

Эволюция качества в *e-learning*: теория и практика

Качество образования в течение достаточно большого промежутка времени остается главным вопросом для исследователей. Основной задачей было применение уже существующих инструментов оценки качества в сфере образования. Пересматривались различные модели и теории, для того чтобы «приспособить» их к ситуациям, возникающим в образовательной сфере. В данной статье рассмотрена теория всеобщего управления качеством (TQM) и ее применение к образовательному процессу. Основная цель — показать, как TQM действует в ситуациях неформального обучения. Сначала описаны некоторые подходы TQM в области образования, затем рассмотрено неформальное обучение, а в конце представлены руководящие принципы относительно того, как действовать в ситуациях, возникающих при таком типе обучения.

TQM в сфере образования

ТQM (Total Quality Management) подразумевает постоянное совершенствование. Согласно [6], его можно достичь, только если будут соблюдены следующие условия проведения оценок:

1) системность — гарантия качества относится ко всем аспектам обучения, и все заинтересованные стороны постоянно задействованы в процессе;

2) структурность — процедура оценки проводится регулярно с надлежащей частотой, а не в рамках «спецмероприятия», при этом определены стандарты, по которым можно сравнивать и анализировать данные;

3) интегрированность процедуры — сферы ответственности ясно определены, и процедура гарантии качества является неотъемлемой частью работы организации, а меры по гарантии качества разработаны надлежащим образом.

Только если указанные выше условия соблюдены, можно заменить понятие «гарантия качества» на «общий контроль качества» (ОКК) [5]. Схематично данная модель приведена на рис. 1.

Все модели, созданные для того, чтобы изобразить относящиеся к ОКК проводимые в области образования процедуры, четко ис-

пользуют трансформативный подход к качеству, где основное внимание уделяется вносящим усовершенствования участникам процесса [14]. С точки зрения гарантии качества, все эти модели должны давать обширные данные для поиска информации по работе организации. Однако в ходе самого процесса ОКК все сводится к контролю соответствия цели и самого процесса оказания услуги. Вместе с тем, трансформативные явления заключаются в изменении познавательного процесса у учащихся и воздействии на них. Суть основанного на трансформативном подходе обучения в том, что в течение длительного времени по окончании формальной учебной программы на учащихся должно продолжаться воздействие этой программы [14].



Рис. 1. Три характеристики гарантии качества, являющиеся основой для постоянного совершенствования