

# ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОБРАЗОВАНИЯ

УДК 37.014

Н. Н. Давыдова

## СОЗДАНИЕ ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

В статье анализируются различные подходы к пониманию сущности качества образования, рассмотрен процесс создания системы разработки и системы менеджмента качества в общеобразовательном учреждении повышенного статуса, представлены основные процессы данной системы, обозначены изменения, происшедшие в деятельности после внедрения внутришкольной системы менеджмента качества.

*Ключевые слова:* качество, качество образования, система менеджмента качества, принципы TQM (Total Quality Management), процессный подход, управление качеством образования.

*Abstract* – In this paper various approaches to understanding the essence of the quality of education are analyzed. The paper also considers the process of creating the system of development and the system of management of quality in general educational establishments of the advanced status, the basic processes of the latter being submitted. The changes which occurred in their activities after introduction of the system of quality management are designated.

*Index terms:* quality, quality of education, system of quality management, principles of TQM (Total Quality Management), the process approach, quality management of education.

Одним из ключевых моментов модернизации российского образования является необходимость его гармонизации с образовательными системами других государств, в том числе и по критериям качества. В соответствии с общемировыми тенденциями образование в целом, и школьное в частности, все больше воспринимаются в общественном сознании как сфера услуг, причем услуг специфических, связанных с «производством» человека, воспроизводством интеллектуальных ресурсов, трансляцией ценностей культуры. Качество этих услуг в системе российского образования должно соответствовать лучшим образцам мировой практики. Реализуя государственную программу развития образования на период до 2020 г., общеобразовательная школа особое внимание должна уделить освоению концепции Всеобщего управления качеством (Total Quality Management); стандартов в области качества Международной организации по

стандартизации; руководствоваться положениями отечественной школы управления качеством, представленной работами В. Я. Белобрагина, А. В. Гличева, Д. Ш. Матроса, В. П. Панасюка, А. И. Субетто, В. И. Шиленко, С. Е. Шишова и др. В перечисленных документах и источниках предъявляются достаточно жесткие и конкретные требования к осуществлению контроля качества на всех стадиях предоставления любой услуги, управлению всеми видами ресурсов, созданию систем качества в организациях и учреждениях, документированию процедур и требований по управлению качеством. Внедрение единых механизмов обеспечения качества (ведущим из которых являются международные стандарты ИСО серии 9000 обеспечивает сегодня общеобразовательным образовательным учреждениям определенные преимущества на рынке образовательных услуг конкретной территории, что становится весьма актуальным в условиях перехода к нормативно-подушевому принципу оплаты труда.

Категория качества является ключевой в новой парадигме цивилизационно-экономического развития человечества. Между тем данная категория имеет различные толкования. В соответствии с философскими воззрениями качество – объективная, существенная, относительно устойчивая внутренняя определенность целостности предметов и явлений, а также специфических групп предметов, коллективов, систем, абстрактных представлений. Сегодня под качеством подразумевают прежде всего:

- существенную определенность предмета, в силу которой он является данным, а не иным предметом и отличается от других предметов;
- совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителя.

В стандарте дается следующее определение: «Качество – степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям» [3]. При этом под объектом понимается то, что может быть индивидуально рассмотрено и описано. Объектами могут быть деятельность или процесс, продукция или результат предоставления услуги, организация или система либо некоторая их комбинация, т. е. можно говорить о качестве результатов деятельности (процесса), качестве самих процессов и качестве системы или организации деятельности.

Категория качества с обобщенной смысловой нагрузкой как «совокупность определенных свойств, характеризующих сущность объекта и отличие его от других» в последние годы прочно вошла и в область образования, в арсенал педагогических понятий [2, 6].

Понятие «образование» рассматривается нами на двух взаимосвязанных уровнях:

- на уровне отдельного индивида: образование – это поиск, движение и определение образа своего «Я»;
- на уровне всего общества: образование – процесс и результат индивидуального освоения человеком (при помощи других) каких-либо куль-

турных традиций как системы ранее выработанных средств, позволяющих взаимодействовать с окружающим миром, развивать свои способности, реализовывать себя и быть успешным в обществе.

В этой связи качество образования выступает как синтетическая категория, охватывающая все компоненты и аспекты развития системы образования.

Сегодня в литературе представлен широкий спектр основных характеристик качества образования, при этом наблюдается значительный разброс в основных определениях феномена «качество образования».

Одна группа исследователей (В. А. Исаев, В. И. Байденко, Н. А. Селезнева, А. И. Субетто) ориентирована на соответствие совокупности свойств образовательного процесса и его результата требованиям стандарта, социальным нормам общества, личности. Качество образования в этом случае рассматривается как интегральная характеристика и процесса, и результата, и системы [5, 9, 11].

Другие связывают качество образования с формированием определенного уровня знаний, умений, навыков и социально значимых качеств личности, а параметрами качества образования считают социально-педагогические характеристики (цели, технологии, условия, личностное развитие) (Е. В. Бондаревская, Л. Л. Редько, Л. А. Санкин, Е. П. Тонконогая) [6, 8, 15].

Третьи делают акцент на соответствии результата ожиданиям и потребностям личности и общества, качество же образования определяют по совокупности показателей результативности и состояния процесса образования (содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническая база, кадровый состав и пр.) (А. И. Моисеев, В. А. Кальней, С. Е. Шишов, Е. В. Яковлев) [16, 17, 18].

Некоторые ученые (Г. А. Бордовский, П. И. Третьяков, Т. Н. Шамова) связывают качество результата со способностью образовательного учреждения (ОУ) удовлетворять установленные и прогнозируемые потребности. Качество образования представляется в таком случае возможностью ОУ удовлетворять запросы потребителей разных уровней [2, 12, 13, 14].

Наконец, значительная группа исследователей (В. П. Панасюк, В. М. Полонский, М. М. Поташник и др.) указывает на необходимость соответствия результата образования целям, ориентированным на зону потенциального развития личности, и видит качество образования как совокупность характеристик образованности выпускника [7, 15].

Сравнительный анализ представленных позиций показывает, что качество образования сегодня рационально рассматривать не только с позиции самого образовательного учреждения, предоставляющего комплекс услуг, адекватных требованиям государственного образовательного стандарта, запросам личности и общества (потребителей), но и с позиции конкретных субъектов образовательного процесса, иерархии социально значимых характеристик и параметров.

Из приведенных выше характеристик следует, что понятие «качество образования» включает:

- постоянную ориентацию на удовлетворенность потребителей образовательными результатами. В качестве основной «продукции» образовательного учреждения выступает выпускник, обладающий определенными качествами и умениями (компетенциями), а к потребителям относятся как сами обучающиеся и их родители, так и местное сообщество и государство;
- определенное соотношение цели и результата, меру достижения целей при условии, что цели (результаты) заданы операционально и спрогнозированы в зоне потенциального развития обучающегося;
- степень соответствия результатов развития личности обучающихся в конце какого-либо возрастного периода имеющимся возможностям развития;
- единство качества процесса и качества результата.

Вслед за рядом авторов еще раз подчеркнем, что сегодня основным критерием содержания качества образования в первую очередь выступает степень удовлетворения потребностей личности, общества и государства [4, 5, 7, 11]. Эта позиция основана на определении качества образования как способности удовлетворения запросов потребителей и субъектов образовательного процесса. Однако существует проблема, связанная с множественностью запросов к образованию разных социальных, профессиональных групп, отдельных личностей, что порождает многообразие целей. Кроме того, результаты образования могут быть оценены разными субъектами (обучаемыми, родителями, педагогами и др.) по разным критериям, в разных измерениях, на разных уровнях, что требует особого внимания к изменению подходов к технологиям мониторинга качества образования.

Так как качество образования – сложная система, требуется ввести ряд характеристик, с помощью которых можно определить основные ее составляющие.

**Многоаспектность** – это качество конечного результата образования и качество потенциала образовательной системы, обеспечивающей достижение этого качества; качество результатов воспитания и обучения; знаниевая и деятельностная компоненты качества образования.

**Многосубъектность** подразумевает, что оценка качества образования осуществляется учащимися, выпускниками, педагогами, родителями, обществом, государственными органами и т. д.

**Многокритериальность** означает существование набора критериев оценки качества образования.

**Многоуровневость** – конечный результат качества на каждой отдельной ступени (классе) получения образования.

Перечислим основные мировые тенденции в сфере гарантии качества образования:

- ведется разработка единых критериев и стандартов гарантии качества образования европейских стран в рамках Болонского процесса;

- создаются, развиваются и гармонизируются национальные системы аккредитации образовательных программ европейских стран;
- разрабатываются и внедряются системы качества ОУ на базе различных моделей системы качества, включая модель международных стандартов ENQA, стандартов серии ISO 9000:2000, модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и другие национальные модели управления качеством в образовании;
- центр тяжести переносится с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов на базе национальных систем аттестации и аккредитации на **внутреннюю самооценку ОУ** на основе тех или иных моделей. Ответственность за качество и оценку качества возлагается на ОУ, что приводит к существенной экономии материальных и временных ресурсов, выделяемых на проведение внешней экспертизы.

Необходимость максимально эффективного функционирования и развития школы, повышение ее конкурентоспособности на рынке образовательных услуг прямо связано с созданием внутришкольных систем менеджмента качества (ВСМК) для общеобразовательных учреждений. По нашему мнению, наиболее соответствующей современным требованиям управления качеством является система менеджмента качества образования (СМК), основанная на стандартах качества ГОСТ Р ИСО 9000–2001; ГОСТ Р ИСО 9001–2001; ГОСТ Р ИСО 9004–2001.

В соответствии с требованиями ИСО 9001:2000 эффективность менеджмента качества образования в общеобразовательной школе рассматривается нами через призму процессного подхода и базируется на следующих положениях:

- деятельность школы представляется в виде сети взаимодействующих между собой процессов (реализация образовательных программ, разработка психологического сопровождения, создание тестовых материалов и т. д.);
- управление деятельностью ОУ основывается на управлении сетью процессов, которые и «формируют» качество конечного результата.

При создании ВСМК требуется полная инвентаризация всех жизненно важных процессов школы, определение целей и задач, лиц, ответственных за конкретные процессы, и документальная регламентация этих процессов. Для структуризации рабочих процессов и выделения их составных частей в школе разрабатывается соответствующая иерархическая структура основных и вспомогательных процессов. Напомним, что к основным относятся локализуемые и точно определенные рабочие процессы, обладающие всеми признаками процесса как такового. Их входы и выходы находятся вне школы. Вспомогательные – части основных процессов, которые можно четко идентифицировать. В процессе разработки ВСМК ОУ в реестр основных и вспомогательных процессов вошли следующие направления:

- деятельность руководства по управлению качеством образования (в том числе стратегическое планирование и управление качеством образования, планирование и развитие системы менеджмента качества школы,

распределение ответственности и полномочий между членами рабочей группы обеспечения качества, анализ ВСМК ОУ со стороны руководства);

- основные процессы образовательной деятельности (реализация основных образовательных программ, воспитательная и внеурочная работа с учащимися и т. д.);

- вспомогательные процессы (кадровое обеспечение, закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов, библиотечное и информационное обслуживание, обеспечение безопасности жизнедеятельности, управление инфраструктурой, социальная поддержка учащихся и сотрудников школы);

- а также системная деятельность по измерению, анализу и улучшению основных и вспомогательных процессов в ОУ (мониторинг, измерение и анализ процессов, управление несоответствиями, улучшение процессов посредством политики, целей, корректирующих и предупреждающих действий).

В табл. 1 показаны примеры конкретного воплощения некоторых рабочих элементов системы качества в школе и показатели, диагностирующие полноту их внедрения и применения.

Таблица 1

Реализация и диагностика внедрения элементов СМК в школе

Элементы системы качества	Примеры реализации элементов системы качества в ОУ	Показатели, которые диагностируют полноту внедрения элементов СМК
1	2	3
Ответственность руководства	Сформулирована политика руководства в области качества. Руководство работами по качеству в ОУ принял на себя его руководитель	Степень реальности сформулированных стратегических установок, приверженность им руководства, педагогов и обучаемых. Полнота освоения руководителем функций и видов управления качеством
Общие положения, процедуры и разработка программ качества	В ОУ разработаны программы качества по повышению методического мастерства педагогов, по воспитанию обучаемых	Полнота выполнения программных мероприятий, заявленных целей. Показатели прироста методической подготовленности педагогов и уровня воспитанности обучаемых
Управление педагогическим проектированием	В ОУ внедрены схемы разработки и принятия проектов. Создана информационная, нормативная, оценочно-критериальная база педагогического проектирования.	Совершенство схем разработки и принятия проектов Объем статистических данных. Перечень используемых критериев, показателей, норм,

Окончание табл. 1

1	2	3
	Создан достаточный фонд проектных разработок по основным направлениям его деятельности	стандартов и эталонов
Управление результатами образования	В ОУ разработана модель выпускника. Есть базы данных по выпускникам. Отслеживается дальнейшая жизненная траектория выпускников	Объем и уровень требований к выпускнику. Объем статистики, объектов сравнительного анализа

Таким образом, в процессе разработки модели SMK происходит становление новой философии образовательной политики школы: потребитель определяет качество образовательных услуг, следовательно, учебное учреждение должно постоянно ориентироваться на удовлетворенность потребителя образовательными результатами, при этом учитываются все возможные реальные и потенциальные потребности потребителя образовательных услуг. Данная философия актуальна для школьного образования, к которому в последнее время постоянно предъявляются различные требования: со стороны общества – высокой социальной и нравственной эффективности; экономики – экономической результативности; личности – образования, которое обеспечивает ее самореализацию; вузовских сообществ – подготовки качественных абитуриентов с заданными ценностными ориентирами.

При разработке ВСМК школы особое внимание было уделено реализации принципа непрерывного улучшения Шухарта – Деминга (PDCA). Он основан на предположении, что для достижения непрерывного улучшения процесса необходимо его спланировать, выполнить намеченный план, провести проверку результатов, проанализировать их и после анализа полученных результатов заниматься дальнейшим улучшением. Цикл PDCA лежит в основе планирования, выполнения, проверки и улучшения практически всех рабочих процессов любой организации на всех уровнях менеджмента: стратегическом, процессном, проектном и персональном.

В табл. 2 представлена модель улучшения качества конкретной образовательной услуги согласно структуре циклов Э. Деминга, применительно к управлению качеством в общеобразовательной школе.

По сути дела, четыре цикла Э. Деминга перекликаются с четырьмя основными составляющими менеджмента качества. Таким образом, под менеджментом качества в современной школе мы понимаем скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству, составляющими которого являются его планирование, управление, обеспечение и улучшение. Мы считаем, что постро-

ение подобной системы является важным концептуальным шагом на пути развития организационной культуры общеобразовательной школы XXI в.

Таблица 2

Модель улучшения качества конкретной образовательной услуги

Этапы цикла	Составляющие этапа
Планирование	<p>Проектирование конкретной образовательной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● определение потребителя и его требований к ОУ;</li> <li>● разработка характеристики образовательной услуги (основные параметры качества образовательной услуги, включая разработку диагностических моделей уровней обученности, воспитанности, модели диагностики базовых компетенций);</li> <li>● разработка политики в области качества;</li> <li>● разработка организационной структуры, включающей руководителей основных процессов и карт взаимодействий между ними;</li> <li>● формирование свода корпоративных ценностей учителей, сотрудников и учащихся ОУ, а также этического кодекса учителя</li> </ul>
Действие	<p>Подбор, обучение кадров, обеспечение необходимыми ресурсами.            Организация образовательного процесса согласно выстроенной модели.            Создание системы непрерывного улучшения и совершенствования процессов</p>
Контроль	<p>Разработка и внедрение системы мониторинга основных показателей качества оказания образовательной услуги в ОУ.</p>
Анализ и коррекция	<p>Выявление причин расхождения измеряемых и контрольных показателей, коррекция процессов со стороны ответственных за процессы и руководства</p>

Следует также иметь в виду, что в соответствии с международными стандартами ISO управление качеством подразумевает, в том числе и в первую очередь, обеспечение должного качества **процесса производства** товара или услуги [3]. Обеспечение качества продукции на основе процедур обеспечения качества на каждой стадии жизненного цикла ее производства в международном стандарте ISO 8402 получило название «петли качества». Для производителей образовательных услуг и, соответственно, для управления процессом образования «петля качества» состоит из следующих элементов:

- изучение потребностей рынков труда и образовательных услуг;
- набор учащихся;
- формирование программ, форм и методов обучения;
- обеспечение обучения ресурсами;



- организация процесса обучения;
- аттестация выпускников;
- мониторинг дальнейшей «судьбы» выпускников для общеобразовательной школы (продолжение образования в учреждениях начального, среднего, высшего профессионального образования, в том числе по профессиям, необходимым для конкретной территории, трудоустройство, в том числе по профессиям, приоритетным для социально-экономического развития этой территории).

В общем виде механизм управления качеством образования в современной школе можно представить следующим образом: сбор информации от потенциальных социальных заказчиков – формирование социального заказа – определение миссии школы – соотношение выбранного варианта с имеющимися возможностями – выбор типа управления (на процесс или на результат) – определение параметров оценки результатов образования – диагностика личности обучающихся – прогнозирование результатов образования обучающихся – соотношение желаемых результатов с имеющимися результатами и режимом жизнедеятельности школы – определение факторов, подготовка и реализация программы развития школы – сравнение полученных результатов образования с поставленными целями – соответствие качества образования поставленной цели.

При разработке внутренней системы менеджмента качества для общеобразовательной школы особое внимание должно уделяться организационно-содержательным условиям создания нового качества образования, к которым относятся:

- построение образовательной среды, которая в одинаковой степени стимулирует учителя и ребенка к продуктивной деятельности, соответствующей их индивидуальным особенностям и потребностям. Образовательная среда в данном случае включает в себя, прежде всего, построение системы корпоративной идентичности в среде сотрудников, а также организацию работы по ценностному воспитанию учащихся. Так, в ОУ формируется «ценностное поле», в котором живут и работают все участники образовательного процесса. Корпоративные ценности, а также этический кодекс учителей служат основными показателями привлекательности ОУ для потребителей;

- трансформация требований к образовательным результатам ребенка в миссию учителя. Формирование миссий ОУ, кафедр, методических объединений и каждого сотрудника влияет на создание особых условий получения образования учащимися, а значит, привлекательности ОУ. Экспертные позиции учителя и ученика «вырастают» из глубокого осознания миссии каждого участника образовательного процесса и стремления к их выполнению;

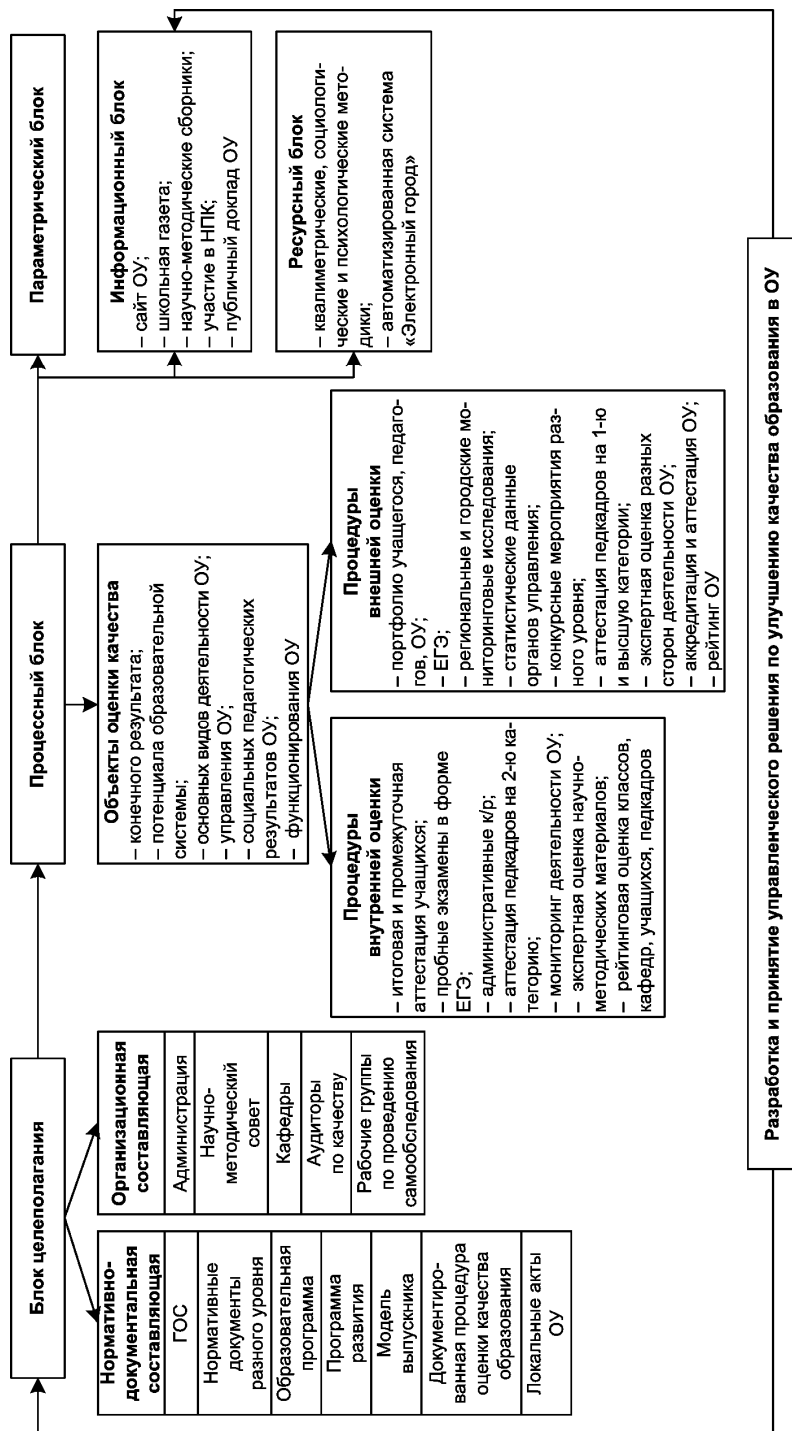
- удовлетворение не только актуальных потребностей общества и личности, но и выход на формирование потребностей, еще не осознанных обществом, задающих перспективу развития социально-экономической системы. Школа, формируя новую образовательную систему, работает над обучением и воспитанием человека инновационной экономики, где

огромную роль играют знаниевые и компетентностные моменты, соединенные с развитой системой ценностей личности.

Исходя из данных условий, можно сформировать основные требования к построению современной системы качества в общеобразовательном учреждении:

- ориентация на внутренний процесс самоанализа и самооценки, внутренний аудит всех действий по созданию условий, направленных на достижение намеченных образовательных целей и результатов;
- учет мировых тенденций развития образования и использование современных образовательных технологий в учебном процессе;
- устойчивость и воспроизводимость всех параметров и процессов образовательной среды, способствующих достижению требуемых образовательных результатов, куда входит и система управления качеством;
- способность образовательной системы к изменениям и самосовершенствованию.

В общем виде разработанная внутришкольная система оценки качества образования состоит из блока целеполагания, в состав которого входят нормативно-документационный сектор (государственные образовательные стандарты, образовательная программа, программы развития, модель выпускника, локальные акты), организационный сектор (администрация, педагогический коллектив, рабочие группы по качеству, научно-методический совет, аудиторы по качеству) и процессный блок. В качестве объектов оценки выступают качество конечного результата, потенциала образовательной системы, основных видов деятельности, управления, социально-педагогических результатов образовательного процесса, реализации программ развития, качество текущего функционирования, реализации образовательных программ. Процессный блок включает процедуры внутренней оценки (государственная итоговая аттестация в 9-х и 11-х классах, процессы промежуточной аттестации учащихся, пробный экзамен в форме ЕГЭ, административные работы, аттестация педагогических кадров на вторую категорию, психологическая и социологическая диагностики, экспертные оценки научно-методических материалов педагогов и т. д.) и процедуры внешней оценки (портфолио ОУ, ЕГЭ, муниципальные и региональные мониторинговые исследования, статистические наблюдения, ПНПО, учебные и научно-методические конкурсы разного уровня, предметные олимпиады, аттестация педагогических кадров на первую и высшую категории, аккредитация и лицензирование ОУ, социологические опросы, рейтинги ОУ разного уровня). С процессным блоком тесно связаны параметрический блок, состоящий из отдельных оценочно-критериальных комплексов, информационный блок (сайт ОУ, школьная газета, научно-методические сборники, публикации в профессиональных изданиях разного уровня, базы данных, публичные доклады) и ресурсный блок, объединяющий квалиметрические, социологические и психологические методики. Схема системы оценки качества образования для общеобразовательной школы повышенного статуса представлена на рисунке.



Внутришкольная система менеджмента качества

При работе по предложенной ВСМК управление системой оценки качества образования основано на следующих принципах организации:

- программно-целевом подходе в формировании системы оценки и управления качеством образования;
- дифференциации и упорядочении информационных потоков о состоянии индивидуального качества образования каждого учащегося;
- сетевом распределении полномочий структурных подразделений ОУ (предметные кафедры, комплексно-целевые программы, творческие группы педагогов) в обеспечении и оценке качества образования;
- единых подходах к разработке диагностического инструментария оценки качества образовательных результатов учащихся в процессе итоговой аттестации, в том числе в форме ЕГЭ, мониторинга и диагностики, внутришкольного контроля;
- включенности общественной экспертизы на всех этапах и во все процессы обеспечения качества образования в ОУ;
- распределенности и разноуровневости профессиональной экспертизы;
- единстве подходов к подготовке педагогических кадров, профессиональных экспертов и разработке диагностического инструментария оценки качества образования.

Мы считаем важным, что создание в ОУ подобной внутришкольной системы оценки качества образования обеспечивает реализацию механизмов формирования действенных родительских и профессиональных сообществ, становление организационной культуры учреждения. В этом случае общественная экспертиза качества образования в школе проводится силами независимых гражданских институтов и организаций через участие в системе конкурсов разных – от внутришкольного до международного – уровней (ПНПО, олимпиады, НПК и т. д.). Профессиональная экспертиза качества образования организуется профессиональным образовательным сообществом – педагогами ОУ и независимыми экспертами, в нашем конкретном случае – представителями сети инновационно-активных школ Уральского отделения Российской Академии образования на основе процедур оценки качества образования, разработанных в рамках создания Региональной системы оценки качества Свердловской области.

В результате создания внутришкольной системы оценки качества в ОУ обеспечивается повышение качества образовательного процесса в целом, четко выделяются основные и вспомогательные процессы, что позволяет систематизировать деятельность администрации школы. Разработанные средства оценки учебных и других достижений обучаемых направлены на обеспечение прозрачности образовательного процесса. В ходе работы внедрены новые технологии диагностики и мониторинга образовательных достижений и образовательного процесса в целом, облегчающие работу педагогического коллектива; обеспечены общественно-профессиональная экспертиза контрольно-измерительных материалов и координирование и сбор данных по всем диагностическим мероприяти-

ям, что позволило обеспечить открытость школы для внешней среды. Разработанная система оценки качества стала лауреатом городского конкурса оценки качества, проведенного Управлением образования администрации г. Екатеринбург в 2009 г.

### Литература

1. Андреев В. И. Педагогика творческого саморазвития. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1996. Кн. 1.
2. Бордовский Г. А., Нестеров А. А., Тряпицын С. Ю. Управление качеством образовательного процесса. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. 359 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9000–2001 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001. 21 с.
4. Ившина Г. В. Инвариантный подход при мониторинге качества образовательных систем // Квалиметрия в образовании: методология и практика: материалы X симпозиума. М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. Кн. 1.
5. Исаев В. А. О концептуальной модели системы анализа качества информационно-образовательной среды (ИОС) системы открытого образования // Квалиметрия в образовании: методология и практика: материалы X симпозиума. М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. Кн. 1. С. 173–183.
6. Крахмалев А. Л. Качество образования как актуальная проблема управления. Омск, 2001. С. 15–16.
7. Панасюк В. П., Головичер Г. В. Опыт и лучшие практики построения и применения региональных, муниципальных и внутришкольных систем оценки качества образования. Салехард; М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2009
8. Санкин А. А., Тонконогая Е. П. Управление качеством образования в гуманитарном вузе // Изв. РАО. 2002. № 2. С. 61–73.
9. Селезнева Н. А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция-доклад. М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. 95 с.
10. Строкова Т. А. Качество образования: сущность и критерии мониторинговой оценки // Образование и наука. Изв. УрО РАО. 2009. № 4(61). С. 36–48
11. Субетто А. И. Качество непрерывного образования в Российской Федерации: состояние, тенденции, проблемы и перспективы. СПб.; М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2000. 498 с.
12. Третьяков П. И., Шамова Т. Н. Управление качеством образования – основное направление в развитии системы: сущность, подходы, проблемы // Завуч. 2002. № 7. С. 67–72.
13. Третьяков П. И. Оперативное управление качеством образования в школе. Теория и практика. Новые технологии. М., 2006.

14. Третьяков П. И. Школа: управление по результатам. М., 2001.
15. Управление качеством образования / под ред. М. М. Поташника. М.: Пед. о-во России, 2000. 320 с.
16. Шишов С. Е., Кальней В. А. Мониторинг качества образования в школе. М.: Рос. пед. агентство, 1998. 354 с.
17. Шишов С. Е. Качество образования как объект мониторинга в информационном обществе // Образование и наука. Изв. УрО РАО. 2008. № 5(53). С. 33–44.
18. Яковлев Е. В. Управление качеством образования в высшей школе: теория и практика. Челябинск: Изд-во ЧГПУ, 2000. 148 с.

УДК 378.12

Е. Л. Умникова

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ ПЕДАГОГОВ В СИСТЕМЕ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Статья посвящена профессиональному развитию педагогов в системе непрерывного образования, которое понимается как целостный процесс, обеспечивающий поступательное развитие творческого потенциала личности и всестороннее обогащение ее духовного мира. В статье рассматриваются также три подхода к сущности непрерывного образования и формы повышения квалификации.

*Ключевые слова:* непрерывное образование, профессиональное развитие педагогов, аттестация педагогов, формы повышения квалификации.

*Abstract* – The paper deals with improving teachers' professional skills within the frames of continuous education, the latter being considered as an integral process leading to the progressive development of the creative potential and enrichment of the inner world. It also describes three approaches to the essence of continuous education and different kinds of raising teachers' qualification.

*Index terms:* continuous education, improvement in teachers' professional skills, assessment of teachers, different kinds of raising teachers' qualification.

Происходящие в последние десятилетия интенсивное обновление, модернизация всех компонентов образовательного процесса на всех ступенях системы образования объективно подняли планку профессиональных требований к педагогическим и управленческим работникам. В Федеральной целевой программе развития образования до 2010 г. говорится о том, что без повышения профессионального уровня педагогов и формирования педагогического корпуса, соответствующего запросам современной жизни, невозможно существенно повысить качество отечественного образования и его конкурентоспособность.