

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Е.Ю. Орлова

Южно-Уральский государственный университет, филиал в г. Снежинске

Контроль качества результатов в условиях ФГОС ВПО третьего поколения – актуальная, еще мало разработанная проблема. Показана связь понятия качества в образовательном процессе и в системе менеджмента качества. Предложены способы группировки контрольно-измерительных средств. Материалы статьи могут быть положены в основу разработки средств контроля результатов образовательного процесса на всех уровнях.

Ключевые слова: качество, образовательный процесс, результаты, компетенции, федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования, контроль, виды, контрольно-оценочные средства.

Повышение качества – одна из актуальных проблем всей системы российского образования – имеет неоднозначное понимание в современной педагогике и социально-педагогической сфере. «Качество есть существенная определенность предмета, в силу которой он является данным, а не иным предметом и отличается от других предметов» [8, с. 194]. Этот же смысл понятия «качество» отражается в толковом словаре как «существенный признак, свойство, отличающее один предмет или явление от других» [2, с. 196]. В то же время, такое понимание качества не позволяет дать ответ на вопрос о том, в какой степени это свойство проявляется. В частности, пользуясь этими философскими определениями, мы не можем ответить на вопрос, в какой степени достигнута цель образования. Второй смысл понятия качества: «степень ценности, пригодности, соответствия предмета или явления тому, чем он (оно) должен (должно) быть» [2, с. 196]. В педагогической литературе оперируют термином «качество» в следующих смыслах. Е.А. Яковлев считает, что «качество понимается и как функциональное единство существенных свойств предмета, и как множество свойств, органически связанных между собой законом взаимодействия, и как целостная характеристика вещи как системы с определенной структурой» [10, с. 22]. Этот автор рассматривает качество с позиции квалиметрии.

В 2000 году появилась новая версия международных стандартов ИСО серии 9000, гармонизация которых в 2001 году привела к появлению новых российских стандартов

ГОСТ Р ИСО серии 9000. В соответствие с ними в России был нормативно закреплён новый термин: качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям (ГОСТ Р ИСО 9000-2001). Следовательно, теперь российская трактовка термина «качество» также ориентирована на требования потребителя и других заинтересованных сторон [3, 6, 9]. В 2008 году утверждён и введён в действие ГОСТ Р ИСО 9001-2008. В этом стандарте применены термины и определения, данные в ИСО 9000.

Как следует из рекомендаций Ю.П. Адлера [1], заинтересованные стороны в деятельности организации можно разделить на пять групп: потребители, акционеры («управление»), общество («окружающая среда»), поставщики и персонал организации. Мы определили, что для вуза это отождествляется (с некоторой мерой условности) следующим образом:

1. Потребители – это абитуриенты, родители (попечители), предприятия (организации). Причем студентов можно считать потребителями или внутренними потребителями, а предприятия (организации) – конечными пользователями.

2. «Управление» – это Министерство образования и науки РФ.

3. Общество («Окружающая среда») – администрации субъектов Федерации, совет ректоров вузов регионов, службы занятости, средства массовой информации.

4. Поставщики – средние учебные и специальные учебные заведения.

5. Персонал – работники вуза.

Каждая из заинтересованных сторон предъявляет свои требования к качеству образования. Минобрнауки России, несмотря на то, что, прежде всего, является управляющим органом для большинства вузов, представляет интересы государства и общества по обобщению и формулированию требований к качеству образовательных услуг в ФГОС ВПО направлений. В России исторически сложилось, что вузы в своей деятельности нацелены на реализацию в первую очередь именно этих требований. Но и все другие заинтересованные стороны имеют требования, поэтому необходимо разработать процедуру их определения и стремиться учитывать при создании и функционировании СМК вуза.

Однако следует согласиться и с мнением специалистов [4, 5, 7], о роли человеческого фактора и, в частности, о дуалистической роли студентов в процессе образования. Необходимо с предельной осторожностью относиться к требованиям, выдвигаемым студентами и к их суждениям о качестве образования. Следует ранжировать студентов с точки зрения их отношения к учебе и участия в образовательном процессе. Качество образовательной услуги первого аспекта не менее зависит от исходной подготовки студента, его мотивации к получению профессиональной подготовки, чем от самого процесса образования (педагоги, новации, материально-технические ресурсы, то есть СМК вуза). В наибольшей мере потребителями (конечными пользователями) образовательной услуги первого аспекта являются предприятия и организации, поскольку именно в сфере реальной экономики может в полной мере проявиться ее результат. Их мнение и требования к выпускникам следует изучать, формировать и реализовывать.

При разработке СМК имеют место две зависимости. Первая зависимость очевидна и состоит в том, что если существует и реализуется система обеспечения качества, то есть основания надеяться на качество его результатов. Вторая зависимость отображает ограниченность влияния системы обеспечения качества на результаты образования. Порой «качественная система образования» приводит к недостаточным результатам образования. И причины могут быть различными: от начального уровня обученности и воспитанности абитуриентов до несоответствия применяемых технологий, содержания образования индивидуальным особенностям обучающихся.

Согласно материалам Минобрнауки России, качество образования имеет две стороны и исследуется в двух аспектах:

1) качество результата образовательного процесса: соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям стандартов;

2) характеристики системы обеспечения этого качества:

- содержания образования;
- уровня подготовки абитуриентов;
- преподавательских кадров;
- информационно-методического обеспечения;
- материально-технического обеспечения качества подготовки;
- используемых образовательных технологий;
- научной деятельности [5].

Эта структура является достаточной для понимания того, благодаря чему образование становится качественным и как это отражается на его результатах.

Качество процесса в ИСО определяется такими характеристиками, как результативность, эффективность, адаптивность. Результативность процесса важна, в первую очередь, для потребителя, это синоним качества. Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2001, результативность – это степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов. Результативность процесса:

- определяется тем, достигается цель процесса или нет;
- показывает, насколько результаты процесса соответствуют нуждам и ожиданиям потребителей, т. е. насколько готовая продукция (услуга) соответствует проекту;
- достигается качеством продукта (услуги), пунктуальностью исполнения, временем исполнения заказа.

Эффективность процесса, в первую очередь, нужна предприятию для обеспечения необходимой прибыльности. Поэтому существует мнение о нецелесообразности определения эффективности образовательного процесса, поскольку его реализация не направлена на получение прибыли. Оценивать процессы в вузе – предмет отдельного исследования.

Задача данной статьи – выявить критерии оценки результатов образовательного процесса. Результаты в вузе оцениваются в процессах контроля. Различают следующие виды контроля в вузе.

Предварительный контроль проводится, чтобы получить оперативную информацию об усвоении учебного материала студентами. Результаты предварительного контроля служат информационной базой для принятия управленческих решений об адаптации учебного процесса к поступившему контингенту студентов. Он используется при поступлении студентов, при начале изучения новой темы или предмета.

Текущий контроль используется для оперативного управления учебным процессом. На нем измеряются промежуточные результаты, прежде чем дать окончательную, итоговую оценку усвоению учебного материала и компетенции студентами.

Итоговый контроль – для подведения итогов: как усвоен учебный материал предмета, цикла, как усвоены компетенции.

Заключительный контроль проводится в конце обучения. К нему относят прием госэкзаменов, защиту ВКР, присвоение степени или квалификации Государственной экзаменационной комиссией.

Согласно ФГОС ВПО результаты выражаются в компетенциях (Раздел «Требования к результатам освоения основных образовательных программ»). Итак, вопрос качества невозможно рассматривать вне вопроса о контрольно-измерительных средствах. Их многообразие естественно вследствие многообразия измеряемых компетенций. В ФГОС ВПО они насчитывают несколько десятков. Но есть общие нормы выражения для компетенций, в терминах «знать», «уметь», «владеть». Это позволяет выдвинуть некоторые общие требования к заданиям контрольно-измерительных средств.

Контрольно-оценочные средства измерения знаний включают: воспроизведение (пересказ), тесты.

Контрольно-оценочные средства измерения умений включают в себя: репродуктивные задания, действия по алгоритмам, по образцам, типовые задачи.

Контрольно-оценочные средства измерения владения материалом (компетенциями) содержат творческие задания, конструирование новых алгоритмов, проблемные задания. Владение можно проверять по результатам студенческих работ соответствующего уровня. Можно наблюдать процесс их выполнения с одновременным заполнением карт наблюдения.

Учитывая количество измеряемых компетенций, становится невозможным разработать

и применить достаточный арсенал контрольно-измерительных средств, если только они не будут использоваться для измерения сразу нескольких компетенций. Как можно их группировать в процессе измерения?

Возможно несколько вариантов. Можно группировать по учебным дисциплинам. Этот подход наиболее простой, потому что в последние годы было принято проводить итоговый контроль по этому принципу попредметно.

В ФГОС ВПО компетенции группируются сразу с несколькими предметами. Их можно разделять по этому принципу и разрабатывать межпредметные контрольно-измерительные средства, которые позволяют измерять не только сразу сформированность нескольких компетенций, но делать это на нескольких экзаменах или зачетах по разным предметам.

Также в ФГОС группируют компетенции по видам деятельности. Например, по видам деятельности выпускников технических направлений: расчетно-проектная и проектно-конструкторская; производственно-технологическая; научно-исследовательская; организационно-управленческая; монтажно-наладочная; сервисно-эксплуатационная; по видам деятельности менеджеров: организационно-управленческая; аналитическая; научно-исследовательская; педагогическая. Компетенции одного вида деятельности действительно имеют много общих проявлений, поэтому их можно измерять в комплексе.

Не все результаты образовательного процесса можно измерить количественно. Но философские категории качества и количества – суть стороны одной и той же реальности (результатов образования студента). Поэтому качественная суть может быть выражена и некими количественными характеристиками, что более удобно, привычно и подходит для сопоставления результатов больше, чем качественные описания достижений.

Таковыми количественными характеристиками результатов образования выступают уровни сформированности компетенций, а уровни, в свою очередь, устанавливаются по множеству критериев. Каждый критерий можно описать более точно соответствующей ему количественной характеристикой (так происходит, например, в процессе балльно-рейтинговой оценки). Совокупность описаний количественных и качественных состояний образованности на данном уровне содержится в показателях уровня.

Сегодня не существует единой для всех вузов шкалы оценки результатов образовательного процесса. Продолжают сосуществовать балльно-рейтинговая и привычная пятибалльная система оценки. Независимо от этого факта, контроль качества результатов образовательного процесса выражается и в качественной и в количественной формах.

Литература

1. Адлер, Ю.П. Восемь принципов, которые меняют мир / Ю.П. Адлер // *Стандарты и качество*. – 2001. – № 5/6. – С. 49–61.

2. Большой толковый словарь русского языка. – СПб.: Норинт С.А. Кузнецов, 1998. – <http://enc-dic.com/kuzhescov>.

3. Восемь принципов менеджмента качества, положенных в основу МС ИСО серии 9000:2000 // Курс «Менеджмент качества и сертификация»: иллюстрир. справ. пособие. – М.: МИСиС, Центр сертификации: Учебный центр Госстандарта России. – 236 с.

4. Качалов, В. Проблемы управления качеством в вузах / В. Качалов // *Стандарты и качество*. – 2000. – № 5. – С. 82–85.

5. Методические рекомендации для экс-

перта по анализу содержания и качества подготовки по основной образовательной программе (направлению и специальности) высшего учебного заведения. – М.: Гос. инспекция по аттестации учеб. заведений России при М-ве образования РФ, 2002. – 22 с.

6. Новая версия МС ИСО 9000:2000. Краткая характеристика // Курс «Менеджмент качества и сертификация»: иллюстрир. справ. пособие МИСиС, Центр сертификации: Учебный центр Госстандарта России. – 23 с.

7. Управление качеством и человеческий фактор // *Стандарты и качество*. – 1997. – № 3. – С. 56–59.

8. Философский словарь / под ред. И.Т. Фролова. – 5-е изд. – М.: Политиздат, 1987. – 590 с.

9. Швец, В.Е. Менеджмент качества в системе современного менеджмента / В.Е. Швец // *Стандарты и качество*. – 1997. – № 6. – С. 48–50.

10. Яковлев, Е.В. Педагогический эксперимент: квалиметрический аспект: моногр. / Е.В. Яковлев. – Челябинск: Изд-во ЧГПУ, 1998. – 136 с.

Орлова Елена Юрьевна, кандидат педагогических наук, Южно-Уральский государственный университет, филиал в г. Снежинске, директор, orlovasnz@yandex.ru.

Bulletin of the South Ural State University
Series "Education. Pedagogy"
2013, vol. 5, no. 3, pp. 81–84

QUALITY CONTROL OF EDUCATION PROCESS RESULTS

E.Yu. Orlova

Quality control of education results in Federal State Educational Standards of the Third Generation is an important and still underdeveloped problem. The connection between the concepts of education process quality and the management system quality is shown. The methods of dividing the control and evaluation means into groups are presented. The results may be used as the basis for the development of the control and evaluation means for the education process quality at all levels.

Keywords: quality, education process, results, competences, Federal State Educational Standards of Higher Education, control, types, control and evaluation means.

Orlova Elena, Candidate of Pedagogy, Head of the South Ural State University branch in Snezhinsk, orlovasnz@yandex.ru.

Поступила в редакцию 26 мая 2013 г.