

# ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОБРАЗОВАНИЯ

С. Е. Шишов

## КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАК ОБЪЕКТ МОНИТОРИНГА В ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ

В статье рассматривается проблема качества образования с точки зрения современного информационного общества на мониторинг этого явления. С целью всестороннего изучения качества образования проведен анализ понятия «качество» в философии, исследована сущность «качества» в экономике в преломлении к продукту и услуге, представлена международная трактовка термина «качество жизни». Все это позволяет актуализировать проблему повышения качества образования с точки зрения изменения целей образования в современном мире со стороны «потребителей» и «производителей» образовательных услуг.

The article represent viewpoint of modern informational society on education quality monitoring. To cover all aspects of education quality the article contains determination of «quality» in common philosophy, searching results of «quality» in economy in product and service terms, international meaning of «life quality». This study shows changes in «maker» and «buyer» of educational services understanding of education needs that reflected in rising education quality growth problem in a modern world.

Впервые категория качества была проанализирована Аристотелем. Почти два тысячелетия назад философ, критически переосмыслив идеи своих предшественников (Анаксимандра, Гераклита, Платона и др.), утверждал, что качество есть видовое отличие сущности, под которым мыслится любой отличительный признак, выделяющий данную вещь среди других вещей. По Аристотелю, качественное изменение характеризуется переходом от одной противоположности к другой (а количественное – увеличением или уменьшением величины), пределом изменения является сама противоположность, элементы в процессе качественных преобразований способны менять свои свойства на противоположные.

В конце XVIII в. И. Кант считал, что все явления имеют качественную и количественную определенности. Качественным он называл реальное содержание явлений, а количеством – величину, при исследовании которой можно отвлечься от ее свойств. Попытка представить двенадцать философских категорий в виде системы, определить место категории «качество» относится к одной из важнейших его заслуг в разработке теории качества, подходов к системному изучению предметов и явлений.

Г. Гегель рассматривал категорию качества как тождественную с бытием определенность («Нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет

свое качество»), как начальную ступень познания вещей и становления мира, исследовал диалектику качественных и количественных изменений, Им был сформулирован закон перехода количественных изменений в качественные и наоборот.

В конце XIX в. на основе линейной теории предельной полезности (У. Джевонсон, К. Менгер, Л. Вальрас) сформировалось маргинальное направление в экономике качества (К. Менгер, Ф. Эджуорт, В. Парето, Е. Слуцкий, П. Самуэльсон). Категория полезности рассматривалась здесь как количественная мера предпочтения, отдаваемая потребителем товару конкретного качества, а база качества определялась через предельную полезность.

Справедливости ради отметим, что, говоря о качестве, современные философы во многом хрестоматийно исходят из определения, данного в целом Аристотелем, хотя два тысячелетия, по-видимому, могли бы существенно усовершенствовать и дополнить его.

«Качество – философская категория, выражающая относительную устойчивость предметов и явлений. Это такая определенность предмета, благодаря которой он является именно данным, а не другим предметом и с изменением которой он превращается в нечто другое. Качество предметов обнаруживается через их свойства, то есть стороны предмета, проявляющиеся в его способности определенным способом взаимодействовать с другими предметами. Однако качество предмета не сводимо к отдельным его свойствам, элементам и т. п. Оно связано с предметом как целым, охватывает его полностью и неотделимо от него» [5].

В «Новейшем философском словаре» (2003) в статье «Качество и количество» дан небольшой обзор развития этих понятий в философии уже упоминаемых нами Аристотеля, Канта, Гегеля, Энгельса.

О современной же трактовке этого понятия говорится так: «Появление и прогресс совокупности математизированных эмпирических наук, основанных на процедуре измерения количественных параметров вещей и явлений, на соотношении и сопоставлении этих параметров с качественными характеристиками элементов бытия сохраняет и актуализирует философскую значимость категорий “качество” и “количество”» [2].

Ну что же, пойдем вслед за современными философами и примем за основу, что качество – сложная многоаспектная категория. Она не может быть однозначно определена какой-либо одной дефиницией.

Категория качества – система ее частных суждений-определителей, характеризующих определенный аспект качества:  $kat$  (Качество) =  $\langle A, B, B, G, D, E, Ж \rangle$ . Определитель А отражает аспект свойства (качество есть совокупность свойств); В – аспект структурности (качество – иерархическая система свойств или качеств частей объекта); В – аспект динамичности (качество есть динамическая система свойств); Г – аспект определенности (качество – это существенная определенность объекта (процесса), внутренний момент, выражающийся в закономерной связи составляющих частей и определяющий за-

кономерности развития объекта); Д – аспект внешне-внутренней обусловленности (качество – основа существования объекта; оно имеет двоякую обусловленность, раскрываемую через систему моментов качества – свойство, структуру, систему, границу, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость, количество); определитель Е отражает аспект упорядоченности (качество обуславливает единичность объекта, его специфичность, упорядоченность); Ж – аспект ценности (качество создаваемых человеком объектов ценно, иначе нет мотивов и не будет создания).

Таким образом, в соответствии с наставлением Р. Декарта «О терминах не спорят, о терминах договариваются», договоримся, что качество есть совокупность свойств; иерархическая система качеств частей объекта (морфологическая структура качества); динамическая система свойств; внутренний момент, выражающийся в закономерных связях составляющих частей; основа существования объекта (взаимообусловленность качества и объекта внешних и внутренних свойств); фактор единичности, специфичности объекта; определенная ценность создаваемых человеком объектов.

Возможно, это определение покажется сложным. Но довольно трудно не согласиться с мнением Р. Пирсинга: «Качество является воображаемой характеристикой и утверждением, справедливость которого проверяется не процессами мышления, а поскольку определение является продуктом строго точного мышления, качество не может быть определено; но мы все же знаем, что такое качество!» [7].

В экономике вектор эволюции качества можно представить следующим образом:

- индивидуальное качество, соответствующее минимальному набору требований при индивидуальном производстве;
- более высокий уровень качества, чем у конкурентов на рынке;
- качество, соответствующее общему стандарту потребления;
- качество, удовлетворяющее требованиям потребителей;
- качество, удовлетворяющее требованиям каждой однородной группы потребителей;
- качество, опережающее требование потребителей;
- уникальное качество.

В современном экономическом словаре качество трактуется как совокупность свойств, признаков продукции, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям. Качество определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям стандартов, договоров, контрактов, запросов потребителей [4].

В конце 50-х гг. Д. Джураном была выдвинута идея бездефектности изделия как основного показателя качества продукции. До середины 60-х гг. проблема качества сводилась к контролю и отбраковке дефектной продукции в процессе производства.

Система контроля качества соответствовала структуре производственного процесса: если производственный процесс осуществлялся на одном предприятии, то производился приемочный контроль качества перед отправкой его потребителю; если технология изготовления продукции отличалась сложностью и состояла из большого числа операций, то приемочный контроль сочетался с операционным. Значительная роль отводилась входному контролю закупаемого сырья.

По всему миру возникали различные формы самоконтроля качества. Одна из форм самоконтроля получила название «бездефектного труда». На ее основе появились различные движения – «сдача продукции с первого предъявления», «работа с личным клеймом» и др. В СССР в середине 50-х гг. возникла саратовская система бездефектного изготовления продукции.

В соответствии с концепцией стандартизованного качества под качественным изделием понимается продукт, требования к которому определил и зафиксировал в нормах производитель, а потребитель вправе приобрести предложенный продукт или отвергнуть его. Качество, в полном соответствии с законами диалектики, развивалось под давлением противоречия между внутренними и внешними целями производителя: противоречия между повышением эффективности производства, т. е. увеличением прибыли компании, и обеспечением качества выпускаемой продукции и соответственно укреплением положения производителя на рынке.

Новая концепция появилась в начале 60-х гг. В ее основе лежала идея анализа каждого этапа создания изделия, что позволяло не просто выявить брак, а проанализировать причины его возникновения и разработать меры по стабилизации уровня качества (или его повышению) в течение всего периода изготовления продукции. Циклический процесс обеспечения качества рассматривался как состоящий из следующих этапов: оценка уровня качества аналогичных изделий; анализ требований покупателей; долгосрочное прогнозирование; планирование уровня качества; разработка стандартов; проектирование качества в процессе конструирования и разработки; контроль качества исходного сырья; пооперационный контроль в процессе производства; приемочный контроль; контроль качества изделия в условиях после продажи; анализ отзывов и рекламаций покупателей. Учитывалось, что, в свою очередь, каждый из перечисленных этапов распадается на множество операций и действий работников, которые имеют четко обозначенные цели, критерии контроля (стандарты), каналы обратной связи, процедуры анализа и методы воздействия.

«Рыночный» подход к определению категории качества обусловил появление нового понятия «управление качеством»: под ним понимается создание технологических и организационных условий производства, при которых управлением и контролем охвачены все этапы производственного процесса, что исключает необходимость конечного контроля.

На смену концепции управления качеством, уже базировавшейся на идее управления процессами, связанными с повышением качества продукции и удовлетворения потребностей потребителей, в конце 80-х гг. пришла концепция менеджмента качества. Это было время расцвета теоретической мысли, методик и практик в управлении качеством – бенчмаркинг качества, триада качества (система, процесс, результат и их наследственная связь), система стандартов менеджмента качества серии ИСО-9000 (ставшая для кого-то нормой, для кого-то текущей задачей). Обостренное внимание к качеству продукта вызывалось не только конкуренцией, но и эргономическими, экологическими и технологическими факторами. Родилась идея всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM). Ее главным содержанием явилась ответственность всех работников предприятия на всех стадиях создания изделия за его качество. Качество определялось как степень, при которой совокупность собственных характеристик удовлетворяет требованиям. Это определение является глубоко философским, в нем не обозначен носитель качества.

А. Фейгенбаум разработал концепцию тотального менеджмента качества («Качество – это общая совокупность характеристик продукции и услуги, относящихся к маркетингу, разработке, производству и техническому обслуживанию, посредством которых продукция и услуга при своем использовании удовлетворит ожидания потребителя»). Она успешно применяется во многих корпорациях. Это постоянное усовершенствование всех сфер деятельности корпорации, непрерывное обучение менеджеров и персонала, осознанное совершенствование качества каждым работником, всесторонняя ориентация на заказчика, непрерывное улучшение корпоративной культуры. Фейгенбаум предложил рассматривать тенденции качества с учетом перспектив развития общества.

Современное понимание качества продукта все чаще исходит из принципа наиболее совершенного выполнения требований и пожеланий потребителя, который под качеством продукции понимает определенный набор свойств товара, удовлетворяющих его индивидуальные потребности.

Хотя совершенных теорий потребностей человека еще не создано, все же существуют убедительные теории, на основании которых производители могут добиваться хороших практических результатов.

*Качество оказания услуг.* Услуга – это результат деятельности или взаимодействия объектов (материальные товары, юридические лица) или субъектов (физические лица). Они являются источниками услуги как пользы, блага. Деятельность объектов и субъектов принято называть оказанием услуг, обслуживанием (например, оказание услуг по обучению, оказание услуг врачом, библиотекарем, продавцом).

Если отсутствуют источники услуги и их взаимодействие, то превращения потенциальной услуги в реальную не произойдет. Потребитель платит не за абстрактную услугу (автобусный тур, банковский депозит, размещение в гостинице), а за конкретный процесс ее оказания.

Услуги от товаров, по мнению специалистов по маркетингу, отличаются четыре основные характеристики: неосвязаемость, неотделимость, непостоянство качества, несохраняемость. Услугу невозможно увидеть, потрогать, услышать и т. д. Она становится реальной для потребителя только после обслуживания, т. е. после ее получения потребителем. Услуга может быть стабильной по качеству, но в процессе обслуживания эта стабильность подчас бывает нарушена. Различное обслуживание объектом (например, турникетом в метро) или субъектом (например, продавцом) может быть обусловлено особенностями обслуживания в определенные моменты. Из-за нестабильности спроса может иметь место перепроизводство услуг, которые будут невостребованными длительное время, и их потребительские свойства могут морально устареть.

Сфера услуг в постиндустриальном обществе является ведущей. Поэтому в последнее время качеству обслуживания, предоставлению услуг уделяется большое внимание.

Напомним, что качество как совокупность характеристик – объективно существующая комплексная характеристика любой потребительской стоимости. Но о совокупности характеристик нельзя сказать, устраивает она потребителя или нет. Она не может быть плохой или хорошей – она просто объективно существует. Качество как экономическая категория – это уже отношение людей к совокупности свойств потребительской стоимости. Это потребительская оценка. Она показывает степень удовлетворения потребности покупателя, клиента при обращении к свойствам объекта. В этом случае применимы оценки «высокое», «низкое», «хорошее», «плохое», а при представлении качества перечисляются все значения показателей, характеризующих его свойства. Такой подход к качеству соответствует определению, приведенному в МС ИСО 8402: «Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности» [3].

Определить качество оказания услуги сложнее, чем качество изделия. Существует подход оценивания качества на двух уровнях. Первый уровень качества – оказание таких услуг, чьи измеряемые характеристики удовлетворяют конкретным требованиям, имеющим численное значение. Второй уровень качества определяется тем, насколько удовлетворены ожидания потребителя в отношении применения или использования этой услуги, и не зависит от каких-либо измеряемых характеристик.

Для формализованного описания качества часто используется метод «SERVQUAL» («Service quality»). Он был разработан на основе концепции сервисного качества, созданной в 1985 г. А. Парасураманом, Л. Берри и В. Зайтлом. Ими же в 1988 г. была предложена психометрическая схема для измерения качества обслуживания. В концепции сервисного качества базовой являлась формула «ожидание минус восприятие», где восприятие рассматривалось как замеренное потребительское отношение к реально созданному и воспринимаемому товару в рамках пробного маркетинга.

Помимо привычного термина «сервисные услуги» часто приходится иметь дело и с другими понятиями. Так, различают государственные, публичные и социальные услуги.

Понятие «государственные услуги» относительно новое для российского законодательства и стало использоваться в процессе проведения административной реформы. Государственные услуги – одна из основных форм отношений гражданина и государства, где государство рассматривается как «поставщик услуг». Предоставление государственных услуг тесно связывается с государственной службой, так как государство оказывает услуги через свой аппарат – государственных служащих.

Термин «публичные услуги» гораздо шире понятия «государственные услуги». Публичные услуги могут оказывать и государственные, и негосударственные структуры, а главное, что их объединяет, – это их социальная значимость. Социальные услуги выделяют по той сфере, в которой они оказываются. Российским законодательством определено шесть основных направлений оказания услуг в социальной сфере: социально-правовое, социально-экономическое, социально-педагогическое, социально-психологическое, социально-бытовое, социально-медицинское. Основными производителями социальных услуг выступают государство, бизнес, церковь, некоммерческие организации. Сегодня общая доля удовлетворения спроса на рынке социальных услуг составляет 1/3 часть. Наиболее отстающим компонентом уровня жизни, особенно в сопоставлении с развитыми странами, в России являются все виды услуг населению. Развитие социальной сферы (науки, образования, здравоохранения, культуры) обуславливает удовлетворение социальных потребностей населения, способствует развитию интеллекта нации, влияет на экономическое состояние общества.

Сегодня осуществляется разработка около 50 государственных стандартов социальных услуг, но на законодательном уровне они пока не приняты. Очевидно, что инструменты контроля за качеством должны быть многообразными, внешними и внутренними, мягкими и жесткими, должны учитывать характер услуги и клиентской группы. В то же время следует понимать, что качество оказания услуг относится к более сложным системам и процессам, чем изготовление качественного продукта, поэтому стандартизировать и контролировать эти процессы значительно труднее.

С середины 60-х гг. прошлого века стало широко использоваться понятие «качество жизни». Принято считать, что впервые этот термин появился в работе Д. Гэлбрейта «Общество изобилия» в 1960 г. В политический лексикон этот термин был введен президентом Д. Кеннеди в «Докладе о положении нации» в 1963 г., где был выдвинут тезис о том, что качество американской жизни должно идти в ногу с количеством американских товаров. Некоторые авторитетные социологи считают, что термин был впервые употреблен в 1964 г. президентом США Л. Джонсоном, заявившим, что цели американского общества не могут быть измерены размером наших банковских депозитов, они могут быть измерены качеством жизни наших людей. Вскоре понятие «качество жизни» стало расхожим оборотом политической публицистики

и перешло в программные и предвыборные документы различных политических партий. Рамки его трактовки были почти безграничны. Под качеством жизни подразумевали множество вещей, начиная со смысла и цели истории, вопроса о человеческом счастье и заканчивая проблемой утилизации отходов.

Существующее сегодня теоретическое содержание качества жизни – это весьма различные философские, экономические, социальные и политических идеи и теории. Условно их можно классифицировать на объективные и субъективные. Теоретики-объективисты определяют качество жизни как качество окружающей среды, где люди пытаются реализовать свои потребности (пища, жилье, образование, здоровье, досуг и др.). Высокий уровень качества жизни связывается с достижениями постиндустриального общества, рационализацией экономики и социального регулирования.

Объективный подход, определяющий качество жизни через параметры объективных условий и процессов жизнедеятельности, является сегодня наиболее распространенным. Главной целью стало максимально точно измерить уровень жизни на основе разнообразной статистической информации. Пока еще ученые не смогли разработать единый, общепризнанный набор индикаторов для такой оценки. Разные ученые используют до 1000 различного рода объективных показателей.

Субъективный подход предполагает, что качество жизни отражено в субъективных оценках, хотя бы потому, что специалисты довольно часто сталкиваются с фактом, когда социальные группы с различными объективными характеристиками (демографические характеристики, условия жизнедеятельности, уровень материального благосостояния и т. д.) почти не отличаются между собой в оценках качества своей жизни. Инструментарием оценки качества жизни при субъективистском подходе становятся социологические опросы. Необходимо сказать, что здесь существует еще большее количество методологических проблем, например: выбор критериев, по которым человек должен оценить качество своей жизни, способ обобщения полученных высказываний и оценок, проблема ситуативности ощущения удовлетворенности – неудовлетворенности и т. д.

Важен интегральный подход для более полного изучения качества жизни, когда объективные и субъективные показатели необходимо рассматривать как равнозначные [1].

Таким образом, существует множество подходов к определению качества жизни, что доказывает, что это понятие может рассматриваться как постоянно эволюционирующая философская категория. Ее содержание зависит от историко-общественного времени и исследовательской позиции ученых.

Сегодня, анализируя динамику жизнедеятельности населения, специалисты используют также категории «человеческий капитал», «человеческий потенциал», «качество населения» и др. Они рассматривают развитие человека как собственно цель и критерий общественного прогресса. При этом подчеркивается, что на любом этапе развития человечества существуют три клю-

чевые проблемы – прожить долгую и здоровую жизнь, приобрести знания, иметь доступ к ресурсам, необходимым для достойного уровня жизни. Решение этих ключевых проблем и определяет качество жизни. Философия качества как часть философии предпринимательства и часть общей философии наставляет нас: «Чтоб правильно и хорошо жить, нужно уметь и хотеть жить правильно и хорошо» (Эпиктет, 50–140 г. от Р. Х.).

Понятия «качество товаров», «качество оказания услуг» и «качество жизни» тесно взаимосвязаны.

Качество пронизывает все стороны жизни и является ключевым фактором экономического развития, показателем высокой эффективности труда, источником национального богатства, факторами социального устройства, выхода из социального и экономического кризисов, деятельности людей, их духовного развития. Человечество стоит на пороге перехода в новую цивилизацию – «цивилизацию качества». XXI в. объявлен многими международными организациями (в том числе и Европейской организацией по качеству) веком качества.

Наука вносит изменение в термины. Поскольку мир быстро меняется, весьма вероятно, что концепция качества будет продолжать развиваться и расширяться.

*Понятие «качество образования»* может быть определено с позиций философии (о чем мы писали ранее) как комплексная категория, обозначающая некие образовательные систему, модель, практику, обладающие совокупностью свойств, признаков, существующих в единстве, неотделимых от них и проявляющихся во взаимодействии с другими объектами, явлениями, системами. Учитывая, что в философии эта категория не носит оценочного характера, образование, по сути, и есть создание качества, а именно: совокупности характеристик, не плохих, не хороших, а разных. В философском значении качества осуществляется утверждение, фиксация, констатация наличия тех или иных признаков, например, это – система Л. Занкова, а это – Монтессори, а вот – система Ж. Пиаже, а это – система Ш. Амонашвили. Или, например, десятиклассник Петров получает образование в классе математического профиля, а Васечкин – в классе гуманитарного профиля.

Оценочный смысл качество образования приобретает тогда, когда его исследуют с позиций экономического понимания качества как качество продукции, качество оказываемых услуг (см. выше).

В таком смысле понятие «качество образования» индивида – это:

- во-первых, комплексный результат образования, включающий знания и компетенции (результат обучения), способы поведения (результат воспитания), личностные качества (результат развития личности);
- во-вторых, характеристика, определяющая соответствие его знаний и компетенций требованиям государственных образовательных стандартов, соответствие его личностных качеств и модели поведения принятым в данный период в обществе нормам;

• в-третьих, совокупность образовательных достижений индивида, обуславливающая способность удовлетворять личные его потребности, потребности государства, общества.

Качество определяется, оценивается мерой (степенью) соответствия комплексного результата образования условиям и требованиям стандартов (например, государственных образовательных стандартов), договоров (например, между школой и вузом, образовательным учреждением и работодателем), контрактов (например, между выпускником образовательного учреждения и работодателем), уставов образовательных учреждений (нормы поведения), индивидуальным требованиям обучающихся и их родителей.

Доминирующее понятие качества ведущих японских компаний меняется приблизительно каждые 10 лет. Образование в этом вопросе является более консервативным. Так, довольно стабильно под качеством образования понимают уровень знаний и умений, уровень воспитанности обучающихся, степень развития личности на определенном этапе жизнедеятельности, достигнутые с помощью различных внешних по отношению к обучающимся институтов образования. Но по мере развития педагогической науки понятие дополняется и развивается с учетом новых обстоятельств.

Наиболее продвинутой частью населения страны качество образования рассматривается сегодня как результат собственных усилий человека, собственных прорывов и неудач, т. е. образование человека означает его целенаправленное самообразование путем привлечения извне необходимых именно ему институтов образования. (Например, если кто-то говорит, что школа, где обучается ребенок, дает плохое образование, то более верным утверждением будет, что мы как родители не создали условий ребенку для качественного образования.)

Понятие «качество образования» включает анализ на соответствие модели поведения и личностных качеств. Общепринятые нормы, которым надо соответствовать, сегодня практически отсутствуют, но даже если бы они и существовали, все равно отсутствует возможность их грамотного измерения и оценки. А исключить эти характеристики из определения качества образования нельзя, иначе придется говорить только о качестве обучения.

О степени развития личности говорят следующие характеристики – развитие интеллектуальной, эмоциональной, волевой, мотивационной сторон личности, познавательных и других интересов и потребностей. Показателями личностного развития могут являться сформированность устойчивой мотивации познания, уровень креативности, степень нравственного, эстетического, экологического и физического развития [6].

Понятие «качество образования» можно трактовать, приняв, например, одну из двух позиций: понимание образования как внешней деятельности института, системы по отношению к индивиду или как собственную активную образовательную деятельность индивида с опорой на элементы системы образования. Однако наивысший образовательный результат достигается при теснейшей деятельностной взаимосвязи индивида (целенаправленные дейст-

вия по становлению самого себя как образованной личности) и институтов системы образования (создание необходимых условий для ускорения собственного становления как образованной личности). Следовательно, качество образования – это результат усилий личности по самообразованию и результат усилий институтов образования по созданию условий для этого. Это очень важно в условиях складывающегося рынка образовательных услуг, так как в развитом рынке главной будет личность, стремящаяся к самообразованию и умеющая выбирать для этого соответствующие услуги из многообразия предлагаемых. Именно такой подход к определению качества образования является сегодня является наиболее перспективным.

Нельзя не заметить, что эволюция в определении качества образования связана с соответствием качества требованиям определенных заинтересованных сторон. Скажем, в истории России (и не только) такой главенствующей стороной долгое время было государство. Качество определялось жесткими государственными требованиями (единые образовательные программы, единые учебники, единая форма проведения экзаменов и т. д.). Контроль качества также обеспечивался государством. В настоящее время открытый интерес к качеству начинают проявлять те, кто заинтересован в конечной полезности образовательного продукта и образовательных услуг, – сами учащиеся, их родственники, работодатели, гражданские общественные организации. Но интерес государства по-прежнему носит устойчивый характер.

Таким образом, качество образования должно соответствовать интересам всех указанных сторон.

Новая тенденция в определении качества образования связана с тем, что бизнес (работодатели) как заинтересованная сторона все чаще рассматривают качество образования как определяемое соответствием непроявленным (несформированным) потребностям покупателя. Работники наиболее успешных компаний должны отличаться таким качеством образования, которое позволяет им формировать за покупателей их будущие потребности и быть готовыми квалифицированно удовлетворять эти потребности. Глобальные проблемы человечества непосредственно или опосредованно влияют на понимание проблемы «качество образования». Усиливающаяся глобализация (например, международный рынок образовательных услуг), увеличение взаимозависимости сторон жизни, несомненно, выявят и новые заинтересованные стороны и заставят учитывать их запросы. Угрозы экологической катастрофы могут сделать доминантой экологическую составляющую в требованиях к качеству образования человека.

### **Литература**

1. Зубаревич Н. В. Социальное развитие регионов России: проблемы и тенденции переходного периода. – М.: Едито-риалУРСС, 2003.
2. Новейший философский словарь. 3-е изд., испр. – Минск: Книжный Дом, 2003. – 1280 с. – (Мир энциклопедий).

3. Пичурин И. Сущность понятия «качество» // Стандарты и качество. – 2002. – № 8. – С. 62–63.

4. Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 495 с. – (Б-ка словарей «ИНФРА-М»).

5. Современная философия: Словарь и хрестоматия. Ростов н/Д.: Феникс, 1996. – С. 35.

6. Управление качеством образования: Практико-ориентированная монография и метод. пособие / Под ред. М. М. Поташника. – М.: Пед. о-во России. 2000. – С. 43).

7. Pirsing R. Zen and the Art of Motorcycle Maintenance. – N. Y.: William Morrow & Co., 1974. – P. 206–207.

**М. Ю. Мамонтова**

## **ПРОГНОЗИРОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ**

В работе рассмотрен ряд аспектов, связанных с ограниченным использованием формализованных методов прогнозирования результатов обучения, и предлагаются возможные пути преодоления проблемы на основе современных научных подходов к решению задач оценивания и прогнозирования.

This article covers a range of aspects related to scant use of formal methods for forecasting training results and presents possible ways of solving this problem on the basis of modern scientific approaches to estimation and forecasting issues.

В числе перспективных направлений развития педагогической теории и практики в 80-х гг. прошлого столетия Ю. К. Бабанский называл компьютеризацию педагогических исследований и применение прогностических методов [1, с. 14]. В последние годы в России ключевым направлением модернизации системы оценки результатов обучения является внедрение и использование технологий массового педагогического тестирования не только в исследовательских целях, но и в широкой педагогической практике (единый государственный экзамен, интернет-экзамен в сфере профессионального образования, международные сравнительные исследования в области оценки качества образования, мониторинговые исследования на региональном и муниципальном уровнях системы образования и др.). Применение современных методов математико-статистической обработки данных, формализованных методов описания (представления) систем, а также мощной электронно-вычислительной техники создают благоприятные возможности для обработки и анализа больших массивов данных, полученных в ходе массовых проверок и обследований, для построения статистических моделей, позволяющих оценить текущее состояние учебных достижений учащихся и прогнозирующих буду-