

Томильцев А. В.
ФГАОУ ВПО УРФУ,
г. Екатеринбург

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация. Статья содержит обзор динамики развития подходов к управлению качеством от прошлого к настоящему и сравнивает подход, декларируемый ЕГЭ с подходами школы отцов Иезуитов. В статье дается и компетентностный подход к оценке качества образования.

Ключевые слова: Качество, образования, позиции анализа качества образования, компетенции, свобода.

В России сегодня наблюдается всплеск интереса к управлению качеством образования, так как при оценке деятельности образовательного учреждения именно этот фактор является ключевым. При этом к понятию «качество образования» можно подойти с двух различных позиций:

- личностноориентированная позиция: развитие личности человека и превращение её в самостоятельного субъекта социального процесса;
- функционально ориентированная позиция: подготовка человека-функции по строго заданным параметрам, не допуская ничего лишнего, ненужного.

Рассмотрим данные позиции более подробно.

Личностно-ориентированная позиция. Оценка качества образования здесь привязывается к личностному развитию учащегося, к его динамике и тем усилиям, которые прикладывает педагогический состав для достижения поставленной перед ним цели – овладению учащимися функциональной грамотностью. Участники Генеральной ассамблеи ЮНЕСКО 1978 г. согласились с тем, что «функционально грамотным считается тот, кто может участвовать во всех тех видах деятельности, в которых грамотность необходима для эффективного функционирования его группы и общины и которые дают ему возможность продолжать пользоваться чтением, письмом и счетом для своего собственного развития и развития общины» [2].

ЮНЕСКО предложило считать грамотными того, кто имеет минимальный уровень функциональной и базовой грамотности, где под первым имеется в виду уровень грамотности, делающий возможным полноценную деятельность индивида в социальном окружении, под вторым – способность читать и писать простые сообщения. Функциональная грамотность является удобным и широко используемым термином, определяющим возможности выше базовой грамотности и позволяющим определять уровень деятельности человека с использованием печатного слова.

Количество и качество печатных материалов, которыми пользуется человек, меняется со временем и различно в разных странах. Количество печатных материалов и новые технологические средства требуют увеличения скорости чтения, скорости понимания и принятия решения. Таким образом, понятие качества образования требует уйти от интерпретации грамотности только как понятия умения читать и писать в классной комнате.

Функциональная грамотность становится скорее социально-экономическим термином, связанным с успешностью функционирования индивида в современном обществе, а грамотность – академическим термином, связанным с деятельностью образовательных учреждений. М. Варшавер, Дж. Камминс, К. Браун и Д. Сейерс [1] определяют функциональную грамотность как совокупность двух категорий: академической и цифровой грамотности, причем именно в таком порядке. В цифровую грамотность включаются четыре аспекта:

- компьютерная грамотность – умение работать на компьютере;
- информационная грамотность – умение находить, понимать, организовывать и архивировать цифровую информацию;
- мультимедийная грамотность – умение создавать материалы с использованием цифровых ресурсов (текстовых, изобразительных, аудио- и видео);
- грамотность компьютерной коммуникации (точнее, коммуникации посредством компьютера) – способность к онлайн-коммуникации в устной и письменной форме (электронная почта, чаты, блоги, видеоконференции и т.д.).

Чтение и письмо являются базовыми умениями грамотности. Обучение чтению и письму в школе не может ограничиваться академическими целями, оно должно включать функциональные и операционные цели, связанные с повседневной жизнью и трудовой деятельностью. Постепенно обучение ставит задачи, связанные с формированием грамотности в различных областях.

Как показали результаты международного проекта PISA, в рамках которого проводилось тестирование российских и зарубежных школьников, российские школьники не справились с заданиями, направленными именно на проверку умений и навыков, связанных с академической грамотностью. В аналитических материалах Центра оценки качества образования выделены следующие глобальные недостатки: «недостаток строгости мышления, точности мысли, недостаточная сформированность мыслительных операций, в частности анализа, обобщения, оценки, а также недостаток самостоятельности мысли и инициативы в выборе собственной жизненной позиции» (4).

Эту тему продолжает и попытка внедрения компетентностного подхода к образованию. Концепция компетентностного подхода в образовании направлена на формирование человека, который сможет, характеризуясь социально и личностно позитивной ценностно-смысловой мировоззренческой основой, в то же время адаптироваться к жизненным ситуациям.

Приведём ключевые компетенции, принятые советом Европы в 1996 году в Берне (MrWaloHutmacher [3; 7]). Это:

- политические и социальные компетенции, такие как способность принимать ответственность, участвовать в принятии групповых решений, разрешать конфликты ненасильственно, участвовать в поддержании и улучшении демократических институтов;
- компетенции, связанные с жизнью в многокультурном обществе-толерантность. Для того, чтобы контролировать проявление (возрождение - resurgence) расизма и ксенофобии и развития климата нетолерантности, образование должно «оснастить молодых людей межкультурными компетенциями, такими как принятие различий, уважение других и способность жить с людьми других культур, языков и религий»;
- компетенции, относящиеся к владению устной и письменной коммуникацией, которые особенно важны для работы и социальной жизни, с акцентом на то, что тем людям, которые не владеют ими, угрожает социальная изоляция. В этом же контексте коммуникации все большую важность приобретает владение более чем одним языком;
- компетенции, связанные с возрастанием информатизации общества. Владение этими технологиями, понимание их применения, слабых и сильных сторон и способов к критическому суждению в отношении информации, распространяемой масс-медийными средствами и рекламой; способность учиться на протяжении жизни.

Европейского выпускника отличает его умение жить в многонациональном обществе. Свойства, которые у российского выпускника 2020 представлены на уровне ценностей - уважение к культурам разных народов, толерантность, для европейского выпускника системой образования доводится до уровня практических навыков и компетенций уважения людей других культур, способности вместе жить и работать с людьми чужой культуры, языка и религии.

Как видим, функциональная грамотность и компетентностный подход в значительной степени ориентированы на личность учащегося, его готовность к освоению и преобразованию окружающего мира. Достижение этого требует отказа от формализованного подхода к обучению, снижение численности учащихся в группе, новой организации учебно-воспитательного процесса.

Функционально ориентированная позиция.

Эта позиция сформировалась еще в 16 веке в Европе при активном участии Ордена иезуитов. Именно Игнатий Лойола в 1534г. сформулировал главное направление деятельности ордена в сфере образования: создание сети учебных заведений и воспитание юношества в духе преданности католицизму. Основной задачей иезуитов было воспитание «Христовой воина», способного противостоять идеям протестантизма.

Таким образом, уже в 16 веке появляется своего рода «модель выпускника», формулируется тезис о необходимости формирования человека со строго определенными, заданными качествами. Иезуиты создали разветвленную и доступную для выходцев из различных сословий систему среднего образования. Очень скоро иезуитские коллежи (коллегии, колехио) стали считаться образцовыми независимо от того, какую карьеру собирался избрать воспитанник. Школьная жизнь и преподавание регламентированы в них до мельчайших деталей. Даже по вопросам, не относящимся к области веры и благочестия, учитель должен отказаться от собственного мнения и следовать воззрениям признанных авторитетов.

Строгая регламентация содержания учебного материала, правил преподавания и проверки знаний, сдачи выпускных экзаменов (прообраз ЕГЭ), позволяли осуществлять учебный процесс на всех континентах и странах, где могли появляться учебные заведения этого вида. Все рекомендации были собраны в руководстве по обучению и воспитанию в школах ордена Иисуса. Оно было окончательно составлено в 1599 году под наблюдением Клавдио Аквавивы (1543-1615) [5].

Строгий формализм, механическая дрессировка, тщательное предупреждение всякой самодеятельности и самостоятельности мысли — таковы основы иезуитской педагогики. Зато выпускники

были подготовлены в соответствии с требованиями стандартов. Конвейерная классно-урочная система была доведена иезуитами до логического конца. Выпускалась « типовая продукция» со строго заданными параметрами, отклонения от нормы выбраковывались.

Выпускник, усвоивший материал в соответствии со стандартами и сформированные установки, считался подготовленным качественно, и ему помогали трудоустроиться. Фактически, в тот период сформировано понятие качества как соответствия требованиям стандартов (технической документации). При этом понятия «индивидуальность», «личность», уровень развития творческих способностей в расчет принимались в минимальной степени. Личностные черты были препятствием для процесса формирования ученика. Они отбрасывались как материал, не вошедший в приготовленную форму.

Что же мы видим сегодня? Стремление абсолютизировать стандарты, желание готовить выпускника с определенными качествами – наследие иезуитской и советской школы. Зато удобно осуществлять контроль...

Российское законодательство пытается совместить оба этих подхода. Но при обсуждении возможности оценки личностных достижений ученика, начинает действовать стандарт, формализованный в виде выпускных экзаменов, которые сегодня спускаются вплоть до начальных классов. Все усилия педагогов по достижению личностно значимых результатов ученика окажутся не востребованными, если он не сможет выполнить формальные требования.

Рассмотрим современные подходы к качеству образования с позиций этапов становления ТQM.

В истории развития документированных систем качества можно выделить пять этапов, которые иногда представляют в виде пяти звезд качества. Первый этап соответствует начальным задачам системного подхода к управлению, когда появилась первая система — система Тейлора (1905 г.). Организационно она предполагала установление технических и производственных норм специалистами и инженерами, а рабочие лишь обязаны их выполнять. Эта система устанавливала требования к качеству изделий (деталей) в виде полей допусков и вводила определенные шаблоны. Взаимоотношения с поставщиками и потребителями строились на основе требований, установленных в технических условиях (ТУ), выполнение которых проверялось при приемочном контроле (входном и выходном). Отмеченные выше особенности системы Тейлора делали ее системой управления качеством каждого отдельно взятого изделия (детали) [6].

Перенесение этой модели на систему образования во многом осуществляется механистическим путем. Образовательный процесс (классно-урочный, лекционно-семинарский) представляется как разновидность конвейерного производства, где выпуск готового изделия пролонгирован во времени, каждый предмет, урок, занятие представляется временной остановкой для внесения в изделие (ученика, студента) запланированных технической документацией изменений.

Продукция, отличающаяся от стандарта, определяется как некачественная. Отсюда и стремление иметь наиболее точные (диагностируемые) стандарты, ужесточение требований входного и выходного контроля. Об этом свидетельствуют и пожелания внедрения аналога ЕГЭ для проверки знаний бакалавров.

Такой подход чреват тем, что появляется необходимость анализировать «техническую документацию», у исполнителей возникают претензии к качеству заявленных стандартов, инструментов для измерения результатов, созданных учредителем материальных условий. Если вся «продукция» должна носить унифицированный характер, то и все материальные условия должны быть одинаковыми. Снова должен быть единый унифицированный учебник, четко прописанные правила организации учебного процесса и запрет всякого самостоятельного осмысления, т. е. полный запрет творчества (что и было основой работы отцов иезуитов). Возникают и другие требования к преподавателю: он теряет всякую самостоятельность. У него задача как можно точнее воспроизвести стандартизированный материал, не отклоняясь от требований технической документации. Из преподавателя он превращается в мультипликатора. Его работа будет близка к исполнению церковного канона, закрепленного веками.

Обратная сторона такого похода — узкофункциональная подготовка. Выпускник обладает некоторым набором компетенций, необходимых для выполнения ключевых функций. В быстроменяющемся мире их смена или исчезновение весьма вероятны. Как этот человек будет ощущать себя на динамичном рынке труда?

Унификация требует безусловного усреднения и вложений в образование — выравнивания расходов образовательного учреждения на каждого ученика. Расходы на одного ученика в провинции и Москве отличаются в разы, т.е. нужно либо провинциальные учебные заведения подтягивать до уровня столицы, либо наоборот, сокращать расходы на столичные школы, обеспечивая единство расходов по всей стране. Вряд ли на это можно пойти.

Следующий этап развертывания систем менеджмента качества заключался в создании диагностических карт и внедрении статистических методов контроля качества изделий. Появились контрольные карты, начала формироваться система предупреждения возникновения отклонений, брака. Победила точка зрения, что брак дешевле предотвратить, чем в последствии исправлять. На предприятиях появились инженеры по качеству.

Этому этапу соответствует высказанная еще в начале 90х годов идея организации мониторинга результатов учебных достижений учащихся. Сама по себе идея благая, но для ее реализации требуются интеллектуальные и материальные вложения, инструментарий, специально обученные люди, получающие за этот вид работы заработную плату, унифицированные инструменты, способы анализа, интерпретации результатов и т.д. Кроме того, результаты мониторинга должны привести к работе по коррекции всех процессов, такого стремления не наблюдается ни у работников образовательных учреждений, ни у управляющей системы (о чем свидетельствуют результаты сдачи ЕГЭ, исправления пытаемся внести только в измерительные инструменты).

В работах классиков менеджмента качества прослеживается стремление вовлечь весь персонал в работу по его обеспечению. Применяются достаточно сложные модели мотивации и стимулирования работников.

Переход на новую систему оплаты труда работников бюджетной сферы должен был помочь решить этот вопрос. Не будет ни для кого открытием, что эта затея не оказала серьезного влияния на результаты образовательного процесса.

В 1950-е годы была выдвинута концепция тотального (всеобщего) контроля качества - TQC (Total Quality Control), которая впервые была изложена А. Фейгенбаумом в 1957 г. в статье «Комплексное управление качеством». К главным задачам TQC относятся прогнозируемое устранение потенциальных несоответствий в продукции на стадии конструкторской разработки. Большое внимание стало уделяться документированию систем обеспечения качества и их регистрации или сертификации третьей (независимой) стороной. Системы взаимоотношений «поставщик — потребитель» также начинают предусматривать сертификацию продукции третьей стороной.

В образовании появилась идея, что тотальное применение тестовых технологий обеспечит повышение уровня качества образования, начинают внедряться инструменты тестового контроля знаний с целью определения качества знаний на всех этапах обучения. Ужесточение процедур аттестации и аккредитации учебных заведений призвано привести к улучшению их работы. Но без учета ответственности учредителя за создание условий для успешной их деятельности самые благие идеи превращаются в имитацию бурной деятельности. Реальные усилия заменяются повышенными требованиями к наличию документации (объем ее достиг такого уровня, что и заниматься основным делом становится некогда).

Отсюда вполне логичным выглядит переход к сертификации третьей стороной. Отечественные и зарубежные организации обеспечивают прохождение независимой экспертизы в учебных заведениях, наличие сертификата делает такие заведения более конкурентоспособными и привлекательными в глазах потребителя [8].

Вместе с тем, нерешенность проблем, характерных для предыдущих этапов, не позволяет в полной мере реализовать все подходы, относящиеся к менеджменту качества этого и последующих периодов.

Все увеличивающийся разрыв между менеджментом образовательных учреждений и их сотрудниками убивает саму идею партнерских отношений руководителей и сотрудников во имя достижения высокого качества образования. Административные методы управления также не способствуют заинтересованности сотрудников в результатах своего труда. Современные условия требуют реального внедрения системы управления качеством образования, а не бюрократической его имитации, иначе мы рискуем безнадежно отстать от других стран в этой области.

Список литературы

1. Warschauer, M. Millennialism and media: Language, literacy, and technology in the XXI century [Text] / M. Warschauer - AILA Review. - 2001. - № 14. - Pp. 49-59.
2. Бернетт, Н. Образование для всех. Грамотность: жизненная необходимость // Всемирный доклад по мониторингу ОДВ 2006/ Н. Бернетт, С. Паркер, Н. Белла. - Париж : ООН, 2005. - 505 с.
3. Ключевые компетенции для Европы; <http://letopisi.ra/index.php/>
4. Новый взгляд на грамотность (по материалам международного исследования PISA-2000). - М. : Логос, 2004. - 296 с.
5. Педагогический энциклопедический словарь / Гл. ред. Б. М. Бим-Бад; М., «Большая Российская энциклопедия», 2003 г., с. 100.
6. Ребрин Ю.И. Управление качеством. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.

7. Совет Европы: Симпозиум по теме «Ключевые компетенции для Европы»: Док. DECS / SC / Sec. (96) 43. Берн, 1996.
8. Томильцев А.В. Управление качеством образования. Екатеринбург :изд-во УРГППУ, 2010.

УДК 378.14

Федорова Е.В.
ГБОУ ВПО УГМУ Минздрава России,
г. Екатеринбург

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА НА КАФЕДРЕ ЭПИДЕМИОЛОГИИ: ОПЫТ УЧЕТА МНЕНИЯ СТУДЕНТОВ

Аннотация. Описан опыт совершенствования организационно-педагогических условий реализации образовательного процесса на кафедре эпидемиологии с учетом мнения студентов, выявленного методом анкетирования.

Ключевые слова: организационно-педагогические условия, анкетирование студентов.

В настоящее время для России характерны интенсивные изменения в системе профессионального образования. В частности, в государстве инициированы процессы создания в учреждениях профессионального образования систем качества. В контексте данных процессов в марте 2006 года Ученый Совет Уральского государственного медицинского университета (УГМУ) принял решение о внедрении системы менеджмента качества (СМК), как важного компонента принципиально новой организации труда в условиях рынка и конкуренции учебных заведений. В соответствии с данным решением современные тенденции в профессиональном образовании отражены в миссии и политике УГМУ в области качества. Так, основные положения политики УГМУ предусматривают стремление к обеспечению задаваемого работодателем и обществом уровня подготовки специалистов, способных к эффективной профессиональной деятельности, к быстрой ориентации и адаптации в условиях научно-технического прогресса, владеющих необходимыми технологиями в рамках своей специальности, готовых и способных к системному и инновационному развитию российского здравоохранения [1; 2].

Для успешной реализации данных стремлений важнейшее значение имеют организационно-педагогические условия реализации образовательного процесса (структура и содержание подготовки, образовательные технологии, образовательная среда, виды учебных занятий, оснащенность учебной и учебно-методической литературой, графики учебного процесса, качество педагогических кадров и многое другое). Поэтому вопросы совершенствования организационно-педагогических условий находятся в центре внимания СМК. В частности, одно из направлений деятельности СМК связано с определением степени удовлетворенности студентов (как внутренних потребителей) условиями реализации учебного процесса. Их мнение о расписании занятий, состоянии аудиторного фонда, содержании лекционных и практических занятий, обеспеченности учебно-методическими материалами, о преподавателях и администрации является одним из измерителей качества образовательного процесса.

Для исследования мнения студентов нами выбран опрос методом анкетирования. На кафедре эпидемиологии к анкетированию привлечены студенты 3 курса медико-профилактического факультета (МПФ) УГМУ после завершения прохождения ими курса лекций и практических занятий. При этом студенты понимают, что их мнение анализируется, учитывается и представляет основу для изменений, направленных на совершенствование организационно-педагогических условий, а основанием для изменений служит мнение большинства по поставленным вопросам, а не единичные сигналы. Анкета включает в себя обращение к студентам, в котором поясняется важность их участия в проведении данного исследования и объясняются правила работы с анкетой. Бланки анкет заполняются студентами анонимно. На основании полученных по результатам анкетирования сведений появляется возможность установить основные, с точки зрения студентов, позиции, по которым возможны улучшения в работе кафедры, разработать соответствующие мероприятия и осуществить корректирующую деятельность.