



<http://LLL21.petrso.ru>

<http://petrsu.ru>

Издатель

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Петрозаводский государственный университет»,
Российская Федерация, г. Петрозаводск, пр. Ленина, 33

Научный электронный ежеквартальный журнал
НЕПРЕРЫВНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: XXI ВЕК

Выпуск 4 (12).
Winter 2015

Главный редактор
И. А. Колесникова

Редакционная коллегия

О. Грауманн
Е. В. Игнатович
В. В. Сериков
С. В. Сигова
И. З. Сковородкина
Е. Э. Смирнова
И. И. Сулима

Редакционный совет

Т. А. Бабакова
Е. В. Борзова
А. Виегерова
С. А. Дочкин
А. Клим-Климашевска
Е. А. Маралова
А. В. Москвина
А. И. Назаров
Е. Рангелова
А. П. Сманцер

Служба поддержки

А. Г. Марахтанов
Е. Ю. Ермолаева
Т. А. Каракан
Е. В. Петрова
Ю.Ю. Васильева
Е.Н. Воротилина

ISSN 2308-7234

Свидетельство о регистрации СМИ Эл. № **ФС77-57767** от 18.04.2014

Адрес редакции

185910 Республика Карелия, г. Петрозаводск, пр. Ленина, 33, каб. 254а
Электронная почта: LLL21@petrsu.ru

УДК 37.014

КОЛЕСНИКОВА Ирина Аполлоновна

доктор педагогических наук, профессор, действительный член Международной академии гуманизации образования (Санкт-Петербург)

I.A.Kolesnikova@yandex.ru

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ: ПРАКСЕОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ОПЫТА МАЛОПОЛЬСКОГО ВОЕВОДСТВА

Аннотация: в статье представлен праксеологический анализ опыта стандартизации образования взрослых в Малопольском воеводстве. Базой для анализа являются тексты «Малопольских стандартов услуг в сфере образования и профессиональной подготовки», методических рекомендаций, содержащихся в «Путеводителе по Малопольским стандартам», массив информации, представленной на сайтах: воеводского Управления по трудоустройству, проекта «European Civil Society Platform on Lifelong Learning», организаций, использующих стандарты (период 2012–2015 гг.). Рассматриваемая модель включает 20 направлений стандартизации, разделенных на 4 группы: стандарты, связанные а) с процессом предоставления услуги, б) с потенциалом преподавательского состава, в) с организационными условиями, г) с менеджментом учреждения образования. В статье обозначены прямые смысловые аналогии содержания Стандартов с положениями праксеологии польского философа Т. Котарбинского. Оценка текста Стандартов по параметру «праксеологичность» выявила такие существенные признаки, как: взаимосвязь успешности и качества, диагностичность представления цели; структурированность требований; проективность; полноту характеристики ресурсов, требующихся для успешности предоставления образовательной услуги. Автор обращает внимание на наглядность примеров «успешной практики», приведенных по каждому из направлений стандартизации; на инструментальность методических рекомендаций по улучшению качества обучения, адресованных участникам рынка образовательных услуг, а также указания на то, что может составить конкурентное преимущество при предоставлении подобных услуг взрослому населению. Проведенный анализ позволяет предположить, что на формирование методологических основ Стандартов подспудно оказали влияние праксеологические идеи и традиции организации «хорошей работы». Данное предположение является дискуссионным. Знакомство с польским вариантом стандартизации образовательных услуг будет полезным для менеджеров образования регионального и федерального уровней, разработчиков образовательных стандартов, специалистов в области образования взрослых.

Ключевые слова: образование взрослых, стандарты образовательных услуг, педагогическая праксеология, праксеологический анализ.

Kolesnikova I.

STANDARDIZATION OF EDUCATIONAL SERVICES FOR ADULTS: PRAXEOLOGICAL ANALYSIS OF THE PRACTICE OF LESSER POLAND VOIVODESHIP

Abstract: the article presents a praxeological analysis of standardization of adult education in Lesser Poland Voivodeship. The basis for the analysis are the texts of «Lesser Poland Standards in Education and Professional Training», methodological recommendations from the «Guide to the Lesser Poland Standards,» the information from the following websites: Voivodeship Office of Employment, «European Civil Society Platform on Lifelong Learning» project, different organizations using the standards (for the period from 2012–2015). The discussed model includes 20 areas

of standardization divided into 4 groups: standards related to a) the process of providing the services; b) potential of the teaching staff; c) organizational conditions, d) management of an educational institution.

The article indicates the direct semantic analogies between the Standards content and the praxeological provisions of the Polish philosopher T. Kotarbinsky. The evaluation of the Standards by «praxeology» parameter revealed the following essential features: correlation between success and quality; possibility to determine and assess the aim presentation; structure of the requirements; project nature; comprehensive characteristics of the resources required to provide successful educational services. The author draws attention to the illustrative nature of the «best practices» examples for each of standardization areas; an instrumental nature of methodological recommendations aimed to improve the quality of education and addressed to participants of educational service market; as well as the guidance on what can make a competitive advantage when providing such services to adults. The analysis suggests that praxeological ideas and traditions of organizing a «good» job have influenced the development of the methodological foundations of the Standards. The assumption provides an opportunity for further discussion.

The insight into the Polish version of educational services standardization will be useful for educational managers at the regional and federal levels, the developers of educational standards and experts in the field of adult education.

Key words: adult education, standards of educational services, educational praxeology, praxeological analysis.

Статья посвящена рассмотрению инновационной практики стандартизации образования взрослых на примере регионального опыта одного из крупнейших воеводств Польши, Малопольского¹. Разработка рассматриваемых в статье стандартов учебно-образовательных услуг, предназначенных для сферы образования взрослых, была выполнена в 2010–2012 гг. Высшей школой Ягеллонского университета по заказу регионального управления труда города Кракова в рамках проекта «Малопольское партнерство учреждений на рынке труда, образования и профессиональной подготовки». Софинансирование осуществлял Европейский союз через Европейский социальный фонд². Главными целями проекта стали: поддержка региональной политики непрерывного образования; развитие совместной деятельности организаций в области образования, профессиональной подготовки, занятости; пропаганда преимущества обучения в течение жизни. За разработкой стандартов учебно-образовательных услуг последовало создание практического руководства для учебных заведений по (само)оценке услуг, которые они предоставляют, в плане соответствия этим стандартам (Путеводителя по стандартам).

«Малопольские стандарты услуг в сфере образования и профессиональной подготовки» (далее Стандарты) [1] – инновационный документ, допущенный Программным советом Малопольского партнерства к применению в сфере непрерывного образования, появился благодаря сотрудничеству многих людей, заинтересованных в улучшении качества образовательных услуг, предоставляемых жителям воеводства. В целом в моделировании и экспертизе стандартов, помимо большой группы ученых, приняли участие около 90 образова-

¹ Малопольское воеводство (Województwo Małopolskie), площадь 15 тысяч 144 кв. км, 22 повята, ок. 3 млн. 300 тыс. жителей, столица воеводства – город Краков (по данным <http://calapolska.ru/polsha/voevodstva/malopolskoe-voevodstvo>) (доступ 11.10.15).

² См. URL: <http://wup-krakow.pl/projekty-wup/projekty-zakonczzone/uczenie-sie-przez-cale-zycie> (доступ 08.11.15).

тельных учреждений, а также представители бюро трудоустройств и центров карьеры со всего воеводства.

Базой для проделанного нами анализа послужили: текст Стандартов, «**Путеводитель по Малопольским стандартам услуг в сфере образования и профессиональной подготовки**» [2], материалы польских сайтов, на которых представлена информация по работе со стандартами¹, в том числе высказывания и интервью аудиторов, работающих в образовательных организациях, стремящихся к получению Знака качества Малопольских стандартов услуг в области образования и профессиональной подготовки².

Развитие интеллектуального капитала заявлено в качестве одного из приоритетных стратегических направлений развития Малопольского воеводства Польши на период 2011–2020 гг. В свое время органами местного управления была сделана ставка на высокую компетентность жителей воеводства, которая в течение жизни наращивается за счет обучения, что обусловило рост внимания к обучению взрослых. Помимо достижения качества профессиональной подготовки, обеспечивающей адаптивность и мобильность на рынке труда, в воеводстве стремятся содействовать самореализации взрослых жителей, их открытости к переменам, ответственности за собственное развитие на основе продолжения образования.

С помощью Стандартов делается попытка оказать влияние на качество подготовки как со стороны учреждений, заказывающих курсы для своих сотрудников, так и предоставляющих образовательные услуги взрослым. Кроме того, предполагается, что использование Стандартов приведет к снижению потребительских рисков, связанных с рыночными отношениями в сфере обучения (недобросовестный маркетинг, намеренное занижение цен на образовательные услуги низкого качества, некомпетентность персонала в деле обучения взрослых и др.). В данном случае стандартизация используется как *социальный инструмент формирования и корректировки рынка образовательных услуг для взрослых* в условиях спонтанности обучающих действий, разнородности, многообразия субъектов, предлагающих образовательные и учебные программы, среди которых (по данным Реестра учебных заведений), помимо физических лиц, зафиксированы ассоциации, фонды, учреждения и пр.

Целью Стандартов является продвижение решений и практик, ориентированных на реальные потребности взрослых людей в обучении, способствующих хорошей организации, обоснованности содержания и высокой результативности учебно-образовательных услуг. При этом *стандартизируется не само учение*, которое многообразно по своей природе, но *качество образовательных услуг*, предоставляемых их потребителю. Содержание Стандартов, взятое в целом, определяет ключевые направления, влияющие на качество таких услуг. Параллельно сформулированы рекомендации для реализации обучения взрослых на ожидаемом уровне (на языке требований/условий, способствующих достижению высокого качества, а также превышения рамок стандарта). Послед-

¹ URL: http://wup-krakow.pl/projekty-wup/broszura_interaktywna.pdf (доступ 08.11.15).

² URL: http://www.pociagdokariery.pl/_layouts/UM.WUP/ArticleDetails.aspx?fld=3&aId=1248 (доступ 08.11.15).

ний вариант рассматривается как пример уровня «успешной практики», которого не при всех обстоятельствах можно достичь.

Стимулом к написанию статьи послужили две причины. Во-первых, интерес для российского читателя представляет сам факт создания и применения стандартов к образовательным услугам, предоставляемым взрослому населению любым субъектом обучающей деятельности. Во-вторых, перед нами яркий и поучительный пример реализации праксеологического подхода в сфере стандартизации обучения взрослых. Последнее наблюдение особенно интересно для автора, поскольку в тексте Стандартов обнаруживаются прямые аналогии с положениями, сформулированными совместно с профессором Е. В. Титовой при создании основ «педагогической праксеологии» [3]. Эта разработка была инициирована классическим трудом польского философа и логика Тадеуша Котарбинского «Трактат о хорошей работе»¹ [4], в котором почти полвека тому назад он наметил универсальные пути превращения любой работы в *хорошую*, т. е. успешную. Трактат стал для современной европейской науки отправной точкой в понимании целесообразности и рациональности деятельности, а также основанием применения *праксеологического подхода* при анализе и объяснении различных видов человеческой практики (в том числе образовательной).

ПРАКСЕОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ «Малопольских стандартов услуг в сфере образования и профессиональной подготовки». Праксеологическими являются характеристики деятельности, позволяющие оценивать ее как «правильную» и успешную. К ним относятся обоснованность, нормосообразность, рациональность, целесообразность, продуктивность². Представления о закономерностях построения успешной деятельности находят отражение в системе понятий педагогической праксеологии, применимой к различным видам образовательной активности [3]. Свойством праксеологичности может обладать стратегический документ. В этом случае оно выступает как параметр, позволяющий судить о целесообразности и технологической правомерности предлагаемых действий на пути от постановки цели до получения результатов. Данный параметр тесно связан с понятием *ожидаемости результатов*. Ожидаемые результаты соотносятся с намеченными целями, а также с имеющимся знанием о механизмах совершения намеченных изменений, о необходимой системе мер, затрагивающей ключевые компоненты преобразуемой системы. При оценке документа по параметру «праксеологичность» учитывается:

- дигностичность представления цели, дающая в перспективе возможность соотнести ее с полученными результатами (судить о результативности);
- наличие в тексте смысловой корреляции цели и результатов;

¹ Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе / Под ред. проф. Г. Х. Попова; Пер. с польск. Л. В. Васильева и В. И. Соколовского. М.: Экономика, 1975. 271 с. *Traktat o dobrej robocie* (1953).

² Авторы опираются на основы общей праксеологии (работы А. А. Богданова, Т. Котарбинского, Т. Пщоловского, Е. Е. Слуцкого) и положения педагогической праксеологии как методологического знания об общих принципах и способах рациональной и продуктивной педагогической деятельности (И. А. Колесникова и Е. В. Титова).

– проективность, выраженная в понимании организационно-педагогических механизмов и процедур перехода от актуального состояния к требуемому;

– наличие упоминания о механизмах координации, интеграции, концептуализации деятельности сообщества, призванного выступить в качестве совокупного субъекта стратегических изменений сферы образования;

– полнота характеристики ресурсов, требующихся для успешной реализации поставленных задач и возможностей преодоления их дефицита [5].

Рассмотрим с этих позиций содержание двух взаимосвязанных документов: «Малопольских стандартов учебно-образовательных услуг для сферы образования взрослых» и «Путеводителя по стандартам», являющегося методическим руководством по их использованию. Анализ показывает, что в данном случае праксеологичен как сам замысел, так и его воплощение в указанных текстах. Одним из ключевых для Стандартов являются взаимосвязанные понятия *успешности и качества*, напрямую относящиеся к праксеологическому лексикону. Качество учебно-образовательной услуги рассматривается как показатель успешности полученного результата в соотношении с принятыми стандартами и ожиданиями заказчиков. Осознанное и целенаправленное следование стандартам направлено на обеспечение действий, которые (в силу своей правильности) оказываются успешными.

Общими для праксеологического подхода задачами являются: а) разработка и обоснование *норм «исправной»¹ эффективной деятельности*, б) «изучение прогресса мастерства», эволюции деятельности, роста ее достижений, в) аналитическое *описание элементов профессионального действия*. Все это мы находим в рассматриваемых нормативных и методических документах. Причем, несмотря на то что в польских текстах нигде не упоминается слово «праксеология», повсеместно обнаруживается использование их авторами:

– *методов праксеологического проектирования*, функцией которых, в данном случае, является установление и апробация норм предоставления учебно-образовательных услуг, а также поиск способов повышения ее успешности (эффективности);

– *праксеологической дескрипции* при описании логики и условий формирования правильных действий (процедур), связанных с предоставлением учебно-образовательных услуг, а также опыта успешной работы;

– *праксеологической экспертизы*, связанной с оценкой деятельности по предоставлению услуг с позиций ее соответствия ожиданиям слушателей, продуктивности; с рефлексией по поводу успешных практик.

Остановимся на этом подробнее.

1. С точки зрения праксеологии как общей теории успешной деятельности важны *целесообразность и осмысленность* составляющих любой труд видов активности. Одним из условий осмысленности деятельности в образовательной

¹ Польское понятие «sprawność», использованное Т. Котарбинским и ставшее для него одним из ключевых, в данном случае достаточно трудно адекватно перевести на русский язык. Наиболее точным смысловым эквивалентом представляется: «правильность», «успешность», «эффективность», последнее из которых и будет употребляться далее.

практике становится **адекватное толкование и использование ключевых понятий всеми участниками процесса обучения**. Однозначность толкования в данном случае обеспечивает сопровождающий текст Стандартов и рекомендаций словарь терминов и терминологических сочетаний. В качестве примера приведем определения некоторых понятий, важных для понимания российским читателем социально-педагогического смысла и контекста практического применения рассматриваемых Стандартов (здесь и везде далее перевод с польского языка сделан автором статьи).

Непрерывное образование – комплекс образовательных процессов: формальных, неформальных, спонтанных, которые независимо от их содержания, уровня и методов обеспечивают дополнение образования в школьных и внешкольных формах, благодаря чему взрослые люди развивают свои способности, обогащают знания, совершенствуют профессиональную квалификацию или приобретают новую профессию, изменяя свои отношения¹.

Учебно-образовательная услуга – различные формы обучения с целью развития компетенций взрослых людей, ориентированного на ясно обозначенные образовательные цели и реализованного по заранее разработанным программам. В рамки определения входит то, что называется курсом, тренингом, некоторые виды занятий: лекции, семинары, инструктажи. Подавляющее большинство этих форм работы связано с непосредственным контактом преподавателей и учащихся. Услуга является средством для изменения компетенций участников обучения, а не самоцелью. Ее высокое качество основано, прежде всего, на том, чтобы обеспечить эффективность и адекватность достижения слушателями намеченных результатов, отвечающих их потребностям.

Открытое обучение – обучение, адресованное широкому кругу индивидуальных потребителей (слушателей), записывающихся на него независимо друг от друга. Объединение слушателей в определенные группы (например, профессиональные) осуществляется, исходя исключительно из специфики содержания и целей учебной подготовки.

Закрытое обучение – обучение, адресованное заранее известной группе участников, как правило, работающих в одной фирме или учреждении, которые выступают субъектами-заказчиками услуги. Часто содержание закрытого обучения проектируется с нуля или в значительной степени модифицируется, чтобы удовлетворить специфические потребности участников и организации.

Компетенция – подтвержденная в работе, учебе или профессиональной карьере возможность использования знаний, умений, личностных, социальных, методологических способностей. В европейских квалификационных рамках компетенции описываются в категориях ответственности и самостоятельности.

Успешная практика – апробированные на практике метод, процесс или другие процедуры, результаты которых приносят ощутимую пользу реализующим их лицам. Успешная практика предполагает возможность переноса в ситуации, отличающиеся от тех, с которыми она изначально была идентифицирована. Позитивные эффекты, вытекающие из применения «успешной практики», должны наблюдаться при иных обстоятельствах (другими лицами, в других условиях). Описания такой практики должны быть краткими, понятными и содержать указания, необходимые для реализации потенциальными пользователями (адресатами). Это описание должно также содержать перечень обстоятельств, в которых применение практики не рекомендовано (с обоснованием причин).

В данном случае понятие «успешной» (эффективной) практики по смыслу перекликается со многими положениями «Трактата о хорошей работе» Т. Ко-

¹ Формулировка дана авторами Стандартов в соответствии с определением, предлагаемым европейской «Стратегией развития непрерывного образования до 2010 г.».

тарбинского¹. По его мнению, труд – это сплетение действий, имеющее характер *преодоления трудностей в целях удовлетворения* чьих-то существенных *потребностей* [4, с. 83]. Таким образом, в системе правильного действия существенным становится наличие информации о потребностях и целесообразность постановки цели. В Стандартах значительное место как раз отводится изучению потребностей и ожиданий взрослых людей, потенциальных потребителей учебно-образовательных услуг. Судя по тексту, при проектировании Стандартов польскими коллегами в качестве приоритетов учитывались: а) реальные потребности взрослых учащихся, б) качество процесса обучения, в) реальность результатов обучения. Последнее особенно важно при тенденции к формализации и имитации обучения, которая сегодня в нашей и некоторых других странах порой наблюдается на разных ступенях непрерывного образования как на стороне обучающихся, так и на стороне преподавателей.

В качестве трех главных элементов практической деятельности Т. Котарбинский выделяет *цель, условия и средства* [4, с. 785–786]. Среди праксеологических характеристик цели: осознанность (отчетливость, ясность), многоуровневость и достижимость. В Стандартах правильность цели обеспечивается также ее адресностью (цель как ответ на потребность в учении) и прогностичностью относительно ожидаемого со стороны заказчика результата. При этом наблюдается различие в формировании целей при открытом и закрытом обучении.

Стандарты призваны обеспечивать целесообразность действий на основе осознанности всеми взрослыми участниками образовательного процесса выдвигаемых целей обучения, а также возможности предвидеть и получать желаемый результат. По замыслу авторов Стандартов, рационализация выбора потребителем того или иного учреждения образования, содержания и форм обучения основана на понимании им объективных показателей качества услуг, которые ему предлагаются и(ли) оказываются. Причем некоторые праксеологические свойства услуги, свидетельствующие о ее качестве, непосредственно соотносятся с конкурентоспособностью (оснащенность, устранение препятствий, безопасность).

2. **Праксеологичность документа во многом обеспечивает четкая и «прозрачная» структура требований Стандартов.** Разработанная модель включает 20 направлений стандартизации, разделенных на 4 группы: стандарты, связанные а) с процессом предоставления услуги, б) с потенциалом преподавательского состава, в) с организационными условиями, г) с менеджментом учреждения образования². Все формулировки предлагаются в форме заданных требований к различным компонентам образовательного процесса, уровню подготовки и действиям организующих его субъектов (см. табл. 1).

¹ В русском контексте «успешная практика» ассоциируется с категорией опыта (опыт передовой, инновационный и др.).

² URL: http://bonyszkoleniowe.pl/prod/home/view/ma_opolskie_standardy_us_ug_educacyjno_szkoleniowych/40 (доступ 08.11.15).

Таблица 1

Структура и содержание Стандартов

№	Группы стандартов	Перечень и содержание стандартов
I	Группа стандартов процесса предоставления услуг	<p>Стандарт 1. Цели и тематика курсов приспособлены к <i>потребностям</i> участников.</p> <p>Стандарт 2. Образовательные программы (учебные программы) описываются на языке <i>результатов</i> (эффектов) обучения.</p> <p>Стандарт 3. Учебные программы <i>основаны на достоверных знаниях</i> и <i>реализуются в форме, адекватной целям</i>.</p> <p>Стандарт 4. Учреждение образования (здесь и далее речь идет об учреждениях, предоставляющих образовательные услуги взрослым, в т. ч. о фирмах, проводящих внутрифирменное обучение персонала) осуществляет <i>деятельность, наращивающую результаты</i> обучения после его окончания.</p> <p>Стандарт 5. Учреждение образования систематически проводит <i>исследования результатов</i> обучения</p>
II	Группа стандартов уровня подготовки педагогического состава	<p>Стандарт 6. Учреждение образования располагает кадрами, отвечающими за общее качество предоставляемых услуг.</p> <p>Стандарт 7. Теоретические и практические знания педагогического персонала соответствуют области обучения и образовательным целям.</p> <p>Стандарт 8. Кадровый (тренерский) состав обладает социальными и методическими компетенциями, связанными с обучением взрослых.</p> <p>Стандарт 9. Педагогический персонал активно участвует в деятельности по актуализации и развитию своих компетенций.</p> <p>Стандарт 10. Педагогический персонал способствует распространению знаний и обмену передовым опытом в области непрерывного образования (LLL)</p>
III	Группа стандартов инфраструктуры организации и предоставления услуг клиентам	<p>Стандарт 11. Учреждение образования (образовательный институт) обеспечивает слушателям надежный сервис и эффективную организацию обучения.</p> <p>Стандарт 12. Учреждение образования организует обучение в условиях, обеспечивающих комфорт и охрану (гигиену) умственного труда слушателей.</p> <p>Стандарт 13. Учреждение образования планирует время обучения так, чтобы это способствовало комфорту и гигиене умственного труда слушателей.</p> <p>Стандарт 14. Учреждение образования располагает разнообразными материалами и техническими средствами для поддержки обучения.</p> <p>Стандарт 15. Учреждение образования готово реагировать на непредвиденные ситуации и претензии со стороны клиентов</p>
IV	Группа стандартов управления качеством образовательных услуг	<p>Стандарт 16. Учреждение образования располагает стратегией, определяющей способы деятельности и направления своего развития.</p> <p>Стандарт 17. Учреждение публикует правдивую информацию о предоставляемых услугах.</p> <p>Стандарт 18. Учреждение образования систематически принимает меры по поддержанию высокого качества заявленных услуг.</p> <p>Стандарт 19. Учреждение образования распространяет знания об успешной практике (опыте) обеспечения качества обучения.</p> <p>Стандарт 20. Учреждение образования предлагает услуги в соответствии с действующими правовыми нормами и требованиями, обусловленными внешними правилами</p>

Как мы видим, динамичность, определенный вектор движения во времени и пространстве заложены в каждой группе стандартов, выполнение которых выстраивает некую логику эффективных обучающих действий: цель – результат, ориентация на перспективу, развитие собственных компетенций, развитие качества услуг, распространение опыта.

Требование обязательного нахождения персонала в контексте предметной области и сферы образования взрослых предполагает постоянную включенность субъектов преподавания в процесс самообразования. Помимо типовых требований комфорта, безопасности, оснащенности процесса обучения, интересно появление нормативных положений, связанных:

- с готовностью персонала к работе в нестандартных ситуациях (своего рода проявления гибкости и творчества);
- обеспечением учреждением (лицом), желающим обучать взрослых, «прозрачности» информации о своих услугах;
- наличием стратегии развития качества;
- обязательностью участия в распространении успешного образовательного опыта.

3. Удобство использования Стандартов обеспечивает **аналогия в описании всех 20 стандартов и построении рекомендаций по их выполнению**. Вначале дается вводный комментарий к группе стандартов в целом, после чего следует конкретизация содержания каждого стандарта, входящего в группу, на уровне количественно-качественных характеристик предъявляемых требований. Это облегчает понимание значения каждого направления стандартизации в общем деле повышения качества учебно-образовательных услуг. Далее приводятся конкретные примеры успешных видов деятельности (практик), позволяющих учреждению (лицу), предлагающему взрослым людям образовательные услуги, соответствовать требованиям стандартов по каждому направлению. После этого в соответствии со спецификой того или иного стандарта приводятся методические ориентиры для основных направлений деятельности по его реализации. Например:

1. Рекомендации *по использованию информации* (о состоянии рынка труда), находящейся в свободном доступе; самостоятельному проведению исследований рынка труда; диагностике потребностей организации, заказывающей «закрытое» (внутрифирменное) обучение; дополнительной диагностике потребностей участников обучающих тренингов (к Стандарту 1).

2. Рекомендации *по развитию участников обучения и развитию организации*, заказавшей обучение; использованию форм поддержки результатов обучения после его окончания (к Стандарту 4).

3. Рекомендации *по разработке процедуры рекламации*, планированию способов реакции на трудные ситуации (к Стандарту 15).

4. Рекомендации *по выработке процедуры внутренней оценки качества обучения*, составлению отчетов по эвалюации и передаче информации о качестве обучения; установлению критериев набора и оценки работы тренеров (к Стандарту 18).

В итоге все это складывается в развернутый и понятный любому практику план действий.

ПРИМЕРЫ ОПИСАНИЯ СТАНДАРТОВ. В качестве иллюстрации приведем структуру и описания некоторых стандартов (на уровне предъявляемых требований и показателей их выполнения). Хотелось бы обратить внимание, что разработчиками использовано два вида показателей соответствия стандарту: а) показатели ожидаемого уровня, свидетельствующие о высоком качестве услуг, б) показатели уровня, превышающего рамки стандарта, фактически свидетельствующие о реальных или потенциальных конкурентных преимуществах организации, предоставляющей услуги.

Первая группа стандартов относится непосредственно к процессу предоставления учебно-образовательной услуги *от этапа диагностики потребностей до оценки результатов обучения*. Предполагается, что учреждение образования будет стремиться к получению информации о потребностях слушателей в обучении, чтобы переформулировать их в ясное, доступное описание учебных целей. И далее учебный процесс будет спланирован так, чтобы его форма и содержание последовательно обеспечивали достижение этих целей слушателями. При этом полученные результаты должны поддаваться измерению и соотноситься со спецификой предоставляемых конкретным учреждением учебно-образовательных услуг. Обращает на себя внимание, что выполнение требований к процессу предоставления услуг на уровне целеполагания, составления учебных программ, обеспечения преемственности и наращивания во времени результатов обучения основано, прежде всего, на надежном и достоверном информационном обеспечении (диагностике потребностей, информированности участников, обратной связи и др.). В свою очередь, это требует соответствующей подготовки кадров (см. табл. 2).

Таблица 2

Примеры описания показателей уровня соответствия стандартам

Группа стандартов	Показатели нормативного уровня (соответствия стандарту)	Показатели уровня, превышающего рамки стандарта
<p>I. Стандарты, относящиеся к учебно-образовательной услуге</p> <p>1. Цели и тематика обучения соответствуют потребностям его участников</p>	<p>1.1. Руководство учреждением образования может указать связь между предлагаемыми образовательными услугами и ожиданиями их потенциальных пользователей, ссылаясь, помимо собственного мнения, на такие источники, как исследования рынка труда, общедоступные отчеты и публикации и др.</p> <p>1.2. Реализация всех проводимых учреждением программ «закрытого обучения» предваряется изучением потребностей,</p>	<p>1.5. Учреждение использует, помимо опроса и анкетирования, дополнительные методы диагностики потребностей обучающихся.</p> <p>1.6. Учреждение квалифицирует слушателей для участия в курсах, руководствуясь результатами оценки первоначального уровня их «продвинутости».</p> <p>1.7. Анализ потребностей для всех предлагаемых учреждением закрытых курсов включает совокупность информации, по крайней мере, из трех разных источников, перечис-</p>

	<p>результатом которого является описание в виде памятки, содержащей, как минимум:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информацию об участниках, в т. ч. касающуюся уровня компетенций «на выходе»; – информацию об ожиданиях слушателей, особенно в отношении ожидаемых результатов обучения и области их дальнейшего применения. <p>1.3. Учреждение контактирует с частью участников открытого обучения перед его началом, собирая дополнительную информацию об их потребностях.</p> <p>1.4. При открытой форме обучения объемом 60 или более учебных часов учреждение заключает с каждым слушателем или лицом, заказавшим обучение, договор, определяющий сферу услуг и взаимные обязательства</p>	<p>ленных ниже:</p> <ul style="list-style-type: none"> – непосредственное начальство слушателей; – коллеги или подчиненные слушателей; – сотрудники, ответственные за организационное развитие и обучение по месту работы слушателя; – члены правления или высшего руководства; – внешние и внутренние клиенты; – иные лица, заинтересованные результатами работы участников обучения
<p>II. Стандарты уровня подготовки педагогического состава</p> <p>8. Педагогический персонал владеет социальными и методическими компетенциями, связанными с обучением взрослых</p>	<p>8.1. Каждый сотрудник, относящийся к педагогическому персоналу, отвечает, по крайней мере, одному из перечисленных условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – прошел курсы, готовящие к обучению взрослых, минимальным объемом 60 часов, направленные на развитие следующих компетенций: понимание образовательной ситуации взрослых, формулировка целей обучения, проектирование учебных программ, ясное представление знаний, использование активных методов обучения; – располагает выданным внешней организацией сертификатом, подтверждающим владение перечисленными выше компетенциями; – имеет 750 часов опыта в области обучения взрослых; – имеет специальное образование и минимум пятилетний опыт работы в данной области, включая проведение занятий в лекционной форме 	<p>8.2. Более половины педагогического персонала прошло повышение квалификации или курсы подготовки к обучению взрослых, в сумме минимум 150 академических часов, направленные на развитие компетенций, указанных в п. 9.1, а также:</p> <ul style="list-style-type: none"> – диагностики образовательных потребностей; – оценки учебных результатов; – понимание когнитивных, мотивационных, эмоциональных условий эффективности учения взрослых; – понимание природы и обеспечение динамики функционирования малых социальных групп; – владение собой в трудных образовательных ситуациях или наличие признанного другой организацией сертификата, подтверждающего наличие соответствующих компетенций. <p>8.3. Свыше половины членов педагогического персонала имеют сертификаты, подтверждающие компетенции в области образования взрослых и др.</p>

Как мы видим, категории «образовательных потребностей» уделено значительное место как смыслообразующему моменту в обучении. Подчеркивается вариативность образовательных потребностей взрослых людей, обуславливающая разность содержания и целей предлагаемых им услуг, соответственно возможность изучения этих потребностей на разных уровнях:

- субъективных ожиданий и планов развития обучающегося;
- ожиданий, выражающих интересы организации, направившей людей на обучение, или шире – социальной группы;
- потребностей рынка труда в региональном, республиканском или международном масштабе;
- сопоставления объективных показателей компетентности с разработанным экспертами стандартом, указывающим на оптимальный способ действия в данном контексте (например, сертификационные требования) и др.

В Путеводителе приводятся подробные характеристики цели обучения. Цель должна быть конкретна, реалистична, измерима, достижима, поэтапно распределена во времени. Кроме того, позитивно сформулирована, понятна, релевантна, этична; должна отвечать вызовам и правовым нормам, быть экологичной, согласованной, письменно зафиксированной. Все это, безусловно, соотносится с прагматическим пониманием «правильного» целеполагания в сфере обучения. Даны также общие схемы определения, конкретизации, описания цели. В одном случае выдвижение целей основано на различии: а) теоретического знания (понимаю, как и для чего это делать); б) практического знания (знаю, как это можно сделать); в) умения (могу это сделать). В другом случае используется «треугольник компетенций», включающий знания, умения, отношения (связанные с эмоциональным состоянием, мотивацией, готовностью к выполнению определенных действий)¹. Фактически речь идет о системе знаний, умений, отношений, ориентированных на достижение совершенно определенной учебной и связанной с ней профессиональной целей.

Наряду с формализованным описанием требований в Путеводителе приведены простые вопросы, на которые предлагается ответить организаторам обучения: «Откуда мы знаем, что учебный курс, адресуемый этой группе, действительно ей нужен? Откуда мы знаем, что нужно реализовывать именно такие цели и программы? Насколько актуально это знание?» И подводится итог: «...цели обучения можно считать соответствующими требованиям Стандарта, если ответы на данные вопросы носят конкретный характер и опираются на нечто большее, чем интуиция».

В качестве примера описания в Руководстве фрагмента «правильной практики» выдвижения цели приведем вариант процедуры работы с диагностическими данными, предваряющей закрытое обучение сотрудников отдела продаж (см. табл. 3).

¹ Понятие, получившее в Польше распространение благодаря книге Малгожаты Коссовской и Ивоны Солтычинской «Szkolenia pracowników a rozwój organizacji» (Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2002).

Таблица 3

Процедура работы с диагностическими данными

1	Методы сбора данных	<ul style="list-style-type: none"> – телефонное интервью с директором отдела по работе с персоналом; – анкетирование участников обучения (рассылка электронной анкеты)
2	Ожидания, сформулированные заказчиком	<ul style="list-style-type: none"> – развитие работников отдела продаж в области презентации предложений при непосредственном контакте с клиентами; – адаптация компетенций работников к ситуации расширения фирмой ассортимента продукции и усиления акцента на непосредственные продажи вместо телефонных, как это делалось ранее
3	Информация, касающаяся начального уровня знаний в сфере развития	<p><i>Участники</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 10 служащих отдела продаж; – разный уровень: три человека имеют опыт исключительно телефонных продаж; 7 человек в ходе работы в этой и предыдущей фирмах участвовало в непосредственных встречах с клиентами (год или два практики в профессии); – продекларирована большая заинтересованность в организации встреч; – заявлена недостаточность знаний о продуктах, проявляющаяся при конкретных вопросах клиентов; – отсутствие единого стандарта подготовки презентации продуктов; – встречи являются для сотрудников стрессовыми и полными напряжения. <p><i>Способ получения знания о продуктах</i></p> <p>До сих пор знание на тему предложений и продуктов доводилось до сведения сотрудников во время собраний всего коллектива, проводившихся директором отдела. В ходе таких встреч обсуждались также стратегия продаж и обязательные стандарты обслуживания клиентов.</p> <p><i>Предыдущее обучение</i></p> <p>Ранее обучения в этой области не организовывалось. Сотрудники обменивались между собой успешным опытом, а также получали указания от директора отдела. Одна сотрудница участвовала в тренинге продаж вне фирмы.</p> <p><i>Ожидаемые перемены</i></p> <p>Слушатели должны получить фундаментальную поддержку в области подготовки и проведения встреч с клиентами (включая средства обслуживания клиентов, работы с мультимедиа, самопрезентацию, знание о продукции). Приоритетным представляется повышение умений, связанных с профессиональной презентацией предложений по продаже, и свободного проведения встреч с клиентами</p>

4. Конкретизация исходных требований к педагогическому персоналу и слушателям применительно к каждой учебной программе (курсу, тренингу): квалификация, объем и уровень предыдущего обучения, опыт работы, компетенции – также отвечает праксеологическим требованиям, всегда ориентирую-

щим работника на осознание и целенаправленное повышение актуального уровня профессионально-личностного развития. Вот несколько примеров подобной конкретизации обучения для лиц:

- имеющих сертификат управления проектами в методологии PMI (Project Management Institute);

- окончивших тридцатичасовой курс компьютерной грамотности, включая вопросы: операционная программа Windows XP, использование основных программных функций Microsoft Office – Word, Excel, Power Point;

- прослушавших два учебных курса по основному профилю из каталога курсов, аккредитованных Ассоциацией польских бухгалтеров;

- обладающих, как минимум, двухлетним опытом работы в отделах учета государственных учреждений;

- знающих основы составления бизнес-плана;

- умеющих свободно общаться на английском языке и др.

В дополнение к описаниям отдельных стандартов Путеводитель предлагает примеры «успешной практики» по каждому из 20 направлений стандартизации, а также рекомендации по улучшению качества образовательных услуг, предлагаемых компаниями (фирмами), которые те могут реализовывать самостоятельно. В тексте рекомендаций также содержатся указания на то, что именно может составить конкурентное преимущество при предоставлении образовательных услуг.

1. Индивидуальная поддержка слушателей. Приоритет, часто достигающийся за счет уменьшения численности (наполняемости) учебных групп, предоставления возможности индивидуальных контактов с преподавателями, дополнение учебных занятий такими формами поддержки, как консультации, коучинг, супервизия работы; создание условий для предоставления слушателям индивидуальной обратной связи или возможности мониторинга продвижения.

2. Высокий уровень сложности. Акцент на самые высокие требования относительно качества и надежности содержания, предлагаемого слушателям, сотрудничество с экспертами высокого класса, использование процедур отбора участников, позволяющих обеспечить равномерно высокий уровень исходных компетенций группы.

3. Комплексное обслуживание слушателей. Быстрота, результативность, гибкость в реализации ожиданий слушателя, как содержательных, так и связанных с организацией обучения (например, возможность выбора сроков, бронирование проживания, учебных помещений, организация транспорта). Готовность дополнения предлагаемых учебных услуг предложениями по организации досуга (осмотр города, бронирование билетов в театр и др.).

4. Непрерывность развития в определенной (профессиональной) роли. Возможность организации курсов на нескольких уровнях сложности, наличие средств, позволяющих определить начальный уровень компетенции слушателя и направить его на соответствующую подготовку. По окончании определенного образовательного этапа возможность дальнейшего обучения в соответствии с

предложенным согласованным и продуманным маршрутом совершенствования компетентности.

5. Поддержка в применении (результатов обучения на практике) – готовность к всемерной поддержке участников по окончании курса (тренинга), разнообразные (расширенные) формы оценки их деятельности после окончания обучения, индивидуальные консультации, предоставление возможности практиковаться в данной профессиональной роли, организация мероприятий по сохранению среды общения выпускников курсов, проводимых учреждением.

6. Безопасность и комфорт вытекают из условий инфраструктуры организации обучения, количества участников в учебной группе, числа преподавателей, качества учебных пособий. При проведении профессиональных курсов и тренингов важны: наличие достаточного пространства (например, для практики водителей автопогрузчиков), соблюдение правил техники безопасности во время строительной практики, исправность автомобиля при обучении вождению.

Приведенные примеры показывают, что рассмотренные документы обладают праксеологическими характеристиками. Эти характеристики выражены в идее успешности, пользы, знания механизмов достижения нужного результата; в стремлении к унификации образовательного менеджмента через описание «правильных» действий, в обращении к категории «качества». При этом сохраняется ориентация на массового читателя. Об этом свидетельствуют простые и наглядные примеры, четкость и ясность языка. На наш взгляд, все это может свидетельствовать о подспудной укорененности в сознании польского научно-педагогического сообщества, представители которого разрабатывали методологические основы рассматриваемых Стандартов, традиций организации «хорошей работы» на праксеологической основе.

Таким образом, время показало практичность (праксеологичность) Стандартов образовательных услуг для взрослых. Сегодня они широко используются в качестве модели при оценке качества услуг не только в Малопольском воеводстве, но и в других регионах Польши. Во многом это служит ориентиром для работодателей при выборе образовательных организаций для обучения персонала¹. Так, предприниматели, принимающие участие в проекте «PФК – Podmiotowe finansowanie kształcenia» (Финансирование обучения предприятием) могут использовать приобретенные ими образовательные бонусы (ваучеры) в организациях, получивших Знак качества малопольских Стандартов в области образования и профессиональной подготовки (MSUES)². Процедура верификации в таких организациях складывается из четырех этапов: самооценка, консультации, внешний аудит, мониторинг качества услуг.

В воеводстве успешно развиваются и другие приоритетные направления поддержки активности населения в области обучения в течение жизни. С 2011 г. в июне проходит Малопольский день обучения (Małopolski Dzień Uczenia), целью которого является укрепление в сознании жителей региона ответственности

¹ Под образовательной организацией понимается общественное или иное учреждение, проводящее на основании стандартных предписаний послешкольное обучение, ориентированное на взрослых людей.

² URL: <http://bonyefs.pl/malopolskie-standardy-uslug-edukacyjno-szkoleniowych-msues/>
<http://bonyszkoleniowe.pl/prod/> (доступ 08.11.15).

за собственное образование и восприятие учения как удовольствия. В день обучения жители региона могут бесплатно пользоваться различными формами приобретения образовательных услуг, среди которых мастерские, лекции, тренинги, семинары, подготовленные работодателями, представителями организаций и учреждений, предлагающих различные программы обучения и профессиональной подготовки. Помимо этого, периодически проводятся встречи партнеров по планированию образовательной работы со взрослым населением¹ и ежегодная конференция «Малая Польша, открытая знанию»². Опыт движения жителей Малопольского воеводства от разработки Стандартов к повышению качества обучения представлен в коллективной работе [6].

Список литературы

1. Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES). URL: <https://www.pociagdokariery.pl/Lists/WUPArticles/Attachments/723/broszura.pdf> (доступ 08.11.15).
2. Przewodnik po Małopolskich standardach usług edukacyjno-szkoleniowych /pod redakcją macieja Świeżego.- Kraków 2012 URL: <http://www.pociagdokariery.pl/Lists/WUPArticles/Attachments/701/Przewodnik%20po%20MSUES.pdf> (доступ 08.11.15).
3. Колесникова И. А., Титова Е. В. Педагогическая праксеология. М., ОИЦ «АКАДЕМИЯ», 2005.
4. Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе / Под ред. проф. Г. Х. Попова; Пер. с польск. Л. В. Васильева и В. И. Соколовского. М.: Экономика, 1975. Tadeusz Kotarbiński. Traktat o dobrej robocie (1953).
5. Колесникова И. А., Титова Е. В. Научно-педагогические параметры оценки качества стратегического документа в области образования // Непрерывное образование: XXI век. 2015. Вып. 1 (9). DOI: 10.15393/j5.art.2015.2721
6. OD STANDARDÓW DO JAKOŚCI SZKOLEŃ W MAŁOPOLSCE /pod redakcją Grażyny Prawelskiej-Skrzypek i Marka Frankowicza / Roman Batko Ewa Beck-Krala Ewa Bodzińska-Guzik Justyna Bugaj Małgorzata Dudziak Marek Frankowicz (red.) Jerzy Lackowski Grażyna Prawelska-Skrzypek (red.) Małgorzata Świętoń Marta Wiekiera. Kraków, 2011. URL: <http://wup-krakow.pl/o-wup/publikacje-wup-krakow-1/od-standardow-do-jakosci-szkolen-w-malopolsce> (доступ 08.11.15).

¹ URL: <http://www.eucis-lll.eu/news/eucis-lll-news/lll-hub-updates-poland/> (доступ 06.11.15).

² Видеоматериалы одного из заседаний такой конференции доступны в сети. URL: https://www.youtube.com/watch?v=0_WX4AiqaAk