



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: ВЫБОР КОНЦЕПТУАЛЬНОЙ МОДЕЛИ

Кравцов А. О.,
кандидат педагогических наук, доцент
кафедры управления образованием
РГПУ им. А.И. Герцена
Санкт-Петербург
ak90@yandex.ru



Литература

- Закон РФ "О защите прав потребителей" (закон о правах потребителя) от 07.02.1992 N 2300-1 Серия: Законы Российской Федерации. М.: Омега-Л, 32 с. Дровосекова С.В. Результат образовательной деятельности в сфере ДО. Журнал «Дополнительное образование и воспитание», 2010 г., №09, стр. 3
- Зенов С.С, Миненко Г.Н. Разработка системы контроля успехов учащихся и достижений педагогов учреждений дополнительного образования. Журнал «Внешкольник», 2011 г, №1, С.41
- Кадяева С.В. и др. Создание системы мониторинга качества образования в условиях учреждения дополнительного образования детей. Журнал «Методист», 2010г., № 10, стр. 29
- Курлов В.Ф., Матюшкина М.Д., Смирнова Е.Э. Социальная норма и возможности ее измерения. Журнал «Социологические исследования». 1999. № 1. С. 97-101.
- Малыгина Л.Б и др. Проектирование модели управления качеством образования в учреждении ДОД. Журнал «Дополнительное образование и воспитание», 2010г, №12, стр.3
- Чернавина С.А. Качество образования в УДОД: проблема определения результата. Журнал «Научно-Методический журнал «Наука и практика воспитания и дополнительного образования», 2012г., №1, стр. 12.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

сущностная характеристика самой системы образования, отражающую ее процессуальный и результативный аспекты, общественное предназначение и социокультурный смысл

Качество образования

- это совокупность существенных свойств и характеристик результатов образования, способных удовлетворить потребности обучающихся, родителей, общества, государства.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

**ТЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕЙ ФУНКЦИИ
УПРАВЛЕНИЯ, КОТОРЫЕ ОПРЕДЕЛЯЮТ
ПОЛИТИКУ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА, ЦЕЛИ
И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, А ТАКЖЕ
ОСУЩЕСТВЛЯЮТ ИХ С ПОМОЩЬЮ ТАКИХ
СРЕДСТВ, КАК ПЛАНИРОВАНИЕ
КАЧЕСТВА, КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА,
ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И УЛУЧШЕНИЕ
КАЧЕСТВА В РАМКАХ СИСТЕМЫ
КАЧЕСТВА**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

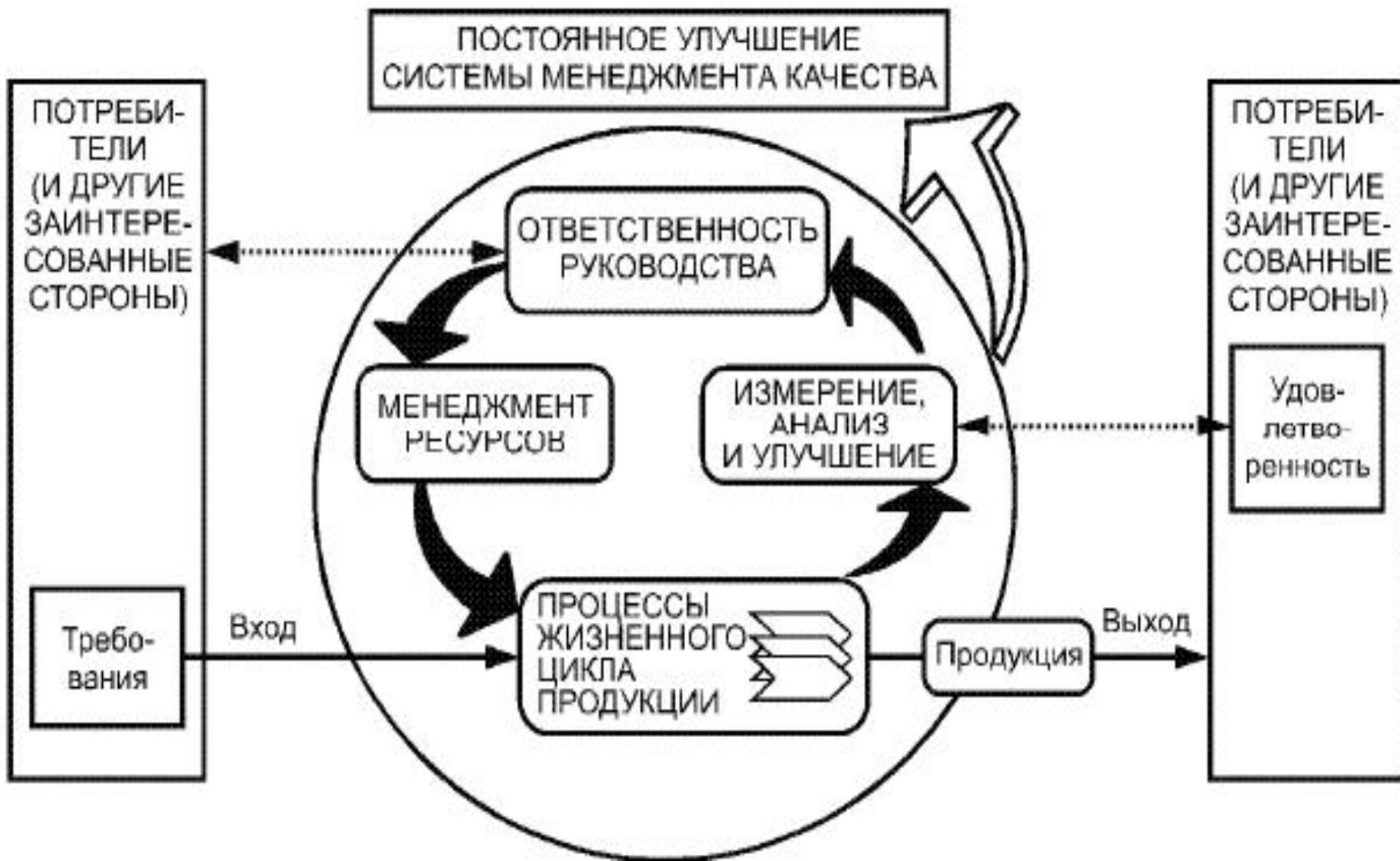
**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р ИСО
9001-2008**

**Системы менеджмента качества
Требования
ISO 9001:2008
Quality management systems -
Requirements
(IDT)**

**Издание официальное
Москва
Стандартинформ
2009**

Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе



ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ОБРАЗОВАНИИ

- Трудно определить, кто является потребителем
- Трудно определить, является ли образование услугой
- Слишком велика роль персонала, прежде всего преподавательского состава
- Сложные процессы, трудно поддающиеся количественной оценке
- Длительный «технологический процесс» подготовки специалиста
- Основной результат можно полностью оценить только через много лет

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

- Полное понимание требований потребителей текущих и будущих**
- Удовлетворение всех заинтересованных сторон**
- Устойчивый стиль руководства**
- Взаимосвязи и взаимозависимость всех частей организации**
- Общие цели, культура доверия и распределение полномочий**
- Непрерывное обучение, инновации, улучшение**
- Взаимовыгодные отношения**
- Общие долгосрочные интересы**

АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

- Нормативное качество
- Объективное качество
- Субъективное качество

НОРМАТИВНОЕ КАЧЕСТВО

= соответствие качества образования нормативным документам (стандартам, требованиям к уровню обученности и успеваемости в зависимости от типа образовательного учреждения), а так же требованиям социального заказа, предъявляемого школе

Объективное качество

социальная эффективность. Если социальные проблемы общества решаются успешно, а система образования полноценно способствует этому, - значит, качество высокое, даже если уровень образования низкий.

Субъективное качество

= личная удовлетворенность. Если учащийся учится с удовольствием, если выпускник чувствует готовность к профессиональной деятельности по полученной специальности, если преподаватель может реализовать себя в учебном процессе, если руководителю нравится, как он управляет, как учится студент, как работает преподаватель, если все они довольны жизнью, – значит, качество высокое, какими бы ни были другие показатели.

Комплекс задач в связи с качеством образования :

- I. моделирование (на основе анализа существующих достижений, проблем и прогноза перспективных требований) желаемого, достойного уровня качества образования (что фактически означает не что иное, как построение модели качества образования);
- II. обеспечение такого функционирования образовательной системы в целом, которое в свою очередь обеспечивает достижение заданного уровня качества (что предполагает оперативное или даже опережающее реагирование системы управления на отклонения реального качества образования от требуемого);
- III. обеспечение перевода образовательного учреждения в режим развития и повышение качества (что означает смену требований к существенным свойствам результатов образования и моделей выпускников, переход их в новое качество);
- IV. диагностирование реального качества образования.

Модель Санкт-Петербургской региональной системы оценки качества образования

Качество образования

Комплексная характеристика образования, выражающую степень его соответствия:

- федеральным государственным образовательным стандартам и федеральным государственным требованиям
- и (или) потребностям заказчика образовательных услуг,
- в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы

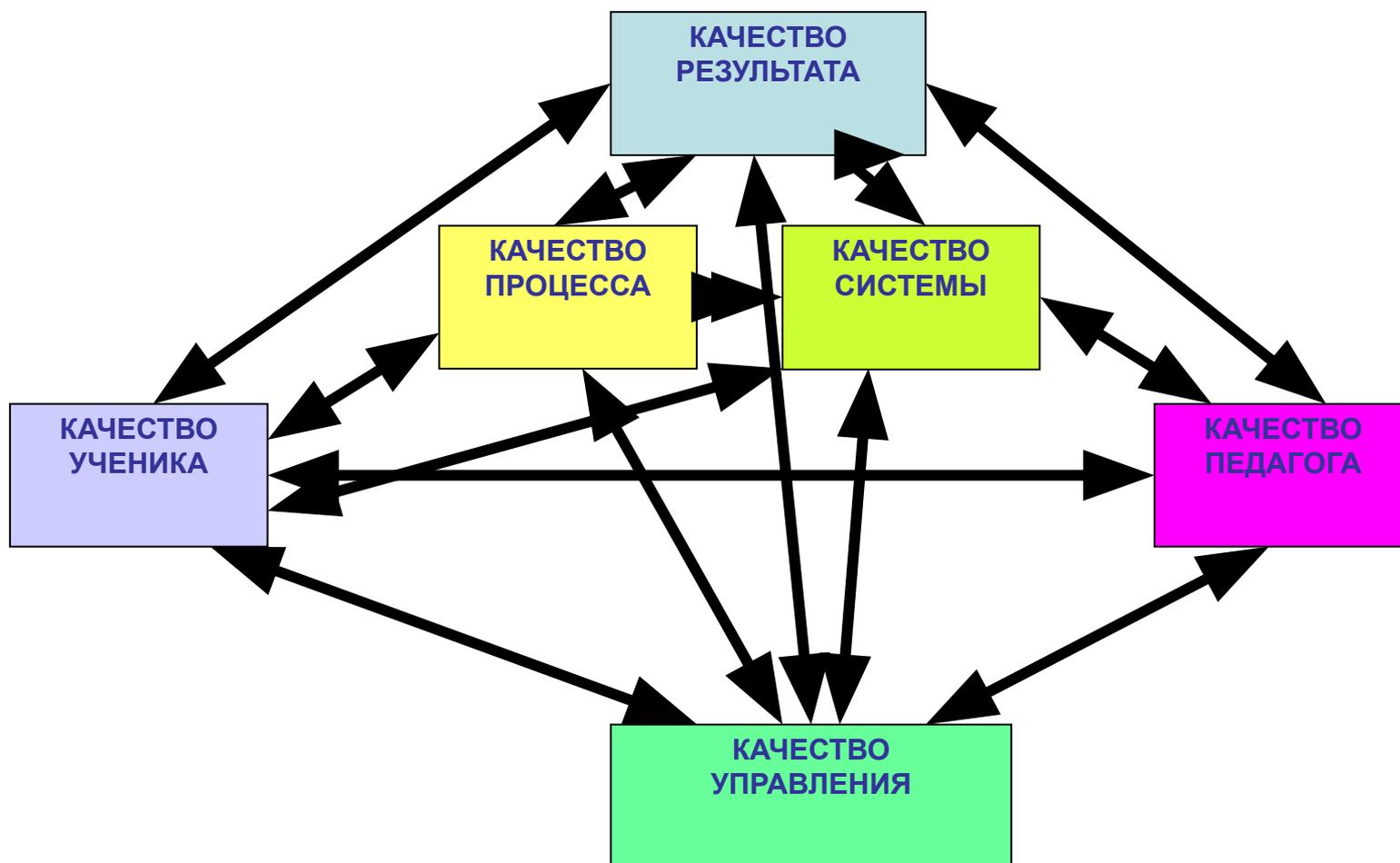
Уровень образовательного учреждения

- проведение проблемного анализа состояния образовательного процесса и его результатов для всех участников образовательного процесса (ребенок, семья, педагоги, ОУ);
- определение цели образовательной деятельности ОУ, цели преподавания по каждому предмету или образовательной области и разработка проектов (программ) деятельности по достижению поставленной цели;
- разработка на основе Федеральных государственных образовательных стандартов и/или Федеральных государственных требований образовательной программы, программы развития, планов работы ОУ, программы повышения квалификации и других;
- организация внутришкольной системы повышения квалификации педагогов и руководителей по вопросам управления качеством образования;
- разработка системы текущей и итоговой диагностики хода и результатов образовательного процесса;
- разработка системы стимулирования качества образования на всех уровнях: учитель – ученик – руководитель;
- организация системы сбора данных, информационных потоков, обработки и анализа информации, принятия на их основе управленческого решения;
- соотнесение достигнутого уровня качества образования в ОУ с достижениями других образовательных учреждений района, в том числе через анализ удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образования, анализ эффективности использования материально-технических и кадровых ресурсов; организацию внешней и общественной оценки качества образования в ОУ.

Объекты изучения

- Качество результата
- Качество процесса
- Удовлетворенность потребителя

КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ



КАЧЕСТВО РЕЗУЛЬТАТА

Критерии	Показатели
1. Сохранность контингента обучающихся	Сохранность контингента обучающихся в течение учебного года
2. Результаты обучения ребенка по дополнительной образовательной программе	Теоретическая подготовка ребенка. Практическая подготовка
3. Личностное развитие ребенка по дополнительной образовательной программе	Продвижение обучающихся по траектории личностного развития
4. Творческие достижения обучающихся	Стабильность детских достижений. Участие в краевых и российских мероприятиях

Качество ученика

- показатели личности ученика,
- сумма показателей его обученности по конкретной программе и воспитанности;
- изменение его направленности, мотивов, ценностных ориентаций, жизненной позиции;
- успешность его социализации, освоение социальных ролей, профессиональная сориентированность);

Качество педагога

- профессионализм коллектива в целом и каждого конкретного педагога:
- рост его профессионализма,
- педагогического мастерства,
- изменение позиции в воспитательном процессе и организации деятельности учреждения;
- творческий, научно-исследовательский, методический потенциал,
- общечеловеческая культура,
- такт, сдержанность, внимательность, заботливость.

Качество родителей

- изменение отношений в семье,
- рост активности родителей в организации процесса обучения,
- становление коллектива;

Качество системы (условий)

Критерии	Показатели
1. Социальный заказ на услуги дополнительного образования	Запросы социальных институтов. Запросы детей и их родителей
2. Нормативно-правовое обеспечение	Наличие нормативных документов, регламентирующих образовательную деятельность
3. Кадровое обеспечение	Анализ сведений о кадрах: качественный (категоричность, повышение квалификации) и количественный состав
4. Материально-техническое обеспечение	Соответствие материально-технического обеспечения задачам, отраженным в годовом плане работы, образовательной программе, других локальных актах

Качество процесса

Критерии	Показатели
1. Программно-методическое обеспечение	1. Качество образовательных программ дополнительного образования детей (соответствие требованиям к содержанию и оформлению образовательных программ дополнительного образования детей от 11.12.2006). 2. Оценка уровня и полноты выполнения образовательной программы в соответствии с годом обучения. 3. Соответствие учебно-методического комплекса требованиям образовательного процесса
2. Качество преподавания	1. Сформированность педагогических компетенций. 2. Оценка состояния и уровня педагогического мастерства (участие в инновационной деятельности; демонстрация и обобщение педагогического опыта, качество и эффективность проведения учебных занятий)
3. Интегративные процессы	Взаимодействие общего и дополнительного образования (выполнение социального заказа)

Удовлетворенность потребителей

- жалобы потребителей;
- непосредственное общение с потребителями;
- анкетирования и обзоры;
- фокус-группы;
- данные о внеучебной активности воспитанников;
- данные о комфортности обучения;
- сообщения в средствах массовой информации;
- изучение опыта других образовательных учреждений;
- данные рейтинговых агентств и др.

Что нужно сделать?

Критерии	Показатели	Значение		
		нормативное	допустимое	<i>минимальное</i>