

# Стандарты качества неформального образования:

## перспективы внедрения в Беларуси

Ольга Рудь



Обучающие профессиональные курсы как вид дополнительного образования для взрослых становятся все более популярными среди населения. В средствах массовой информации и интернете данная тема пока мало освещается (в отличие от, например, гораздо более известного рынка бизнес-образования). О деятельности конкретных компаний и организаций, их персонале, руководстве, успехах и достижениях на этом поприще в принципе неизвестно ничего. Кроме того, в последнее время в СМИ все чаще появляется информация о недобросовестных компаниях, предлагающих подобного рода услуги и бросающих «тень» на все остальные организации на этом рынке. А основная масса недовольства приходится на отсутствие принадлежности подобных курсов к государственной системе образования и, соответственно, отсутствие принятых в государственной системе образования стандартов качества.

В связи с этим возникает вопрос: возможно, уже назрела необходимость разработки стандартов качества неформального образования?

### Для начала необходимо понять, что такое качество образования

**Качество образования** — соответствие образования требованиям образовательного стандарта, учебно-программной документации соответствующей образовательной программы (Кодекс об образовании Республики Беларусь, Статья 1).

Таким образом, качество образования — это учебная программа, создаваемая кем-то?

Для того чтобы правильно определить, что такое качество образования, необходимо, в первую очередь, понять: а) кто является участниками образова-

тельного процесса; б) за счет каких ресурсов обеспечивается образовательный процесс. И тогда мы увидим, насколько сложен и многогранен этот процесс, чтобы сводить его только к учебно-программной документации. (Рис. смотри на стр. 24)

**Качество образования** — соответствие результатов образования запросам и ожиданиям **потребителей** услуг, а также **возможность дальнейшего их (результатов) применения**.

Управление качеством образования — это не создание учебной документации, это работа с клиентом на всех этапах проектирования, организации и реализации услуги. А также дальнейшая помощь в реализации полученных знаний.

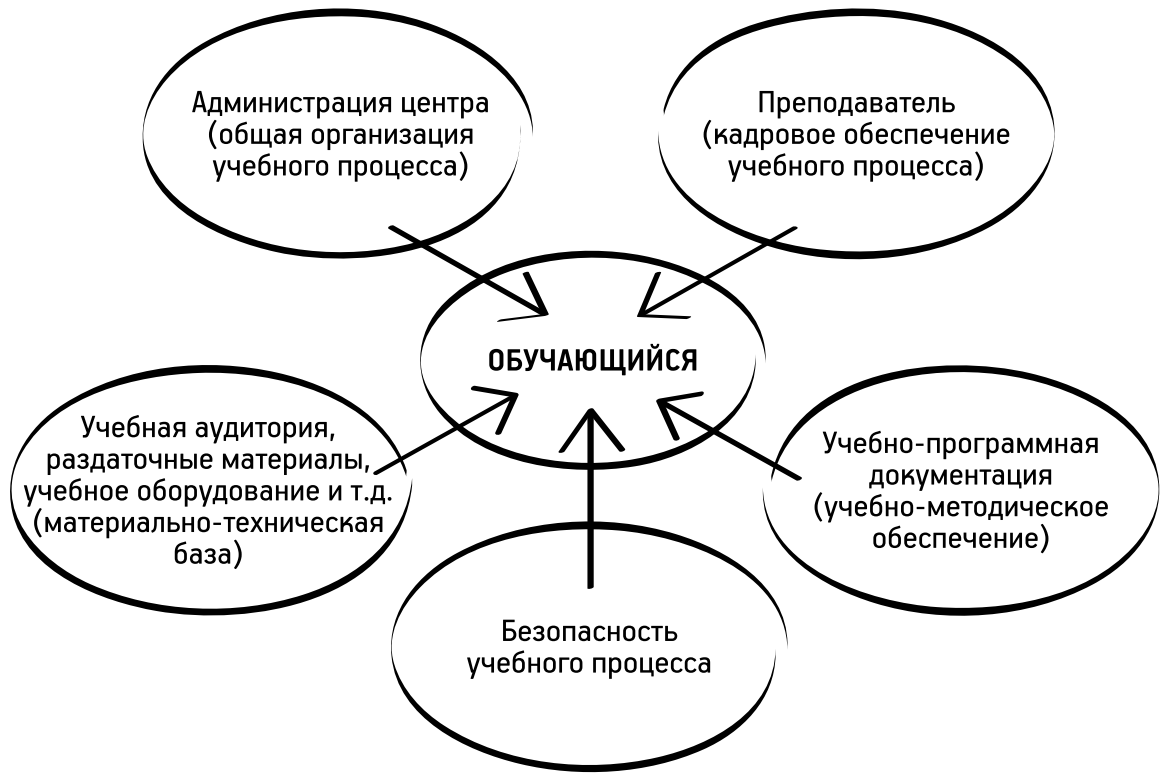
### Почему необходимы стандарты качества? Опыт предоставления образовательной услуги

**1** Создатель и организаторы услуги не являются потребителями услуги, видят ее со своей стороны (наличие субъективности). При этом каждый поставщик услуг видит одну и ту же услугу и ее результат по-разному. Поэтому характеристики, которыми она должна обладать, чтобы считаться действительно качественной для обучающегося, необходимо унифицировать.

**2** Человеческий фактор (все люди по своей природе немного ленивы и безответственны). Услуга — это на 90% результат работы людей.

**3** Наличие системы управления качеством как одного из параметров конкурентоспособности услуги, ключевой компетенции поставщика услуг на рынке (упрощение выбора наилучшего варианта для клиента).





## Система контроля качества: опыт создания системы управления качеством образовательной услуги (на примере образовательного центра, предлагающего обучающие профессиональные курсы)

Параметр оценки и контроля	Показатели оценки и контроля
Преподаватель	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Профессиональный уровень, квалификация</li> <li>• Владение новейшими знаниями в своей профессии</li> <li>• Доступность изложения и объяснения материала</li> <li>• Легкость и простота в общении</li> <li>• Использование активных методов обучения (вовлечение слушателей в учебный процесс)</li> <li>• Использование практических примеров из опыта работы</li> <li>• Индивидуальность подхода, выяснение запросов в обучении, уровня знаний</li> <li>• Уровень и полнота ответов на вопросы слушателей</li> <li>• Своевременность начала и окончания каждого занятия</li> </ul>



<p>Организация курса и учебного процесса</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжительность (объем) курса в целом</li> <li>• Удобство расписания</li> <li>• Содержание и полнота учебной программы для дальнейшей успешной трудовой деятельности</li> <li>• Соответствие заявленной при продаже учебной программе (соблюдение последовательности, раскрытие всех тем)</li> <li>• Полнота теоретического материала</li> <li>• Практическая ориентация курса</li> <li>• Сочетание/очередность теории и практики</li> <li>• Организация выездной практики (<i>если не было — напишите, необходима ли для курса</i>)</li> </ul>
<p>Система оценки и контроля знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация самостоятельных и домашних работ</li> <li>• Объективность, справедливость</li> <li>• Эффективность (стимулирование к обучению)</li> <li>• Соответствие учебной программе, пройденному материалу</li> <li>• Удобство организации (форма оценки знаний)</li> </ul>
<p>Раздаточные материалы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внешний вид, презентабельность</li> <li>• Удобство в использовании</li> <li>• Соответствие учебной программе, ее последовательности</li> <li>• Полнота и доступность изложенной информации</li> <li>• Актуальность изложенной информации</li> <li>• Дополнительные материалы от преподавателя</li> </ul>
<p>Материально-техническое обеспечение курса, условия обучения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Наличие учебного оборудования для практических занятий (кроме компьютеров и интернета)</li> <li>• Состояние и работа компьютерной техники, интернета</li> <li>• Внешний вид, уют, чистота и порядок в аудитории</li> <li>• Удобство месторасположения аудиторий</li> <li>• Использование информационных технологий, технических средств обучения (аудио, видео)</li> <li>• Использование наглядных средств обучения (карты, таблицы, рисунки и т.д.)</li> </ul>
<p>Работа администрации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внимательность и подробное изложение информации при первом звонке</li> <li>• Помощь в профессиональной ориентации</li> <li>• Внимательность и подробное изложение информации при заключении договора</li> <li>• Полнота информации при извещении о начале занятий</li> <li>• Решение проблемных вопросов в период обучения со стороны администрации</li> <li>• Доступность компании для клиента (график работы офиса, телефоны, электронная почта)</li> <li>• Организация кофе-пауз</li> <li>• Своевременность выдачи документов об окончании</li> <li>• Соответствие полученного образования и стоимости курса</li> </ul>



## Инструменты оценки и контроля качества на всех этапах создания услуги

Показатель оценки и контроля	Инструменты	Стандарт	Этап создания услуги
1. Преподаватель	Выходные анкеты, БД <sup>1</sup> «Анализ выпускных анкет»	Стандарт заполнения БД «Анализ выпускных анкет»	Реализация
	БД «Учет поиска и контроля качества работы преподавателей»	Стандарт поиска и ввода преподавателя в работу Стандарты работы преподавателей (приложение к договору) Стандарт заполнения и ведения БД «Учет поиска и контроля качества работы преподавателей»	Проектирование Организация Реализация
	БД «Учет рекламаций клиентов»	Стандарт работы с обращениями граждан (основан на Законе об обращении граждан и юр. лиц)	Реализация
	БД «Учет рекламаций преподавателей»		Реализация
2. Организация курса и учебного процесса	Выходные анкеты, БД «Анализ выпускных анкет»	Стандарт заполнения БД «Анализ выпускных анкет»	Реализация
	БД «Конкуренты по курсам»	Стандарт разработки нового курса	Проектирование
	БД «Учет рекламаций клиентов»	Стандарт работы с обращениями граждан (основан на Законе об обращении граждан и юр. лиц)	Реализация
3. Система оценки и контроля знаний	Выходные анкеты, БД «Анализ выпускных анкет»	Стандарт заполнения БД «Анализ выпускных анкет»	Реализация
	Зачетная ведомость, тесты успеваемости	В разработке	Проектирование Реализация
	Документы об обучении	Стандарт выдачи документов об обучении	Реализация
	БД «Учет рекламаций клиентов»	Стандарт работы с обращениями граждан (основан на Законе об обращении граждан и юр. лиц)	Реализация
4. Раздаточные материалы	Выходные анкеты, БД «Анализ выпускных анкет»	Стандарт заполнения БД «Анализ выпускных анкет»	Реализация
	БД «Конкуренты по курсам»	Стандарт разработки раздаточных материалов	Проектирование
	БД «Учет рекламаций клиентов»	Стандарт работы с обращениями граждан (основан на Законе об обращении граждан и юр. лиц)	Реализация

<sup>1</sup> БД – сокращенно «база данных».

5. Работа администрации	Выходные анкеты, БД «Анализ выпускных анкет»	Стандарт заполнения БД «Анализ выпускных анкет»	Реализация
	Система управления персоналом	Стандарт ввода нового сотрудника в работу Стандарт работы в команде Стандарт постановки и выполнения задач Стандарты проектной работы Стандарт обслуживания клиентов Функционалы сотрудников Карта бизнес-процессов услуги	Проектирование Организация Реализация
	БД «Учет рекламаций клиентов»	Стандарт работы с обращениями граждан (основан на Законе об обращении граждан и юр. лиц)	Реализация

## Гарантии качества предлагаемой услуги, которые предоставляются ДО покупки услуги:

В ДОГОВОРЕ:

**1** Возможность создания Конфликтной комиссии в случае неудовлетворения качеством оказания услуги.

**2** Возможность полного или частичного возврата денег в случае некачественного оказания услуги или несвоевременного ее начала.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО:

**3** Максимальная открытость ДО покупки услуги (сайт, бесплатное пробное занятие, общение с преподавателем, знакомство с раздаточными материалами, фото учебных аудиторий, документов об обучении).

## Необходимые условия функционирования системы управления качеством в организации

**1** Система управления качеством должна быть разработана и утверждена на уровне руководства. Результаты контроля должны периодически проверяться руководством (минимум ежемесячно).

**2** Необходимость наличия как минимум одного сотрудника, ответственного за реализацию и контроль **с четкими функциями, полномочиями, системой мотивации и штрафов (в нашем центре – это отдельная должность: специалист по контролю качества учебного процесса).**

**3** **Основа системы управления качеством – превентивные меры, учет предыдущего негативно-го опыта, а не пост-реакция на проблемы.**

## Необходимые условия функционирования системы стандартов качества на национальном уровне/на уровне сообщества

**1** Простота, понятность, измеримость и достаточность изучаемых показателей/ индикаторов (как для контролирующей организации, так и для поставщиков и потребителей услуг);

**2** Общие и принятые всеми игроками рынка термины и определения, учитывающие национальные особенности;

**3** Компетентность членов комиссии, контролирующей организации во всех сферах неформального образования;

**4** Простота внедрения и ведения системы управления качеством организациями любого уровня и размера (поменьше бумаготворчества и задействования новых ресурсов);

**5** Разработка стандартов содержания учебных программ должна строиться на основании принципа «Важен результат, а не то, как он был достигнут. Его и нужно оценивать. Не стричь всех под одну гребенку», как делает формальная система образования;

**6** Максимальное сохранение преимуществ неформального образования (свобода достижения результата, свобода выбора методов обучения, актуальность, практикоориентированность);

**7** Участие в разработке стандартов качества максимально возможного количества игроков рынка неформального образования для того, чтобы они были действительно общепринятыми и важными для всех.

И самое главное: важно, чтобы в разработке стандартов качества участвовали представители всех секторов: государственного, коммерческого и общественного. Только в этом случае есть вероятность обеспечения признания данных стандартов населением (потребителями услуг).