между тем многое из того, что сейчас преподносится под видом «тестов», педагогическими тестами не является, но создаёт впечатление о тестах как о весьма примитивном инструменте контроля. Это дискредитирует идею педагогического тестирования и вызывает волну оценочных суждений, диапазон которых включает как конструктивные, оправданные замечания и предложения, так и безосновательные, негативные отзывы.

Позитивная критика приветствуется, ибо обеспечивает живую связь с потребителями и на её основе организуются все необходимые виды научно-исследовательских и организационно-практических работ, повышающих качество тестирования. В случае же негативизма критикующая сторона не воспринимает никаких доводов и разъяснений.

Именно в таких случаях особенно эффективна процедура сертификации. Сертификат — неоспоримое доказательство качества товара или услуг, к нему так же, как и к решению суда, можно относиться по-разному. Однако решение суда подлежит обязательному выполнению, пока оно не отменено другим судом, а товар или услуга считаются качественными, пока не отменён сертификат.

Такое отношение к судебным решениям и к процедуре сертификации основано на том, что и судебные организации, и организации, сертифицирующие продукцию и услуги, — это независимые, не заинтересованные органы, которые в процессе таких процедур стремятся установить истину, исходя из имеющихся доказанных фактов.

Сертификация тестов возможна только при наличии стандартов их качества. На сегодня: отсутствие парадигмы общего образования и в силу этого — нестабильность нормативных документов (образовательных программ и стандартов), вариативные требования к абитуриентам в разных вузах, проведение ЕГЭ в режиме эксперимента, многообразие целей в использовании педагогических тестов и т.п. — всё это делает бесперспективной разработку стандартов качества итоговых педагогических тестов и, прежде всего, их содержательной

компоненты. Об этом свидетельствует и неудавшаяся попытка Исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов при Московском институте стали и сплавов разработать стандарт качества педагогических тестовых материалов (что это такое, до сих пор остаётся неясным).

Кроме того, если предположить наличие подобного стандарта, то сертификация теста на соответствие ему так же, на наш взгляд, бесперспективна, ибо даже идеальный с позиции тестологии тест даёт необъективный результат, если он неправильно используется.

Центр тестирования Министерства образования РФ как организация, основным продуктом и услугой которой являются педагогические тесты и тестирование, решил обратиться к сертификации как к процедуре, бесспорно доказывающей их качество.

В мировой практике существуют два подхода к стандартизации и сертификации.

Первый — это разработка стандартов (группы стандартов) на продукцию или услуги, имеющие длительную перспективу выпуска и стабильную технологию (производство вина, табачных изделий, текстильное производство и т.д.). При этом изменения в процессе производства: конструкции, технологии производства, использование новых материалов и т.д. не должны повлечь за собой изменения параметров и характеристик, отражённых в стандарте качества конечного продукта производства. При таком подходе сертификат устанавливает соответствие качества продукта конкретному стандарту или другому нормативному документу.

Второй — это «процессный» подход, когда целью сертификации является оценка способности организации выполнять требования потребителей, нормативные требования и собственные требования [5]. При этом сертификации подвергаются «процессы» внутри организации (производства), которые с необходимостью должны привести на выходе к заданному качеству производимых товаров или услуг. Иными словами, стандартизации и сертификации подвергается действующая система управления качеством продукции или услуг.

Для успешного функционирования, то есть получения на выходе необходимого качества продукта или услуги, организация должна определять и осуществлять управление (менеджмент) многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. «Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс» [5]. Отсюда — «процессный» подход. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках единой системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

Поскольку этот вид сертификации пришёл к нам с Запада, то в России система управления качеством называется сейчас системой менеджмента качества (СМК). Этот вид сертификации получает на Западе всё большее распространение и начинает активно внедряться в России. Термин «менеджмент» вопреки словарю не является точным синонимом русского «управления». Управлять можно не только заводом, но и автомобилем или ракетой. Менеджмент — всегда управление людьми. Причём управляет человек (менеджер, а не компьютер или светофор). Поэтому широко используется термин «автоматическое управление», но бессмысленно говорить об «автоматическом менеджменте» [6].

Процессный подход к стандартизации и сертификации позволяет более гибко реагировать на имеющиеся требования потребителей, поэтому Центр тестирования решил сертифицировать свою продукцию и услуги в форме сертификации СМК (системы менеджмента качества).

Хорошо налаженная система менеджмента качества позволяет гибко реагировать на изменяющиеся требования к качеству нашей основной продукции — педагогическим тестам, программным продуктам и к качеству услуг — по организации и проведению централизованного тестирования, и в частности ЕГЭ, по ведению единого банка тестовых заданий, по образовательной и издательской деятельности.

Проведение работ по сертификации СМК в Центре тестирования начиналось с создания группы по разработке СМК, работа которой началась с изучения ГОСТов (ИСО 9000–2001 и ИСО 9004–2001) и методических материалов по СМК Госстандарта РФ по вопросам сертификации.

Результатом этой работы стали проекты основополагающих документов СМК, к которым относятся:

1. Приказ об организации службы системы менеджмента качества.
2. Положение о СМК.
3. Политика в области качества ГУ ЦТ.
4. Управление записями.
5. Управление документацией.
6. Управление по соответствующей продукции.
7. Внутренние проверки.
8. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства.
9. Корректирующие и предупреждающие действия.
10. Руководство по качеству.

Основой для проведения работ по созданию СМК и документации, регламентирующей работу СМК и подразделений ЦТ, стал аудит, проведённый представителями Всероссийского научно-исследовательского центра сертификации (ВНИИС) Госстандарта России.

Цель аудита — определить возможность создания в Центре тестирования службы СМК с последующей сертификацией этой службы в Госстандарте РФ.

В аудите участвовали специально подготовленные и аттестованные независимые и незаинтересованные специалисты из различных отраслей народного хозяйства, имеющие соответствующие сертификаты Госстандарта СССР на проведение этого вида деятельности. Подбор аудиторов для проведения такой проверки осуществляется ВНИИС методом случайного выбора, то есть организация, в которой проводится аудит, не может повлиять на выбор аудиторов. Аудит был проведён в срок с 10 по 16 марта 2004 г. и охватывал все без исключения подразделения ЦТ, все документы и проекты документов, регламентирующих работу СМК Центра тестирования.

В акте аудита, несмотря на замечания, без устранения которых невозможна сертификация ЦТ, отмечалось, что в случае выполнения «программы совершенствования СМК ЦТ» и устранения высказанных в процессе аудита замечаний Центр тестирования может быть сертифицирован на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ИСО 9001–2000).

Для создания СМК, способной осуществлять постоянно действующий контроль и проводить организационные мероприятия по повышению качества работ и услуг, Центром тестирования во ВНИИС были направлены два специалиста. Центру тестирования собственные хорошо обученные специалисты необходимы для того, чтобы их знания способствовали улучшению работы СМК, а также оказывали научно-методическую помощь региональным центрам тестирования и региональным пунктам проведения ЕГЭ.

После выполнения «Программы совершенствования СМК ЦТ» и устранения замечаний акта аудита в ЦТ был проведён внутренний аудит силами своих специалистов, проходивших обучение в Госстандарте РФ. Внутренний аудит позволил ЦТ лучше подготовиться к процедуре сертификации и показал, что в основном Центр тестирования к сертификации готов.

Однако прежде чем подать в Госстандарт заявку на проведение сертификации, дополнительно к мероприятиям, связанным с «Программой совершенствования СМК» и устранения замечаний по акту аудита, в Центре тестирования были проведены две объёмные аналитические работы по разработке схем производственных процессов:

— схемы производственных процессов, в каждом отделе Центра тестирования с перечнем контрольных операций;

— схемы сквозных процессов по Центру тестирования по каждому виду продукции и услуги: от получения входной информации и данных до передачи потребителю готовой продукции или оформления документа, подтверждающего оказание услуги.

Создание этих схем позволило ещё раз проверить производственный цикл, уточнить ответственность руководителей подразделений ЦТ и исполнителей за промежуточный результат, уточнить перечень контрольных операций, судьбу бракованной продукции, нали-

чие журналов учёта и т.д. И только после этого ЦТ вышел в Госстандарт России с просьбой провести сертификацию его системы СМК.

Сертификационный аудит был проведён 07–08.06.2004 г. аттестованными и имеющими право проводить сертификацию экспертами органа сертификации систем качества ВНИИС. Сертификационному аудиту были подвергнуты все подразделения ЦТ и все документы, регламентирующие работу СМК.

На основании акта сертификационного аудита орган по сертификации систем качества ВНИИС принял решение о выдаче Центру тестирования сертификата СМК.

Этот сертификат подтверждает, что в Центре тестирования организована, внедрена и действует «система менеджмента качества применительно к разработке, производству и реализации тестов и программных продуктов, а также оказанию услуг по организации и проведению централизованного бланкового и компьютерного тестирования, Единого государственного экзамена, семинаров, конференций, ведению банка тестовых заданий, образовательной и издательской деятельности».

Сертификат подтверждает соответствие этой действующей системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ИСО 2001–2000).

Таким образом, система СМК Центра тестирования соответствует требованиям международного стандарта ИСО 9001–2000, разработанного международной организацией по стандартизации, зарегистрированной в Швейцарии.

Выданный сертификат даёт право Центру тестирования ставить на свою продукцию, а также на материалы и документы об оказании услуг Знак соответствия, утверждённый в установленном порядке.

С получением сертификата на систему СМК работы по стандартизации и сертификации продукции и услуг не завершаются. Центр тестирования планирует продолжить эти работы, так как считает их важнейшим и бесспорным аргументом, подтверждающим эффективность и качество тестовых технологий и отдельных продуктов для их реализации (тесты, программные продукты и т.д.) и их право занять достойное место в системе образования России.

Литература

1. Закон РФ «О техническом регулировании».
2. Хлебников В.А., Михалёва Т.Г. *Централизованное тестирование в России // Школьные технологии. 1999. № 1–2.*
3. Михалёва Т.Г., Хлебников В.А. *Проблемы оценки качества учебных достижений // Вопросы тестирования в образовании. Центр тестирования МО РФ. 2001. № 1.*
4. Михалёв Ю.Б. *Закон «О техническом регулировании» и образование // Вопросы тестирования в образовании. 2004. № 10.*
5. *ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.*
6. Орлов А.И. *Менеджмент: Учебник. М.: Изумруд, 2003.*