

УДК 371

К проблеме определения понятия «качество образования» в современной науке

В.М. Щербенкова

Средняя общеобразовательная школа № 16, ул. Зверева 10, Иркутск, Россия
kibisova2008@mail.ru

Статья поступила 22.06.2017, принята 13.08.2017

Исследование призвано актуализировать проблему определения понятия «качество образования» в современной науке. Автор рассматривает различные подходы к пониманию качества применительно к педагогике, где образование рассматривается не только как сфера услуг, но и как среда, обладающая рядом специфических свойств. Наряду с раскрытием содержательной составляющей, в статье выделены и обоснованы социально-экономическая и субъективно-личностная составляющие понятия «качество образования».

Ключевые слова: качество образования; сфера услуг; сущностная характеристика качества образования; социально-экономическая составляющая качества образования; субъективно-личностная составляющая качества образования.

To the problem of defining the concept of "quality of education" in modern science

V.M. Shcherbenkova

Secondary School № 16; 10, Zverev St., Irkutsk, Russia
kibisova2008@mail.ru

Received 22.06.2017, accepted 13.08.2017

The article discusses the problem of defining the concept "quality of education" in modern science. The author considers approaches of understanding the quality of education in modern pedagogical science where the modern education is seen not only as a sphere of service but also as a field having some specific features. Along with the disclosure of the substantive component, the article singles out and outlines the socio-economic and subjective-personal components of the notion "quality of education".

Key words: quality of education; services sector; essential characteristic of the quality of education; socio-economic component of the quality of education; subjective-personal component of the quality of education.

Глобальные политические, социально-экономические процессы в современном российском обществе оказали существенное влияние на духовную сферу, одним из составляющих элементов которой является система образования. «Образование рассматривается как один из решающих факторов формирования интеллектуальных ресурсов, обеспечения высокого уровня качества производственных сил» [1, с. 12]. Такой подход обусловлен масштабной модернизацией образовательной системы в целом и

школьного уровня в частности с целью создания механизма по повышению качества образования.

За последние 15 лет правительством РФ были разработаны и приняты различные нормативно-правовые акты, регламентирующие осуществление образовательного процесса в стране [2–9]. На основе анализа этих документов можно сделать вывод о том, что государственная политика направлена на создание условий для обеспечения доступного образования на основе удовлетво-

рения актуальных и перспективных запросов личности и общества. Определены основные направления, задачи, требования, условия повышения качества образования, а также механизмы оценки качества и востребованности образовательных услуг [4; 6–8]. При этом определение понятия «качество образования», его содержательная наполняемость отсутствуют.

Выявление сущностной характеристики качества образования находится в центре внимания данной статьи.

Изучение теоретической литературы демонстрирует, что научное сообщество давно исследует понятие качество образования. Пик исследований пришелся на конец 1990-х — начало 2000-х гг. В современной педагогике понятие «качество образования» является востребованным в работах многих ученых (В.П. Панасюк, 1998; С.Ю. Трапицын, 2000; Т.А. Салимова, 2002; Н.Ш. Ватолкина, 2003; И.К. Кошечева, 2003; А.Е. Бахмутский, 2004; В.М. Милова, 2007 и др.).

Мы также отмечаем, что на сегодняшний день количество научных работ, посвященных раскрытию понятия «качество образования», сократилось. Можно сделать вывод о том, что данное понятие стало более сформировавшимся. Отчасти это вызвано тем, что во вступившем в силу 01.09.2013 г. федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» впервые из рассмотренных нами нормативно-правовых актов [4; 6–8] было дано определение исследуемому понятию [10].

При этом единого подхода к трактовке данного понятия нет. Г.С. Ковалева, А.И. Субетто, М.Б. Чельшкова считают, что достичь универсального понимания качества образования, сформулировать его однозначное определение невозможно [11]. Это обусловлено рядом причин: с одной стороны, сложностью, многокомпонентностью данного понятия, с другой стороны, содержание качества образования подвергается корректировкам в соответствии с требованиями времени.

Для решения поставленной задачи представляется важным изучить имеющиеся точки зрения на содержание понятия «качество образования».

Современное понятие «качество» характеризуется «преимуществом основных

положений, идущих от Аристотеля – Канта – Гегеля – Маркса» [1, с. 18], что определяет его как философскую категорию, «выражающую существенную *определенность объекта* (выделено мной. — В.Щ.), благодаря которой он является именно этим, а не иным» [12, с. 561]. Качество, являясь объектом изучения многих наук, обладает возможностью перенесения в педагогическую теорию и практику в целях уточнения толкования с позиций школоведческих исследований.

А.Г. Гличев, один из основоположников отечественной теории качества, понимал качество как «совокупность свойств и характеристик объекта, относящихся к его способности *удовлетворять* установленные или предполагаемые *потребности* (выделено мной. — В.Щ.)» [13].

Дж. Джуран также рассматривает качество как степень удовлетворения потребителя (Ватолкина, 2003, с. 12).

Схожее толкование понятия качества, но непосредственно в системе образования, имеется в разработанной новой версии стандарта ISO 9001:2000, где качество образования — это прежде всего качество образовательной услуги и (или) продукции, обладающей такими свойствами, которые могли бы удовлетворить потребителей. При этом под услугой и (или) продукцией образовательного учреждения подразумеваются: повышение уровня квалификации, знаний или умений учащихся; формирование у них определенных жизненных позиций; предоставление условий для учебы, программы образования или иных ресурсов, услуг для общества, результатов исследований, направленных на повышение уровня квалификации, знаний или умений учащихся, привитие им определенных жизненных позиций или ценностей [14, с. 16].

Потребителями услуги могут быть учащиеся, родители или работодатель, компания или организация, с которой заключены контракты на проведение исследований или на обучение, а также соглашение о предоставлении консультаций, промышленное предприятие, внутренние потребители (т. е. лица или подразделения внутри самого образовательного учреждения), правительственный или регулирующий орган, орган

аккредитации и т. п., соответствующая общественная группа, например, группа родителей или граждан, члены персонала или общество в целом [Там же, с. 15].

В федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. качество образования рассматривается в том числе и как деятельность и подготовка обучающегося, выражающая степень соответствия потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность [10, с. 6].

В такой трактовке сфера образования рассматривается как сфера услуг. В.П. Панасюк отмечает, что если образование — услуга, то и подходы к обеспечению ее качества должны быть такими же, как и применяемые в мировой практике в сфере услуг и других областях деятельности [1]. Речь идет об освоении общеобразовательной школой важнейших установлений концепции Всеобщего управления качеством (*Total quality management*), положений отечественной школы управления качеством (представлена в работах В.Я. Белобрагина, А.В. Гличева, А.И. Субетто, В.И. Шиленко и др.), стандартов в области качества Международной организации по стандартизации (ISO), где предъявляются жесткие и конкретные требования к контролю качества на всех стадиях предоставления услуги, управлению всеми видами ресурсов, созданию систем качества в организациях и учреждениях, документированию всех процедур по управлению качеством [15, с. 257].

И.К. Кошечева указывает, что ни к государству, ни к обществу, ни к обучающемуся, ни к родителям невозможно применить классическое определение потребителя [16, с. 33]. Мы соглашались с Ш.Т. Насыровым и в необходимости понимания, что образовательная среда обладает рядом специфических свойств, связанных с реализацией социального заказа, направленного на формирование личности человека, передачу культурных ценностей, воспроизводство интеллектуальных ресурсов [15].

Таким образом, само понимание понятия «потребитель образовательной услуги», чьи потребности должны быть удовлетворены в процессе образования, является многонаправленным. А потому «любые требования

со стороны потребителей могут быть достигнуты лишь частично, так как их достижение ограничивается необходимостью согласования интересов различных групп потребителей» [17, с. 14]. Стоит отметить, что в системе школьного российского образования, несмотря на то, что основным потребителем образовательной услуги являются обучающиеся и родители, основным заказчиком при этом выступает государство. Образовательный процесс осуществляется на основе федеральных образовательных стандартов с применением только рекомендованных Министерством образования учебников и образовательных программ [10].

Позиции данных авторов, а также анализ нормативных документов позволяют выделить *социально-экономическую* составляющую качества образования.

Тем не менее, так как в основе образовательного процесса находится личность обучающегося с индивидуальными способностями и потребностями, очевидной становится другая составляющая исследуемого понятия — *субъективно-личностная*.

У.Э. Деминг обозначил, что «качество можно определить только пользуясь системой оценок того человека, который пользуется товаром (услугой. — М.Ш.), кто судит о качестве» [18, с. 181]. Таким образом, мы отмечаем, что качество — это категория, связанная с *субъективным восприятием* свойств и полезности товара (услуги) каждым отдельным субъектом, а также социальной группой или обществом в целом.

Н.Ш. Ватолкина, признавая экономический и социальный аспекты качества образования, отмечает также *личностный*, под которым понимаются становление и всестороннее развитие личности [17]. Схожую позицию имеет В.П. Панасюк, определяющий качество школьного образования как такую «совокупность его свойств, которая позволяет решать задачи по всестороннему воспитанию и гармоничному развитию личности обучающегося» [19, с. 35]. В.А. Слостенин отмечает, что абсолютной ценностью образования является сам человек с неотчуждаемыми от личности знаниями. В результате личностно-ориентированного содержания образования происходит развитие целостной личности как субъекта культуры (Панасюк, 1998, с. 31).

М.И. Махмудов определяет, что именно все-сторонне и гармонично развитая личность является целью образования [20].

Система образования — это больше, чем сфера оказания услуг, обладающая рядом потребительских качеств и свойств, «это сфера развития личности, ее социализации, общения, взаимодействия социальных общностей и многое-многое другое» [16, с. 34].

Вышеизложенное позволяет заключить, что при раскрытии содержательной сущности качества образования ученые выделяют:

– социально-экономическую составляющую (А.Г. Гличев, 1998; В.П. Панасюк, 1998; Н.Ш. Ватолкина, 2003);

– субъективно-личностную составляющую (М.И. Махмутов, 1985; В.Е. Деминг, 1994; В.П. Панасюк, 1998; Н.В. Бордовская, А.А. Реан, 2001; Н.Ш. Ватолкина, 2003; И.К. Кошечева, 2003; Ш.Т. Насыров, 2010).

Итак, на основе анализа теоретической и нормативной литературы мы определили составляющие понятия «качество образования». Также можем отметить, что данное понимание содержания качества образования со временем не подверглось значительным корректировкам (от 1990-х до начала 2000-х гг.).

Как можно заключить, в позициях вышеуказанных авторов отчетливо просматривается, что качество образования направлено на удовлетворение не всех потребностей человека, а только тех, удовлетворение которых будет способствовать целостному развитию учащегося как субъекта социальных отношений. Полноценное развитие личности возможно только при использовании всех компонентов содержания образования.

Принимая, что качество образования направлено на удовлетворение существующих и потенциальных потребностей общества и личности, С.Ю. Трапицын указывает, что качество образования обладает *интегральным свойством* [21, с. 53]. Схожую позицию мы отмечаем у Панасюка: «образование можно тогда считать качественным, когда в нем максимально полно осуществляется учет основных структур во всех элементах содержания образования» [19, с. 33]. Образование является сложной, многокомпонентной, многофункциональной системой. Выпадение или ослабление хотя бы одного

элемента приведет к утрате ее качества.

Так как образование направлено на удовлетворение социальных потребностей, которые подвержены изменениям в соответствии с требованиями времени, логично предположить, что оно также подвергается преобразованиям. Т.А. Салимова отмечает, что качество позволяет не только «удовлетворять различные уровни потребностей», но также находится «в постоянном движении, изменении, преобразовании» [22, с. 18], т. е. является *динамической категорией*.

Из всего вышесказанного мы можем сделать вывод, что *качество образования* — это определенная совокупность его свойств, направленная на удовлетворение потребностей, способствующих развитию личности обучающегося, в соответствии с современными социальными требованиями.

Такова в целом обобщенно-абстрактная сущностная характеристика качества образования.

Литература

1. Панасюк В.П. Школа и качество: выбор будущего. СПб.: КАРО, 2003. 384 с.
2. Государственная программа Рос. Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы» [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. Концепция долгосрочного социально – экономического развития Рос. Федерации на период до 2020 г. [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. Концепция федеральной целевой программы развития образования на 2011-2015 годы [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
5. Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа» [Электронный ресурс] // Кремль: сайт. URL <http://kremlin.ru/events/president/news/6683> (дата обращения: 10.01.2015).
6. О Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года [Электронный ресурс]: приказ М-ва образования Рос. Федерации от 11 февр. 2002 г. № 393. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
7. Программа реализации приоритетного национального проекта «Образование на 2011-2013 годы» [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
8. Об утверждении основных направлений деятельности правительства Российской Федерации на период до 2012 года [Электронный ре-

курс]: распоряжение Правительства Рос. Федерации от 17 нояб. 2008 г. № 1663-р. (ред. от 14.12.09). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

9. О плане действий по модернизации общего образования на 2011 – 2015 годы [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства Рос. Федерации от 7 сент. 2010 г. № 1507-р [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

10. Об образовании в Российской Федерации: федер. закон Рос. Федерации от 29 дек. 2012 г. № 273-ФЗ. М.: КНОРУС, 2013. 176 с.

11. Ковалева Г.С., Чельшкова М.Б. Основные подходы к оценке качества подготовки обучаемых в России и за рубежом: обзорный докл. М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 1999. 62 с.

12. Большой энциклопедический журнал: в 2 т. / гл. ред. А.М. Прохоров. М.: Сов. Энциклопедия, 1991. Т. 1. С. 763.

13. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. М.: АМИ, 1998. 354 с.

14. Руководство по применению стандарта ИСО 9001: 2000 в области обучения и образования / пер. с англ. А.Л. Раскина. М., 2002. 128 с.

15. Насыров Ш.Т. Качество образования – инновационный путь развития современной общеобразовательной школы // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2010. № 3. С. 256-257.

16. Кощеева И.К. Качество образования как социологическая проблема: дис. ... канд. соц. наук. Екатеринбург, 2003. 157 с.

17. Ватолкина Н.Ш. Оценка качества образовательной деятельности в высшей школе: дис. ... д-ра экон. наук. Саранск, 2003. 200 с.

18. Деминг В.Е. Выход из кризиса. Тверь: Альба, 1994. 497 с.

19. Панасюк В.П. Педагогическая система внутришкольного управления качеством образовательного процесса: дис. ... д-ра пед. наук. СПб., 1998. 460 с.

20. Махмудов М.И. Современный урок. Вопросы теории. 2-е изд., испр. и доп. М.: Педагогика, 1985. 184 с.

21. Трапицын С.Ю. Теоретические основы управления качеством образовательного процесса в военном ВУЗе: дис. ... д-ра пед. наук. СПб., 2000. 416 с.

22. Салимова Т.А. Теория и практика управления качеством Саранск: Изд-во Морд. ун-ва, 2001. 172 с.