

Международные стандарты ISO-9000 в образовании

Георгий Леонидович Ильин,

профессор Московского педагогического государственного университета,

доктор педагогических наук, gor-946@yandex.ru

• качество образования • стандарт менеджмента • стандарт образования • ИСО-9000 • ГОСТ • ГОС • требования к преподаванию •

Одним из положений, предполагавшим включение отечественного образования в Болонский процесс, была необходимость внедрения в управление образованием системы ISO-9000 (International Standards Organization) — серии международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий, принятых более чем 190 странами мира в качестве национальных, применимых к любым предприятиям, независимо от их размера, форм собственности и сферы деятельности.

Сфера отечественного образования в последнее время, с переходом к «рыночной экономике», определяется как сфера образовательных услуг и, казалось бы, полностью подпадает под действие системы менеджмента качества во всех звеньях образовательной системы — от дошкольного образования до аспирантуры. Но так ли это? Попытаемся разобраться.

Идея, лежащая в основе управления качеством в системе ISO, может быть сформулирована следующим образом. **Для того чтобы обеспечить качество готового продукта, необходимо контролировать процесс его производства.** Если процесс совершается должным образом, то качество продукта гарантируется. Стандарты ИСО

наилучшего качества. Недаром одним из многочисленных определений качества является такое его технологическое определение: «*качество означает отсутствие неэффективности — отсутствие ошибок, которые требуют повторно делать выполненную работу или приводят к необратимому браку, неудовлетворённости потребителя, жалобам и тому подобное*»¹.

Другой идеей служит «**ориентация на потребителя**»: «*в менеджменте качества одним из важнейших принципов является необходимость оценки качества с позиции потребителя*»². Необходимо отметить, что потребителем называется не только конечный потребитель (покупатель) продукции, но и всякий участник операций взаимодействия, совершаемого в той или иной организации в процессе производства продукции. В этом случае говорится о «внутреннем потребителе». В результате деятельность организации предстаёт как совокупность взаимоотношений людей, предъявляющих требования друг к другу в процессе совместной деятельности и тем самым обеспечивающих качество работы. Помощь в осознании этих взаимных требований, связанных с анализом потребностей потребителя, и составляет суть управления качеством.

Система ИСО-9000 (1994 г.) создавалась для управления качеством в производстве продукции, более поздняя версия — ИСО-9000 (2000 г.) — имела в виду, помимо продукции, также и услуги, что создало возможность её использования в сфере вы-

представляют собой руководящие указания по организации процесса производства продукции

¹ Управление качеством в образовании. — М.: Фонд «Качество», 2002. С. 68.

² Там же. С. 72.

сшего и дополнительного профессионального образования. (Ныне созданы последние версии: ИСО-9001–2015, ISO 22000, ISO 14001.) Вот, как говорится об этом в методических указаниях по управлению качеством образования.

«Многие учебные заведения Европы начали искать пути применения стандарта, однако немногие получили желанный сертификат Британского института качества. Основной причиной отказа в сертификации стало то, что ИСО 9000 был изначально разработан для производства. Язык стандарта и его подходы чужды сфере высшего образования. Однако лежащие в его основе принципы, касающиеся удовлетворения потребностей потребителей, полностью подходят к новой рыночной нише — высшему образованию. Таким образом, необходимо изменить стандарт ИСО 9000 так, чтобы он мог применяться в данной сфере»³.

Далее следует благое пожелание:

«Стандарт ИСО 9000 может быть адаптирован (изменён) на благо учителей и студентов, не подрывая профессиональные стандарты, разработанные преподавателями много лет назад. Многие специалисты в ИСО 9000 и всеобщем управлении качеством в промышленности непреднамеренно советовали преподавателям использовать стандарт губительным для них образом. Очевидно, необходим другой подход. Стандарты серии ИСО 9000 являются единой системой стандартов, изначально разработанных для сферы производства. Позже они стали охватывать и сферу услуг. А теперь опытным путём их стараются применить к сфере высшего образования. Сертификация в соответствии с ИСО 9000 может стать обязательным требованием для учебного заведения, если оно планирует выйти на международный рынок. Хотя может показаться, что все это немного «притянута за уши», принципы высококлассного менеджмента остаются неизменными во всех сферах. Однако применение этих принципов в высшем образовании связано с трудностями. Например, продуктом обучения является и качество преподавания, и качество полученных знаний. Легко можно проконтролировать результат (оценки), но очень сложно измерить качество процесса (преподавания)»⁴.

В приведённых цитатах удивительны следующие аргументы. Во-первых, тот довод, что принятие стандартов ИСО «может стать обязательным» для выхода на «международный рынок» (этого рынка, предъявляющего «обязательные требования» к образованию по ИСО, просто не существует, и сомнительно, что он может возникнуть при нынешнем отношении европейской педагогической общественности к идее стандартов в образовании!). И, во-вторых, довод, что принципы «высококласного менеджмента» остаются неизменными во всех сферах (о сомнительности этого утверждения свидетельствует кардинальное различие между японским и американским менеджментом, каждый из которых может или мог считаться «высококласным»: первый определяется пожизненным наймом работника, а второй — использованием наёмного, временного работника).

Применение стандартов ИСО к образованию, по мнению авторов, ставит ряд теоретических вопросов: первый — что такое качество? Второй — кто является потребителем? Третий — что является объектом оценки качества в образовании? Авторы считают, что федеральные законы «Об образовании» и «О высшем и послевузовском образовании» дают решения всех трёх вопросов: «анализ регламентирующей образовательную деятельность документов позволяет аргументированно формулировать ответы на (эти) вопросы»⁵.

Если так оно и есть, тогда непонятно, о чём спорят педагоги добрый десяток лет, обсуждая государственные образовательные стандарты: третий — для общеобразовательной и четвёртый — для высшей школы (которых нет ни в какой другой стране)?⁶

В действительности основным является вопрос — кто такой потребитель, вернее, чего он хочет? Два других — вопросы качества и что должно быть объектом оценки качества — как бы ни были сложны сами по себе, определяются решением этого основного вопроса. Как этот вопрос решается в нашей стране?

³ Управление качеством в образовании. — М.: Фонд «Качество», 2002. С. 94.

⁴ Там же. С. 30–31.

⁵ Там же. С. 76.

⁶ Сравнение требований к подготовке выпускников вузов России, США, Германии и Великобритании. — М., 2002. С. 9.

«Ориентация на потребителя» (кого бы под ней ни понимать — государство, общество, учащиеся, их родителей, работодателей) в отечественном образовании невозможна или чрезвычайно труднодостижима. Речь идёт о школьном и вузовском образовании. Массовый потребитель (как и государство, и общество), часто не знает, чего он хочет, или сегодня хочет одно, завтра другое. Или, наконец, попросту ничего не хочет (к тому же следует иметь в виду, что образование одновременно имеет дело с несколькими потребителями, желания которых столь же разнообразны и переменчивы). Это обстоятельство нарушает стройную картину воображаемого управления качеством — нет определённой цели, стало быть, нет процесса её достижения, следовательно, не может быть достигнуто и качество.

В реальных образовательных учреждениях, чаще всего, цели связываются не с желаниями потребителя (у нас и нет никаких каналов или способов выявления и оценки потребностей потребителей образовательных услуг), а с формально декларируемыми задачами, которые призвано решать данное учреждение, к чему оно способно и чем располагает. Например, пединститут (университет) производит учителей, невзирая на рынок труда и на то, что едва ли не половина его выпускников работает не по специальности. То же можно сказать и о других вузах. Да и кто в современной России ведёт статистику потребностей отраслей в специалистах! Для многих студентов важен диплом о высшем образовании, а где и как он получен — неважно, отсюда и фальшивые дипломы.

Тем не менее, управление качеством в образовании необходимо. Только, может быть, на современном этапе следует учитывать те особенности российской (образовательной) действительности, о которых говорил Ю.М. Лужков: «*Познавать именно нашу российскую ментальность, а не выдуманного человека..., представляя себе вместо реального россиянина какую-то абстрактную, скроенную по западному образцу модель*»⁷. Модель, скроенная по западному образцу, действительно даётся в указанной книге (см. выше — «Управление качеством

в образовании»): она носит название «Модель превос-

ходства» и описывает правила, позволяющие любой организации добиться превосходных результатов.

Но дело даже не только в особенностях российской действительности. Есть принципиальные трудности. Образовательная деятельность имеет свои особенности, которые затрудняют «*применение этих принципов в высшем образовании*» (мы повторили уже приведённую цитату из указанной книги). Возможно, что изменение стандартов ИСО применительно к сфере образования сделает их неузнаваемыми.

В качестве благоприятного довода следует учесть, что в нашей стране уже введены государственные образовательные стандарты, охватывающие не только высшее, но и школьное и даже дошкольное образование, причём раньше, чем это сделано многими европейскими странами. То есть, казалось бы, введён стандарт в образовании раньше, чем в управлении качеством на производстве, в деятельности организаций.

Но здесь требуется пояснение. Следует иметь в виду, что в **ИСО-9000 речь идёт о стандартах управления качеством производства продукции**, а не ГОСТах на производимую продукцию. Речь идёт об оценке не столько результата, сколько процесса получения продукта деятельности. Дело в том, что в процессе развития и усложнения производства в настоящее время в индустриально развитых странах вводятся стандарты не просто на качество товара, а на деятельность по его производству, на организацию труда по его производству.

В образовании же ГОСы, как и ГОСТы, описывают скорее производимый «товар» (знания, умения, навыки, качества личности учащегося), чем деятельность по его производству (преподавательскую деятельность, педагогическую технологию, методы, методики, приёмы). То есть ИСО и ГОСы описывают разную реальность, иначе её понимают. Поэтому стандарты организации труда в промышленности неприменимы в нынешнем виде к деятельности школьных учреждений. И если уж прижился термин «стандарт образования», надо помнить о его метафоричности, рождённой в процессе переноса из промышленности в образование.

⁷ Лужков Ю.М. Российские «законы Паркинсона». — М.: Вагриус, 1999. С. 15.

Но даже если мы введём систему ИСО в образование, это будет система управления качеством производства выпускников, качеством их обучения, а вовсе не качеством их учения, научения, качеством их образования как личностей. ИСО — это управление качеством производства продукции безотносительно к свойствам продукта: будь то изделия ликёроводочного завода или выпускники школы, колледжа или вуза. Мне кажется, что в ИСО игнорируется различие между техническим управлением (control) и социальным управлением (management), соответственно между управлением объектами и управлением субъектами, включёнными в систему.

И всё же эти стандарты необходимо учитывать, прежде всего, разрабатывая стандарты управления качеством в образовании. Вопрос должен ставиться так: обеспечивают ли существующие образовательные стандарты необходимое качество образования, и в чём и как они должны корректироваться, в соответствии с природой выпускаемого «продукта»? Хотя менеджмент представляет социальное управление, но люди в нём рассматриваются как исполнительные механизмы, а не как разумные существа с их интересами, намерениями, жизненными планами, неформальными взаимоотношениями, чувствами симпатии и антипатии. Образовательный процесс, хотя и связан с управлением менеджментом качества промышленной продукции, обладает своеобразием, от которого нельзя отмахнуться.

Обсуждая проблему управления качеством образования в социально-историческом контексте, следует заметить следующее.

Если следовать схеме исторической эволюции концепции управления, предложенной патриархом менеджмента П. Дракером⁸, можно выделить следующие этапы европейского развития производительных сил:

— Переход от сельскохозяйственных и ремесленных форм и видов труда к промышленным — фабричное производство орудий труда, технологий, видов готовой продукции, с использованием машин и механизмов (промышленная революция).

— Революция в производительности труда, формирование науки управления: рациона-

лизация, специализация и бюрократизация трудовой деятельности, дифференциация трудовых функций, появление руководителей и организаторов производства (научная организация труда — НОТ).

— Происходящая ныне революция в процессе управления, перенос внимания с качества товаров на процесс их изготовления и ориентация на потребителя, исследование и формирование рынка товаров и услуг (маркетинг).

Образование, на наш взгляд, в свете этой схемы пока находится на первом этапе производства «продукции», на этапе производства орудий труда, технологий, «видов готовой продукции» педагогической деятельности, и проходит следующий этап, соответствующий этапу рационализации, формализации и стандартизации самой педагогической деятельности, этапу повышения производительности (эффективности) труда преподавателя.

К третьему этапу образование только подходит в своих концепциях личностно-ориентированной педагогики и проективного образования. На этом этапе не «производство», т.е. процесс преподавания (обучения и воспитания) формирует «потребителя» (выпускника вуза, школы или дошкольной организации), а «потребитель» формирует «производство» (учебный процесс) по своим образовательным интересам, задачам и потребностям. Преподавание должно строиться в соответствии с выбираемой образовательной траекторией учащегося, тем самым совершить поворот к «потребителю» образовательных услуг. А это требует радикального пересмотра отношений педагога и учащегося.

Учитывая становящийся всё более индустриальным и даже постиндустриальным характер педагогического труда, данная аналогия между производством промышленных изделий и образовательным процессом представляется вполне оправданной. Но аналогия не означает тождества, о чём не следует забывать. □

⁸ Дракер П. Пост-капиталистическое общество // Новая индустриальная волна на Западе. М.: Академия, 1999. С. 70–71.