

**УДК 378.01**

**Виноградова Ольга Сергеевна**  
Центр изучения иностранных языков «Лингвастарт»  
Россия, Москва<sup>1</sup>  
Преподаватель  
Кандидат педагогических наук  
[olgawin76@gmail.com](mailto:olgawin76@gmail.com)

## **Качество образования в условиях информационного общества**

---

<sup>1</sup> 117335 ул. Профсоюзная, дом 42, корпус 4.

**Аннотация.** Статья посвящена рассмотрению проблем оценки качества образования и его повышения в условиях нового информационного общества, общества знаний, с учетом формируемых на рынке труда запросов (не только на наличие знаний, грамотности, но и на компетенции, навыки специалистов). Поэтому качество образования рассматривается и с точки соответствия государственного образовательного стандарта, образовательным затратам, требованиям образовательных органов и учреждений, так и с точки зрения потребителей, степени удовлетворенности потребностей клиентов, стоимостных характеристик.

Учитываются особенности образовательных систем информационного общества, в частности, основные: реализация государственного образовательного стандарта нового поколения, предметная конкретизация, реальный результат, конкретная образовательная цель, компетентностный подход, ключевые способности (коммуникативные, инфологические, математические, информационно-технологические, творческие, креативные, природоохранные, предпринимательские, эргономические, эстетические и др.).

Акцентируется необходимость создания и использования системного обеспечения на основе адаптивного обучения и компетентностного подхода, статистических признаков и характеристик обучения, динамического сопровождения (контроля) каждого шага обучения. С включением элементов разноуровневого обучения, которое является личностно-ориентированными.

Показана необходимость качественной аналитики для прогноза качества обучения, для полного, своевременного, качественного мониторинга процесса обучения, а также образовательного менеджмента.

**Ключевые слова:** образование; качество; информационное общество; информация; знания.

Проблема качества образования, качества функционирования образовательной системы – актуальна из-за совокупности факторов, обусловленных потребностями не только общества, образовательной парадигмы, но и запросами отдельных лиц, как юридических, так и физических. Лиц, имеющих уже опыт бизнес-взаимодействия на основе стандартов, контрактов, запросов и договоров потребителей.

Качество образования – категория и социальная. Она определяет результативность образовательного процесса в информационном обществе, его релевантность потребностям различных социальных и профессиональных кластеров [2]. Качество образования формируется под воздействием состояния учебной деятельности образовательных учреждений: содержания образования, форм и методов обучения, материально-технической базы, персонала, обеспечивающих развитие компетенций обучающихся. Динамизм современного общества, его рынков, в частности, рынка труда, формирует запрос не только на знания, но и на компетенции, и навыки специалистов.

Качество имеет абсолютное значение, имеет и относительное значение. Абсолютное, идеализируемое понятие качества содействует развитию образовательного учреждения, это имиджевое понятие, демонстрирующее стремление к достижению наивысших стандартов образования.

Относительность понятия качества состоит в том, что оно не является атрибутом образовательного процесса, услуги: качество возникает тогда, когда образовательная продукция (услуга) будет отвечать требованиям ГОС, нормативных документов, программ (качество уровня «образовательная услуга соответствует ГОС»). Как относительное понятие качество рассматривается на предмет соответствия ГОС и на соответствие потребителям запросам данной образовательной услуги в информационно насыщенном обществе, в обществе, основанном на знаниях.

При этом потребитель и производитель образовательной услуги часто не могут взаимно согласовать свои цели и запросы, вследствие чего образовательное учреждение обязано рассматривать качество образования и с точки зрения образовательного учреждения (соответствие ГОС, образовательные затраты), и с точки зрения его клиентуры, потребителей (степень удовлетворенности их потребностей, стоимость образования).

Несомненно, эффективность такой системы информационного общества, как образовательная, не может не соотноситься с качеством жизни граждан: выше внимание государства, общества к образованию, затратам на него – выше и качество образования, выше качество образование – выше и образовательные потребности общества.

Но в России пока комплекс действенных мер, критериев и процедур регулярной системной оценки качества работы образовательных учреждений (организаций) отсутствует. Многим учреждениям мешает «автономность», независимость при определении образовательных программ, отсутствие внешней оценки, другим – «значительная зависимость», в том числе от внешних оценок, третьим – «избыточное разнообразие» мешающее формированию системы объективных релевантных оценок [4, 5].

При всей важности внешних оценок образования, в информационном обществе возрастает роль «внутренних», потребительских оценок информации образовательного характера и самой системы образования [7]. Именно они расширяют образовательные возможности учреждений, их способности в самоконтроле и самосовершенствованию в условиях открытости образования, продуктивного диалога его систем (институтов) с другими системами (институтами), всем сообществом.

Многое здесь зависит от самостоятельности и компетентности преподавателей, тьюторов, руководителей и родителей.

Каковы показатели, их количество для релевантной оценки образовательного учреждения, системы? – Они определяются часто сложно, без учета региональности, культурных особенностей, а иногда достаточно стохастично. Это снижает их информационную, прогностическую ценность.

Должен работать механизм «минимально достаточной необходимости» или «разумной минимальности».

Другая проблема, решаемая в информационном обществе при оценке качества образования – информационная открытость принятия решений и их обсуждения в обществе с возможной корректировкой результатов оценки качества. Пока нет независимых профессиональных и общественных структур информирования, широкого обсуждения проблем образования. Требуется переход к модели поддержки качества образования (от модели контроля качества), к разработке системы методических рекомендаций, инструментария для оценки достижений обучающегося, их публичного обсуждения в информационном обществе.

Оценочные шкалы, используемые при определении качества образовательного процесса и его результата, связаны напрямую с используемой методологией. Отличительная особенность образовательных систем информационного общества – работа по ГОС нового поколения, у которых предметная конкретизация, результаты-ориентиры, конкретизация образовательных целей, компетентностный подход [1] с ключевыми способностями:

- коммуникативные (получение-передача, актуализация информации);
- инфологическими (математическими), особенно, при решении практических проблем;
- информационно-технологические (широкое использование ИКТ);
- творчество и креативность;
- экологические (природоохранные), финансовые (предпринимательские), эргономические и эстетические.

Это касается как функциональных умений (принятие решения в реальной жизненной ситуации, самостоятельное и организованное), так и личностно-ориентированных характеристик и умений (планирование и проведение самостоятельного исследования, креативность в его проведении, рефлексивность в обучении, командная работа и др.). При этом общеобразовательные результаты-ориентиры («ГОСовские») от предмета к предмету не меняются, в отличие от их содержания и методов (технологий) достижения [12, 13]. Есть, собственно, единая система координат результатов, принятия решений, связанная с качественными уровнями освоения материала (постановка проблемы – актуализация знания – применение знаний) и количественными уровнями («незнание – частичное знание – полное знание»).

### **Эффективность инструментария и моделей оценки качества образования в условиях информационного общества**

Развитие инструментария оценки качества ведет, на наш взгляд, к появлению системных требований к результативности. Появляются новые критерии, индикаторы, шкалы, процедуры, технологии планирования, исследования, анализа качества результатов процесса обучения.

Высокие темпы роста потоков информации в информационном обществе, появление новых специальностей, изменение парадигмы, моделей и методов обучения привели к необходимости широкого внедрения в образовательный процесс не только

автоматизированных информационных и управляющих систем и комплексов для процесса обучения, но и для систем оценки и контроля качества и результативности этого процесса.

Разработка и внедрение таких решений, в свою очередь, требуют создания системного обеспечения адаптивного обучения на основе компетентностного подхода [14]. Адаптивный контроль знаний базируется на оценке статистических признаков и характеристик обучения, динамически, на каждом шаге обучения. В адаптивную модель контроля процесса обучения, с целью повышения его эффективности, включаются элементы разноуровневого обучения, которое, в свою очередь, учитывают основные свойства личности (личностно-ориентированы).

Это можно проследить, например, на таком распространенном инструментарии, как тестирование и тестовая аналитика.

Развитие ИТ приводит к необходимости (возможности) разработки эффективных систем, которые позволяют исследовать индивидуальные учебные траектории [11]. Такие модели дают информацию для анализа качества обучения, управления процессом [3].

Формирование модели качества обучения с динамическими, настраиваемыми параметрами может обеспечить максимальную оценивающую способность системы. В такой модели оценка качества обучения – это решение о продвижении на следующий продуктивный уровень обучения. Оно принимается на основе текущих значений параметров процесса обучения.

Для повышения результативности процесса оценки качества обучения, его управляемости, необходимо внедрять инструментальные среды, которые способны извлекать из распределенной базы знаний (обучающей системы) информацию, необходимую и достаточную для оценки индивидуальной учебной траектории в условиях непрерывного роста объема информации, потребности в ее самостоятельной добычи, усвоении. С другой стороны, это подстегивается и развитием ИТ общества, открытого обучения.

Под воздействием новых требований к образованию в обществе знаний происходит постоянная модернизация образовательных систем. Важно сохранять при этом традиции. Поэтому сопоставлять системы оценки качества – сложно. Эффективный подход – выделение тенденций, которые наблюдаются в системе оценки качества различных стран и учет наиболее продуктивных и структурированных, учитывая завершенность процессов и достижимость целей.

Проблема оценки качества образования – системная проблема, которая должна рассматриваться в аспекте всей совокупности оценок и шкал, отражающих степень соответствия достигаемых результатов не только критериям и нормативам образовательных стандартов, но ожиданиям обучающихся, институтов общества.

Хотя традиционно развивались методы контроля (оценки) «изнутри» (со стороны педагога, учреждения, органа образования), рассматриваемая проблема в информационном обществе состоит в научении самообучению, самооценке учебной деятельности, научно-методической поддержке данной проблемы, подготовке соответствующих специалистов. Это проблема не только институциональная (лицензии, аттестации, аккредитации, сертификации, инспекции), это проблема социума, всего общества, всех потребителей образовательных услуг и знаний. Это проблема экспертов-профессионалов, экспертных комиссий государственных, муниципальных органов от образования, эффективного партнерства социума, органов управления, общественных организаций, различных советов (наблюдателей, попечителей, родителей и др.).

Но все же наиболее важным критерием является удовлетворенность:

- потребителей качеством образования выпускников, их стартовой квалификацией;

- образовательных учреждений уровнем ГОС, образовательных программ, обеспечением;
- квалификационной структурой выпускников и фактическим выпуском, соответствующим этой структуре;
- снижением издержек по переобучению персонала и т.д.

### **Использование аналитики при мониторинге качества обучения**

Аналитика требуется для анализа, получения прогноза качества обучения и образовательных процессов, для полного, своевременного, качественного мониторинга [10]. В условиях, когда нет четких правил, предписаний оценок качества обучения, потребность в аналитике возрастает. Важен образовательный менеджмент или объединение усилий компаний для развития (выживаемости, устойчивости), защиты интересов. В сложных кризисных условиях следует использовать качественную аналитику.

Но кто должен прогнозировать (анализировать) эффект от выбора образовательной системы? – Методы аналитики: мониторинг [8], системный анализ [9], когнитивный и ситуационный анализ. Актуально при недостатке информации [6].

Важна также автоматизация бизнес-процессов. Всегда актуальна, но часто проводится «поверхностно». Как следствие, сопровождается неустойчивостью анализа качества образования.

Аналитик найдет релевантное решение: он владеет инструментарием, проблемой (на содержательном уровне).

Основные задачи аналитика:

- сбор и анализ первичной информации, анализ причин некачественности, негативных тенденций в управлении образованием, ведущих к снижению качества;
- организация командной и эффективной ресурсобеспеченной и целенаправленной работы;
- выделение (описание) процессов, влияющих на качество образования;
- моделирование взаимодействий с бизнесом (в частности, B2B, B2C);
- поддержка документации (в частности, XML), офисная обработка (в частности, OpenOffice);
- разработка правовых нормативных актов и мер по улучшению качества, в частности, по мотивации персонала, кадров;
- определение приоритетов и целей, стратегии, тактик и технологий оценивания и достижения результатов.

Обучение не может быть эффективным без эффективной бизнес-аналитики, эффективного планирования, привлечения инвестиции, выполнения требований ГОС к стартовому уровню ГОС, достижение региональных особенностей всего образовательного процесса. Оно, реализуемое согласно ФЗ «Об образовании», должно обеспечивать выпускнику конкурентоспособность, бизнес-качества, экологическое мышление, социальную адаптацию, выполнение общечеловеческих ценностей, мотивацию на качественное образование, эффективное управление и мониторинг.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Башмаков А.И. Роль моделей компетенции в информационно-образовательных средах и принципы моделирования компетенции, Электронный журнал (Вычислительные сети. Теория и практика / NETWORK-JOURNAL.Theory and practice) ВС/NW 2008, №2 (13): 14.2.
2. Гребенкина Л.К., Жокина Н.А., Еремкина О.В. Введение в педагогическую деятельность. - Рязань, 2006. - 168 с.
3. Дзегеленок И.И. Информационные технологии в управлении качеством образования: учебное пособие / под общ. ред. Н. А. Селезневой. – М.: ИЦПКПС, 2004. – 68 с.
4. Дорошенко Ю.И. Контроль качества образования в вузе: системность и противоречия // Университетское управление: практика и анализ, №1, 2008, с.38-41.
5. Звонников В.И., Челышкова М.Б. Контроль качества обучения при аттестации: компетентностный подход. – М., 2009. – 272 с.
6. Зубрицкая О.М. Оценка качества высших образовательных уровней и полезность точных количественных данных // Alma Mater, №8, 2014, с. 17-23.
7. Игнатьева Е.Ю. Менеджмент знаний в управлении качеством образовательного процесса в высшей школе: монография / НовГУ им. Ярослава Мудрого (серия «Монографии», вып. 9). – Великий Новгород, 2008. – 280 с.
8. Кальней В.Н., Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. -М.: Педагогическое общество России, 1999. 354 с.
9. Казиев В.М. Введение в анализ, синтез и моделирование систем. – М.: Бином. Лаборатория знаний. Интуит.ру.,207, - 288 с.
10. Кинчарова А.В. Методология мировых рейтингов университетов: анализ и критика // Университетское управление: практика и анализ, №2(90), 2014, с.70-80.
11. Кузнецова О.В., Меркулова Н.И. Информационно-коммуникационные технологии как средство самообразования и саморазвития преподавателей // Стандарты и мониторинг в образовании, №3, 2014, с.17-27.
12. Пак Ю.Н., Шильникова И.О., Пак Д.Ю. Профессиональные стандарты – основа проектирования образовательного пространства нового поколения // Университетское управление: практика и анализ, №2(90), 2014, с.101-108.
13. Прянишникова О.Д., Лейбович А.Н. Профессиональные стандарты: краткий обзор зарубежного опыта // Промышленник России, март 2008 г., стр. 37-41.
14. Татур Ю.Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалистов // Высшее образование сегодня, №3, 2004, с. 10-13.

**Рецензент:** Каменева Наталья Александровна, МЭСИ (Московский государственный университет экономики, статистики и информатики), доцент кафедры Иностранных языков Московского государственного университета экономики, статистики и информатики, к.э.н.

**Olga Vinogradova**  
Center of foreign language studying “Linguastart”  
Russia, Moscow  
[olgawin76@gmail.com](mailto:olgawin76@gmail.com)

## **The quality of education in the information society**

**Abstract.** The article is devoted to the problems of assessing the quality of education and its increase in the new information society, knowledge society, taking into account the labor market generated requests (not only on the availability of knowledge and expertise, but also on the expertise, specialist skills). Therefore, the quality of education is considered from the point of compliance CRP, educational costs, the requirements of educational bodies and institutions, and from the point of view of consumers, the degree of customer satisfaction, cost characteristics.

Taking into account characteristics of the educational system of the information society, in particular, the basic: the implementation of a new generation of CRP, the subject specification, the actual result, a specific educational goal, competence approach, key abilities (communication, infological, mathematics, information technology, creative, creative, environment, business , ergonomic, aesthetic, etc..).

Accentuated the need for and use of the system software on the basis of adaptive learning and competence-based approach, statistical features and characteristics of learning, dynamic support (control) each step of the training. With the inclusion of elements of the tiered training, which are student-oriented.

The necessity of quality analysts to forecast the quality of education, for the full, timely, high-quality monitoring of the learning process, as well as educational management.

**Keywords:** education; quality; information society; information; knowledge.



## REFERENCES

1. Bashmakov A.I. Rol' modelej kompetencii v informacionno-obrazovatel'nyh sredah i principy modelirovaniya kompetencii, *Jelektronnyj zhurnal (Vychislitel'nye seti. Teorija i praktika / NETWORK-JOURNAL.Theory and practice) BC/NW 2008, №2 (13): 14.2.*
2. Grebenkina L.K., Zhokina N.A., Eremkina O.V. *Vvedenie v pedagogicheskuju dejatel'nost'. - Rjazan', 2006. - 168 s.*
3. Dzegelenok I.I. *Informacionnye tehnologii v upravlenii kachestvom obrazovanija: uchebnoe posobie / pod obshh. red. N. A. Seleznevoj. – M.: ICPKPS, 2004. – 68 s.*
4. Doroshenko Ju.I. *Kontrol' kachestva obrazovanija v vuze: sistemnost' i protivorechija // Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz, №1, 2008, s.38-41.*
5. Zvonnikov V.I., Chelyshkova M.B. *Kontrol' kachestva obuchenija pri attestacii: kompetentnostnyj podhod. – M., 2009. – 272 s.*
6. Zubrickaja O.M. *Ocenka kachestva vysshih obrazovatel'nyh urovnej i poleznost' tochnyh kolichestvennyh dannyh // Alma Mater, №8, 2014, s. 17-23.*
7. Ignat'eva E.Ju. *Menedzhment znaniy v upravlenii kachestvom obrazovatel'nogo processa v vysshej shkole: monografija / NovGU im. Jaroslava Mudrogo (serija «Monografii», vyp. 9). – Velikij Novgorod, 2008. – 280 s.*
8. Kal'nej V.N., Shishov S.E. *Monitoring kachestva obrazovanija v shkole. -M.: Pedagogicheskoe obshhestvo Rossii, 1999. 354 s.*
9. Kaziev V.M. *Vvedenie v analiz, sintez i modelirovanie sistem. – M.: Binom. Laboratorija znaniy. Intuit.ru.,207, - 288 s.*
10. Kincharova A.V. *Metodologija mirovyh rejtingov universitetov: analiz i kritika // Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz, №2(90), 2014, s.70-80.*
11. Kuznecova O.V., Merkulova N.I. *Informacionno-kommunikacionnye tehnologii kak sredstvo samoobrazovanija i samorazvitija prepodavatelej // Standarty i monitoring v obrazovanii, №3, 2014, s.17-27.*
12. Pak Ju.N., Shil'nikova I.O., Pak D.Ju. *Professional'nye standarty – osnova proektirovaniya obrazovatel'nogo prostranstva novogo pokolenija // Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz, №2(90), 2014, s.101-108.*
13. Prjanishnikova O.D., Lejbovich A.N. *Professional'nye standarty: kratkij obzor zarubezhnogo opyta // Promyshlennik Rossii, mart 2008 g., str. 37-41.*
14. Tatur Ju.G. *Kompetentnost' v strukture modeli kachestva podgotovki specialistov // Vysshee obrazovanie segodnja, №3, 2004, s. 10-13.*