

УДК 378:316

Дулма Цырендашиевна Дугарова¹,
доктор педагогических наук, профессор,
Забайкальский государственный университет
(672039, Россия, г. Чита, ул. Александро-Заводская, 30),
e-mail: dugarova_dc@mail.ru

Светлана Ефимовна Старостина²,
доктор педагогических наук, профессор,
Забайкальский государственный университет
(672039, Россия, г. Чита, ул. Александро-Заводская, 30),
e-mail: sestarost@mail.ru

Лариса Витальевна Черепанова,
доктор педагогических наук, профессор,
Забайкальский государственный университет
(672039, Россия, г. Чита, ул. Александро-Заводская, 30),
e-mail: cherepanovaLara@mail.ru

О подготовке кадров экспертного уровня как факторе обеспечения независимой оценки качества социальных услуг³

Статья посвящена одной из актуальных проблем современного высшего образования – подготовке кадров экспертного уровня в условиях глобализации и регионализации, требующих интернациональной гармонизации образовательных систем. Цель исследования – выявить особенности функциональной деятельности кадров экспертного уровня при независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводилось методами прогнозирования, анализа, мониторинга, Форсайта, включающего методы экспертной оценки выявления технологических прорывов, способных оказать воздействие на экономику и общество в средне- и долгосрочной перспективе. Основу рассмотрения проблемы составило авторское понимание экспертизы как исследования, результатом которого выступают оценочные суждения как результат установления соответствий с определёнными критериями и показателями. В статье описаны этапы исследования и полученные результаты. На первом этапе исследовались особенности деятельности экспертов в области образования, что позволило авторам доказать, что экспертный уровень индивида выступает результатом количественного увеличения обычных знаний и навыков, а также результатом получения элитного образования в условиях экстраординарной образовательной среды. На втором этапе объект исследования – требования к эксперту. Особое внимание уделено основным видам экспертных ошибок, описанным в научно-методической литературе по опыту международной экспертной деятельности. На третьем этапе осуществлялись анализ нормативной базы деятельности экспертов в области независимой оценки качества социальных услуг, существующих и перспективных форм сетевого взаимодействия экспертов и разработка рекомендаций.

Ключевые слова: экспертиза, сертификация квалификаций, требования к эксперту, деятельность эксперта, экспертные ошибки, качество социальных услуг

¹ Л. Ц. Дугарова является разработчиком методологии исследования.

² С. Е. Старостиной и Л. В. Черепановой осуществлялось исследование по выявлению предпосылок, нормативных и теоретических основ экспертной деятельности в высшем образовании.

³ Работа выполнена в рамках проектной части государственного задания в сфере научной деятельности Минобрнауки РФ № 27.2479.2014К по теме «Управление развитием модульных профессиональных образовательных программ для ведущих отраслей экономики Забайкальского края на основе государственно-частного партнёрства».

Dulma Ts. Dugarova¹,
Doctor of Pedagogy, Professor,
Transbaikal State University
(30 Aleksandro-Zavodskaya st., Chita, 672039, Russia),
e-mail: dugarova_dc@mail.ru

Svetlana E. Starostina²,
Doctor of Pedagogy, Professor,
Transbaikal State University
(30 Aleksandro-Zavodskaya st., Chita, 672039, Russia),
e-mail: sestarost@mail.ru

Larysa V. Cherepanova,
Doctor of Pedagogy, Professor,
Transbaikal State University
(30 Aleksandro-Zavodskaya st., Chita, 672039, Russia),
e-mail: cherepanovaLara@mail.ru

Expert Training as a Factor of Independent Assessment of Quality of Social Services³

The article is devoted to one of the urgent problems of modern higher education – training of experts in the conditions of globalization and regionalization requiring international harmonization of educational systems. The aim of the research is to reveal the peculiarities of functional experts' activity in the independent assessment of the quality of social services. The research was conducted by using the methods of forecasting, analysis, monitoring and Foresight methods including the methods of expert estimation of identifying technological breakthroughs able to have an impact on the economy and society in the mid – and long-term outlook. The basis of the problem under consideration is formed by the authors' understanding of expertise as a research the result of which are value judgments on the basis of established correspondences with definite criteria and indicators. The article describes the stages of the research and the results obtained. The peculiarities of experts' activity in the education sphere was investigated at the first stage of the research that allowed the authors to prove that expert level of an individual is treated as a result of quantitative increase of knowledge and skills as well as the result of getting elite education in the conditions of extraordinary educational environment. The object of the research of the second stage was the requirements elicitation for the expert. Special attention is given to the main types of expert errors described in the scientific and methodological literature from the experience of international expert activities. The analysis of the normative base of the activity of experts of independent assessment of quality of social services, the analysis of the existing and promising forms of network interaction of experts and the development of the recommendations were carried out at the third stage of the research.

Keywords: expertise, certification of qualifications, requirements for expert, the activity of expert, expert errors, quality of social services

Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management – EFQM) [11] разработан практический инструмент, который независимо от сектора деятельности, размера, структуры и зрелости организаций используется в качестве структуры менеджмента организации, основанного на фундаментальной Концепции совершенствования. Базирующаяся на данной Концепции Модель совершенства Европейского фонда управления

качеством – EFQM признаёт, что существует множество подходов к достижению устойчивого совершенства и множество аспектов, используемых организациями как в качестве инструмента для самооценки при определении своего положения на пути к совершенству, так и в качестве основы общего для всех подразделений организации языка и способа мышления. Одним из фундаментальных принципов Концепции совершенства выступает «Корпоративная

¹ D. T. Dugarova is the developer of the research methodology.

² S. E. Starostina and L. V. Cherepanova carried out a study to identify the prerequisites, normative and theoretical foundations of expert activity in higher education.

³ The work is carried out in the framework of the project part of the State's task in the sphere of scientific activity of the Russian Ministry of Education RF №27.2479.2014K on the subject of "Managing the development of modular professional educational programs for leading industries in Zabaikalsky Krai on the basis of state-private partnership".

социальная ответственность», которая устанавливает, что «совершенство – это выход за минимальные законодательные требования, в рамках которых функционирует организация, и приложение усилий для того, чтобы понимать и реагировать на ожидания общества» [13; 15].

Обеспечение функционирования независимой оценки качества работы организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 289 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» зависит от оценочных процедур, которые направлены на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, предоставление участникам отношений (заинтересованным организациям, федеральным и региональным органам исполнительной власти, коллегиальным органам управления организациями, потребителям социальных услуг в самой организации) соответствующей информации. В законодательных, нормативно-правовых и методических документах по обеспечению независимой оценки качества предоставления социальных услуг описываются процедуры проведения, организационные механизмы, функции и критерии независимой оценки качества работы организации. Вместе с тем не рассматриваются требования к квалификационному и образовательному уровню экспертов, их статусу и компетентности.

Федеральным законом «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статью 1 Федерального закона “О техническом регулировании”» от 03.12.2012 г. № 236-ФЗ определены понятия «профессиональный стандарт» как «характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определённого вида профессиональной деятельности» и «квалификация работника» как «уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника». Утверждённый Министерством труда и социальной защиты профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» приказом от 08.09.2015 г. № 608н и находящийся в обсуждении профессиональный стандарт «Руководитель образо-

вательной организации» дают возможность исследовать проблему подготовки кадров экспертного уровня как фактора обеспечения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги.

Цель исследования – выявить особенности функциональной деятельности кадров экспертного уровня при независимой оценке качества социальных услуг.

В соответствии с указанной целью поставлены **следующие задачи**:

1. Изучить особенности деятельности эксперта в области профессионального образования.

2. Выявить требования к эксперту, опираясь на основные виды экспертных ошибок, выделенные на основе анализа опыта международной экспертной деятельности, описанные в научно-методической литературе.

3. Проанализировать нормативную базу экспертной деятельности в образовании.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

– компетентностный подход (Д. МакКлелланд, Л. и С. Спенсер и др.), предусматривающий при подготовке экспертов выявление компетенций, владение которыми определяет успешность в осуществлении профессиональной, в том числе экспертной деятельности [7; 9];

– теория управления знаниями (В. И. Богословский, К. Вииг, А. Л. Гапоненко, Б. З. Мильнер, М. Полани и др.), актуализирующая информационный и персонифицированный подходы в подготовке экспертов, способных к выявлению, созданию, обработке, хранению и предоставлению знаний и, как следствие, формированию экспертного сообщества [8].

Исследование проводилось методами прогнозирования, анализа, мониторинга. Особое место в исследовании занимает метод Форсайта, включающий систему методов экспертной оценки стратегических направлений социально-экономического и инновационного развития, выявления технологических прорывов, способных оказать воздействие на экономику и общество в средне- и долгосрочной перспективе [14]. Его использование позволило осуществить комплексное прогнозирование, определить возможные альтернативы и выбрать из них наиболее предпочтитель-

ные. Выбор данного метода как оптимального в исследовании обусловлен необходимостью оценивания возможных перспектив развития экспертной деятельности в образовании.

Экспертная деятельность представляет собой особую профессиональную деятельность, не совпадающую с деятельностью конкретного специалиста. Не всякий специалист, даже высококвалифицированный, имеющий большой стаж профессиональной деятельности, может выступать в роли эксперта.

«Экспертиза – это исследование экспертами каких-либо вопросов, решение которых требует специальных познаний в области науки, техники, искусства и т. д.» [10].

В образовании под экспертизой понимается аналитическая процедура, направленная на получение аргументированного представления о состоянии результата (целостного объекта) образовательной деятельности. При этом под результатом понимается любого рода целостный объект, параметры которого распознаваемы и взаимосвязаны [3].

Таким образом, под экспертизой мы понимаем исследование, результатом которого выступают оценочные суждения как результат установления соответствий с определёнными критериями и показателями.

Выстраивание экспертной деятельности в области высшего образования требовало научного исследования в рамках аналитической ведомственной целевой программы «Развитие научного потенциала высшей школы (2009–2011 гг.)». В рамках данного исследования Забайкальским государственным университетом был выполнен проект № 3.2.1./6835 «Разработка требований и программы подготовки экспертов международного уровня в сфере дистанционных образовательных технологий». Он предполагал проведение прикладных научных исследований, включающих прогнозирование, анализ развития образования, мониторинг и статистику.

На первом этапе исследовались особенности деятельности экспертов в области профессионального образования. Определение основных понятий и терминов исследования позволило охарактеризовать основные концепции природы интеллектуальной деятельности экспертного

уровня, описать индивидуальные различия в интеллектуальных способностях эксперта и доказать, что экспертный уровень индивида выступает результатом количественного увеличения обычных знаний и навыков, а также результатом получения элитного образования в условиях экстраординарной образовательной среды. В рамках исследования потребовалось описать систему образования и экспертную деятельность в современном контексте, когда образование становится наукой, позволяющей дать объяснение и, как следствие, оптимальную реализацию закономерностей достижения обучающимся экспертного уровня владения знаниями и навыками.

Анализ литературы, проведённый в рамках первого этапа выполняемого проекта, позволил выделить следующие основные виды экспертной деятельности [1; 5; 6]: специальные (объекты и технологии экспертизы определяются областью конкретной профессиональной деятельности) и универсальные экспертизы (объекты и технологии проведения не зависят от конкретной области деятельности).

К экспертизам универсального типа относятся оценочные и управленческие экспертизы.

Результатом оценочных экспертиз выступают численные оценки объектов (значений показателей, параметров, характеристик объектов); отнесение объектов экспертизы к тому или иному виду объектов, классу объектов, сорту; ранжирование объектов по тому или иному свойству, качеству, показателю, критерию; рейтинги, позволяющие определить численные значения, характеризующие сравнительную предпочтительность объектов экспертизы; индексы, позволяющие оценить (характеризующие) состояние объектов экспертизы.

Результатом управленческих экспертиз является подготовка рекомендаций и заключений на всех этапах цикла выработки, принятия и реализации управленческих решений.

К числу управленческих экспертиз относятся экспертизы, осуществляемые при выработке стратегии и тактики (определении стратегических целей, приоритетов деятельности, планов, организационных структур, рационализации капитала, разработке бизнес-планов и т. д.); подготовке аналитических материалов и проведении

ситуационного анализа, включая разработку прогнозов и сценариев; генерировании и отборе альтернативных вариантов решений; оценке альтернативных вариантов решений и определении наиболее предпочтительного из них; контроле хода реализации принятых решений; корректировке принятых ранее управленческих решений на основании обратной связи (оценки хода реализации принятых решений).

На втором этапе исследования объектом послужило выявление требований к эксперту на основе анализа основных видов экспертных ошибок, описанных в научно-методической литературе, рассматривающей опыт экспертной работы на международном уровне. К ним относятся:

1) преувеличение возможностей экспертных оценок (т. к. использование экспертных технологий во многих случаях остаётся единственным реальным способом подготовки и принятия обоснованных управленческих решений, необходимо правильное понимание их реальных возможностей);

2) использование некомпетентных экспертов (проведение многоаспектной оценки требует профессионалов, способных дать оценку объекту с учётом основных аспектов);

3) недостаточная информированность экспертов об объекте экспертизы (необходимость для целей экспертизы предоставления одинаково полной для всех экспертов информации о специфических особенностях объекта экспертизы);

4) нечёткая постановка задачи перед экспертами (в практике проведения экспертиз не всегда проводится специальная работа по определению либо уточнению экспертам цели, поставленной перед ними, поэтому особенно при отсутствии аналитической группы экспертов необходимо ставить задачи оценки отдельных факторов, частных критериев, характеризующих объект);

5) стремление оставаться в рамках одной экспертной процедуры (разные виды экспертиз, принятие решений, параллельная работа экспертных комиссий требуют выбора не одной, а нескольких экспертных процедур и в отдельных случаях модифицированных экспертных технологий);

6) нарушение принципов теории измерений (обработка экспертной информации должна производиться в соответствии с основными принципами теории измерений);

7) возможная противоречивость экспертных оценок при парных сравнениях (такая противоречивость отмечена при парных сравнениях объектов, причина которой часто заключается в использовании при сравнительной оценке объектов множества критериев);

8) неточные процедуры коллективного выбора (при определении наиболее предпочтительного объекта целесообразно воспользоваться процедурой ранжирования, дающей более полное представление о предпочтениях эксперта, а не ограничиваться указанием одного объекта, наиболее предпочтительного для каждого эксперта);

9) необходимость организации информационного взаимодействия между экспертами (информационный обмен между экспертами необходим в экспертных процедурах, целью которых является выработка альтернативных вариантов решений в сложных ситуациях принятия управленческих решений, что может приводить к существенной корректировке оценок, даваемых экспертами);

10) конформизм экспертов (ситуации, когда эксперты попадают под влияние явных лидеров, специалистов, имеющих значительный авторитет и возможности);

11) конъюнктурность оценок (включение в состав экспертов, косвенно или непосредственно заинтересованных в результате экспертизы);

12) неверное понимание точности экспертных оценок (анализ результатов экспертных оценок по критериям точности).

Перечисленные ошибки 1–5 относятся преимущественно к технологиям организации и проведения экспертиз; 6–12 – к ошибкам, возникающим при обработке их результатов.

На третьем этапе выполнения проекта осуществлялись анализ нормативной базы экспертной деятельности в образовании, а также разработка рекомендаций по её системному развитию и анализ существующих и перспективных форм сетевого взаимодействия экспертов в сфере образования.

Нормативной основой выстраивания системы подготовки экспертов выступает Международный стандарт ISO/IEC 17024:2003, негосударственная система признания компетентности и контроля персонала. ISO определяет свои задачи в сфере образования следующим образом:

содействие развитию стандартизации профессионально-педагогической деятельности с целью обеспечения международного обмена образовательными услугами, а также развитию сотрудничества в образовательной, интеллектуальной, научно-технической и других областях.

Одной из наиболее важных процедур признания статуса эксперта является сертификация. В системе стандартов ISO существуют различные документы, определяющие требования к процедуре сертификации. В частности, Международный стандарт ISO/IEC 17024:2003 «Негосударственная система признания компетентности и контроля персонала» предназначен для достижения сопоставимости во всём мире деятельности экспертов, осуществляющих сертификацию, подтверждающую компетентность персонала. Сертификация лиц, в частности экспертов, согласно стандарту – это мероприятие, с помощью которого органом сертификации подтверждается, что сертифицированное лицо способно выполнять услуги с удостоверенной квалификацией. Этот стандарт выступает основой для признания системы сертификации, обуславливает её принятие на национальном и международном уровне и устанавливает общие требования, которые обеспечивают сопоставимость и надёжность экспертных процедур.

Глобальная гармонизация системы сертификации экспертов в сфере образования будет создавать основу для встречного признания образовательных программ и глобального обмена студентами и преподавателями (академическая мобильность). Доверие к оценочным суждениям как результату экспертной деятельности достигается посредством принятого во всём мире процесса оценки (критерии и показатели), контроля и периодической переоценки компетентности экспертов.

Кроме того, требования к экспертам изложены в документах Организации Объединённых Наций. Основным документом, определяющим квалификационные требования, способы подготовки и методы оценки деятельности экспертов ООН, является Основной стандарт классификации должностей и оценки работы экспертов профессиональной категории Комиссии ООН по международной гражданской службе (ОС КМГС).

Раскрываемая в ОС КМГС система классификации должностей и организации экспертной работы основывается на принципе их группировки в зависимости от функций, требуемых на том или ином рабочем месте в системе ООН. С каждой функцией связываются соответствующие навыки, знания и необходимый опыт. Таким образом, выстраивается иерархия функциональных обязанностей на каждом уровне ответственности в зависимости от задач, стоящих перед экспертом.

ОС КМГС объединяет руководство для последовательного выполнения двух главных задач: анализа должностей в виде систематического сбора и организации информации о конкретной должности и оценки деятельности эксперта на той или иной должности.

Определение должностных функций экспертов связано с обеспечением потребности организации в достижении эффективности и качества работы, в том числе в удовлетворении потребности сотрудников в интересной, требующей полной отдачи сил и дающей удовлетворение работе, что предполагает проведение экспертного системного анализа перспективных мероприятий и действий, направленных на эффективное планирование и организацию работы.

Основными методами, используемыми в ОС КМГС для классификации и определения широты полномочий экспертов, являются:

- ранжирование (качественное) в зависимости от сложности выполняемых экспертом функций;
- описание уровней (грейдов), согласно которому должности (точнее, круг функциональных обязанностей) классифицируются в сравнении с заданным стандартом или предписанным уровнем, которому лучше всего соответствуют задачи и обязанности конкретного поста;
- ранжирование (количественное) посредством системы очков, когда каждому требуемому свойству для конкретной должности (и пересечению свойств) назначается определённый индикатор в виде количества условных очков.

На основе анализа ОС КМГС предложена матрица описания функциональных обязанностей эксперта ООН (таблица).

Матрица описания функциональных обязанностей эксперта ООН

Фактор	Измерение	Критерии измерения
Необходимые профессиональные знания	А. Вертикальное измерение – теоретические знания	1. Знания на уровне первой университетской степени. 2. Знания на уровне продвинутой университетской степени. 3. Высшая университетская (научная) степень
	В. Горизонтальное измерение – требуемый опыт	1. Опыт, полученный на национальном уровне. 2. Опыт, полученный на международном уровне. 3. Опыт, полученный на национальном и международном уровнях
	С. Диагональное измерение – знание языка	Свободное владение одним или несколькими языками, необходимыми для рабочих коммуникаций, участия в мероприятиях, написания официальных документов и т. д.
Трудность выполняемой работы	А. Горизонтальное измерение – индивидуальный вклад (интеллектуальные или творческие процессы или операции, необходимые для выполнения работы)	1. Синтез, переработка или презентация информации: исследование или компиляция данных, применение знания теорий, принципов и концепций для идентификации релевантных источников данных, извлечение подходящей информации и т. д. 2. Интерпретация правил, процедур и текстов: истолковывание или объяснение; сравнение с прецедентами; анализ существа вопросов и существенных умений в вынесении суждений. 3. Коррективные действия (анализ работы других экспертов, вынесение суждения по уместности и валидности их заключений или рекомендаций, модифицирование или внесение правок в результаты или продукты); адаптивные действия (анализ принятых решений, рекомендаций, заключений, прецедентов, вынесение суждений, их модифицирование к новым условиям или требованиям); пересмотр работы (переоценка, коррекция или модифицирование). 4. Разработка новых подходов, процедур, техник или технологий, средств решения проблем, улучшения ситуации или разработки методологии, методов или способов выполнения задач. 5. Разработка новых концепций, теорий или политик; идей, понятий, планов, направлений действий, представляющих большую важность
	В. Вертикальное измерение – сложность выполняемой работы	1. Неясность: относится к разнообразию и большому количеству методов, процедур и процессов, используемых при исполнении обязанностей, и изменчивость, существующая при достижении целей работы – от умеренной до очень большой. 2. Масштаб (область): относится к диапазону ясно определённых предметных областей, в которых на постоянной основе принимаются решения или выносятся рекомендации. 3. Глубина: относится к степени специализации в предметной области
Самостоятельность выполнения работы	А. Горизонтальное измерение – использование руководств	Для уровней 1 и 2: руководства не существуют, или не требуется их применение; 3: руководства используются в определённых областях действия; 4 и 5: требуется углублённое понимание, интерпретация, точное следование руководствам, особенно на стратегическом и политическом уровнях
	В. Вертикальное измерение – контроль непосредственного руководства	Этот показатель описывает степень предписаний, контроля или управления от непосредственного руководства или таких органов, как комитеты, советы или рабочие группы
Взаимодействие с другими экспертами	А. Горизонтальное измерение – навыки	Этот элемент описывает роли и уровень компетенций при осуществлении взаимодействия с другими экспертами: эпизодические, осуществление функций советника, представление интересов организации
	В. Вертикальное измерение – важность	Описывает содержательную важность взаимодействия с другими экспертами, от незначительной важности в пределах текущих или рутинных операций, имеющих важность только для низшего уровня подразделений, до проблем, вопросов и тем, затрагивающих стратегическую деятельность организации в целом, охватывающих большинство программ и проектов и влияющих на отношения организации с государствами-членами
Административная ответственность	Ответственность за обслуживающий персонал; ответственность за других экспертов	Назначение данного фактора состоит в том, чтобы измерять текущую управленческую ответственность эксперта, его функции при планировании, управлении и контроле работы, оптимизации работы и подготовке отчетности
Влияние результатов работы	А. Горизонтальное измерение – воздействие результатов работы	Воздействия на частные процессы внутри проекта или программы до принятия решений, определяющие реализацию крупных программ или системы в целом
	В. Вертикальное измерение – последствия ошибок	Измерения последствий ошибок, которые может допустить эксперт, влияющих на достижение целей организации

Рекомендации по системному развитию экспертной деятельности были выработаны на основе теории управления знаниями [8].

Согласно данной теории ядро профессионального развития эксперта должен составлять переход от знаний одного человека к капиталу знаний организации. Инновационные технологии конструирования знаний (знаниевые технологии) предполагают непосредственное участие в процессе создания знаний, получения компетенций, необходимых для управления знаниями. Таким образом, знания становятся интеллектуальным ресурсом организации и рассматриваются как динамический процесс. Полученные компетенции позволяют управлять не только процессами и людьми, но и знаниями, создавая обучающую организацию.

Структурное рассмотрение результативности процесса профессионального развития эксперта в рамках концепции менеджмента знаний позволяет сформулировать следующие критерии и показатели квалификации эксперта:

- профессионально-личностная компетентность (уровень зрелости образовательного знания, компетентность, развитость инвариантных функций интеллектуальной деятельности);

- инновационная культура (готовность к самоизменению, самосовершенствованию, работа по специальности, участие в реальных проектах, участие в конференциях, уровень культуры открытости и доверия);

- самоменеджмент (регулярность и активность в образовательной деятельности, личная результативность и ответственность, приращение личностного знания, уровень сформированности самоменеджмента и др.).

Эти идеи могут быть использованы в системе профессионального развития экспертов, при создании так называемых сетей – сообществ практиков (*communities of practice*). При этом под сетью понимается целенаправленно созданная социальная общность, нацеленная на достижение определенных результатов. Сетевое сотрудничество даёт определённые преимущества: уменьшение изолированности, профессиональное развитие через сотрудничество, нахождение совместных решений для схожих проблем, обмен опытом, ускорение обмена знаниями.

Выводы. Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности, определённые нормативами, должны быть оценены экспертами и представлены в различных формах (рейтинг, рэнкинг, топ лучших, аналитические материалы) экспертных заключений.

Можно сделать вывод, что для понимания экспертизы необходимо использовать в качестве родового понятия «исследование» и «метод исследования», а не «оценка». Также очевидно, что как только мы переходим на позицию исследования, мы уже имеем дело с ситуациями и явлениями, принципиально неопределёнными. «Необходимость в экспертизе возникает в неясной (с точки зрения существующих знаний и представлений) ситуации. Неясность эта может быть вызвана различными причинами – наличием разных, несводимых точек зрения, отсутствием необходимых данных или знаний, невозможностью просчитать последствия реализации проекта и т. п.» [12]. Экспертиза необходима лишь там, где объект или ситуация не могут быть однозначно определены при помощи существующих норм (нет норм) или в тех случаях, когда существует много разных норм, знаний, точек зрения, позволяющих по-разному трактовать их суть. Следует также обратить внимание на один парадоксальный момент, связанный с экспертизой как исследованием. С позиции исследования никогда не существует ситуаций до конца определённых, несмотря на все имеющиеся авторитетные мнения. Потребность в экспертизе определяет либо заказчик, либо сам эксперт.

Итак, экспертное исследование – это метод, результатом которого выступают суждения специалистов о соответствии/несоответствии исследуемого субъекта/объекта определённым критериям и/или показателям.

Оценка же используется только тогда, когда можно измерить составляющие процесса и его результаты при помощи уже известной меры или эквивалента. Поэтому предметом экспертизы образовательного процесса является процесс деятельности и его изменения как в педагогической области, так и в области управленческой деятельности [2]. По мнению Н. Г. Алексеева, изменился сам объект экспертизы. Вместо оценки продукта деятельности в экспертизу включена вся (практически любая) челове-

ческая деятельность, а не только то, что в ходе деятельности используется или произведено [4].

При экспертизе, прежде всего, следует определять наличие самого процесса изменений (происходит ли изменение содержания образования, осуществляется ли поиск новых способов организации учебного процесса и взаимодействия с учащимися и т. д.). Основное назначение экспертизы в образовании заключается в оказании помощи, в поддержке коллективов образовательных учреждений в осуществлении тех или иных изменений и управлении ими как на этапе формирования замысла (проектирования), так и на этапе его реализации. В последнем случае роль экспертизы заключается в сопровождении процесса реализации замысла. Она призвана ответить на вопросы: «Может ли таким образом организованный по форме и содержанию образовательный процесс привести к намеченным образовательным результатам у обучающихся?», «К каким образовательным результатам может привести так организованный образовательный процесс?»

Таким образом, проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, требует специальных знаний, подготовку, переподготовку в соответствии с профессиональными стандартами, в первую очередь со

стандартом «Управление в сфере образования», а также международными стандартами, директивами и требованиями. В утверждённых министром образования и науки Российской Федерации Д. В. Ливановым от 22.01.2015 г. № ДЛ-1/05вн «Методических рекомендациях по разработке основных профессиональных программ и дополнительных профессиональных программ с учётом соответствующих профессиональных стандартов» даётся алгоритм разработки дополнительных профессиональных программ, требования к результату освоения программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации, сопоставление профессиональных задач ФГОС и трудовых функций профессионального стандарта, сопоставление профессиональных компетенций и трудовых функций профессионального стандарта.

В образовательные программы переподготовки кадров для экспертной деятельности, сертификации этой деятельности должны быть включены материалы международных организаций и проектов, занимающихся оценкой качества высшего образования, например, EARL – Европейская организация институциональных исследований, ENQA – Европейская сеть обеспечения качества в высшем образовании, TUNING PROJECT – Проект «Настройка образовательных структур в Европе» и др.

Список литературы

1. Братченко С. Л. Мир экспертизы – попытка определения координат // Экспертиза в современном мире: от знания к деятельности. М.: Смысл, 2006. С. 63–75.
2. Дугарова Д. Ц., Старостина С. Е. Управленческие решения по повышению качества образовательных программ вуза в условиях сопряжения сферы образования и сферы труда // Учёные записки ЗабГУ. Сер. Профессиональное образование, теория и методика обучения. 2015. № 6. С. 52–61.
3. Иванов Д. А. Экспертиза в образовании. М.: Академия, 2008. 329 с.
4. Лактионова Е. Б. Аналитический обзор основных подходов к психологической экспертизе образовательной среды // Изв. РГПУ им. А. И. Герцена. 2008. № 68. С. 18–31.
5. Лига М. Б., Щеткина И. А. Качество жизни: организационно-управленческий аспект. Новосибирск: Наука, 2011. 227 с.
6. Литвак Б. Г. Экспертные технологии в управлении. М.: Дело, 2004. 400 с.
7. МакКлеелланд Д. Мотивация человека. СПб.: Питер, 2007. 672 с.
8. Мильнер Б. З. Управление знаниями: эволюция и революция в организации. М.: Инфра-М, 2003. 176 с.
9. Спенсер Л., Спенсер С. Компетенции на работе. М.: НИППО, 2005. 384 с.

Источники

10. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.bse.scilib.com/> (дата обращения: 13.03.2016).
11. Европейский фонд управления качеством (EFQM) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.efqm.org> (дата обращения: 13.03.2016).

12. Попов С.В. Метод экспертизы [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gtmarket.ru/laboratory/expertize/3114> (дата обращения: 30.03.2016).
13. EFQM Excellence Model Higher Education Version 2003 (edited by Carol Steed and Mike Pupius) // Centre for Integral Excellence, Sheffield Hallam University, 2003.
14. Ian Miles. Methods in Technology Foresight UNIDO Regional Initiative on Technology Foresight [Электронный ресурс]. Gebze (Turkey), 2007. Режим доступа: http://www.vision.cer.uz/Data/lib/readings/manuals_and_toolkits/DEV_FORESIGHT_METHODS_EN_Nov2007.pdf (дата обращения: 02.03.2016).
15. The EFQM Excellence Model // Public and Voluntary Sector Version. The European Foundation for Quality Management, 2003.

References

1. Bratchenko S. L. Mir jekspertizy – popytka opredelenija koordinat // Jekspertiza v sovremennom mire: ot znaniya k dejatel'nosti. M.: Smysl, 2006. S. 63–75.
2. Dugarova D. C., Starostina S. E. Upravlencheskie reshenija po povysheniju kachestva obrazovatel'nyh programm vuza v uslovijah soprjazhenija sfery obrazovanija i sfery truda // Uchjonye zapiski ZabGU. Ser. Professional'noe obrazovanie, teorija i metodika obuchenija. 2015. № 6. S. 52–61.
3. Ivanov D. A. Jekspertiza v obrazovanii. M.: Akademija, 2008. 329 s.
4. Laktionova E. B. Analiticheskij obzor osnovnyh podhodov k psihologicheskoj jekspertize obrazovatel'noj sredy // Izv. RGPU im. A. I. Gercena. 2008. № 68. S.18–31.
5. Liga M. B., Shhetkina I. A. Kachestvo zhizni: organizacionno-upravlencheskij aspekt. Novosibirsk: Nauka, 2011. 227 s.
6. Litvak B. G. Jekspertnye tehnologii v upravlenii. M.: Delo, 2004. 400 s.
7. MakKlelland D. Motivacija cheloveka. SPb.: Piter, 2007. 672 s.
8. Mil'ner B. Z. Upravlenie znaniyami: jevoljucija i revoljucija v organizacii. M.: Infra-M, 2003. 176 s.
9. Spenser L., Spenser S. Kompetencii na rabote. M.: HIPPO, 2005. 384 s.

Istochniki

10. Bol'shaja sovetskaja jenciklopedija [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://www.bse.sci-lib.com/> (data obrashhenija: 13.03.2016).
11. Evropejskij fond upravlenija kachestvom (EFQM) [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://www.efqm.org> (data obrashhenija: 13.03.2016).
12. Попов С.В. Метод экспертизы [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gtmarket.ru/laboratory/expertize/3114> (дата обращения: 30.03.2016).
13. EFQM Excellence Model Higher Education Version 2003 (edited by Carol Steed and Mike Pupius) // Centre for Integral Excellence, Sheffield Hallam University, 2003.
14. Ian Miles. Methods in Technology Foresight UNIDO Regional Initiative on Technology Foresight [Jelektronnyj resurs]. Gebze (Turkey), 2007. Rezhim dostupa: http://www.vision.cer.uz/Data/lib/readings/manuals_and_toolkits/DEV_FORESIGHT_METHODS_EN_Nov2007.pdf (data obrashhenija: 02.03.2016).
15. The EFQM Excellence Model // Public and Voluntary Sector Version. The European Foundation for Quality Management, 2003.

Библиографическое описание статьи

Дугарова Д. Ц., Старостина С. Е., Черепанова Л. В. О подготовке кадров экспертного уровня как факторе обеспечения независимой оценки качества социальных услуг // Ученые записки ЗабГУ. Сер. Философия. Культурология. Социология. Социальная работа. 2016. Т. 11, № 3. С. 170–179.

Reference to the article

Dugarova D. Ts., Starostina S. E., Cherepanova L. V. Expert Training as a Factor of Independent Assessment of Quality of Social Services // Scholarly Notes of Transbaikal State University. Series Philosophy. Cultural Studies. Sociology. Social Work. 2016. Vol. 11, No. 2. PP. 170–179.

Статья поступила в редакцию 08.04.2016