

УДК 378:371.1

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ
И ИЗМЕНЕНИЯ В СИСТЕМЕ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
В УСЛОВИЯХ РЕАЛИЗАЦИИ ФГОС ¹

Л. И. Насонова, ФГБОУ ВПО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет», e-mail: ludnas@mail.ru

Л. Н. Балябина, ФПК и ППРО ФГБОУ ВПО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет», e-mail: geo34@mail.ru

Резюме. В статье предложены определенные шаги по совершенствованию модели управления качеством образования в образовательной организации, одним из которых является создание модели внутришкольной системы мониторинга.

Ключевые слова: образовательная организация, внутришкольная система мониторинга, образовательные услуги, федеральный государственный образовательный стандарт, качество образовательной услуги, образовательное пространство школы, система управления качеством образовательных услуг.

Каждому образовательному учреждению интересна и значима оценка его деятельности со стороны внешнего потребителя. В связи с этим возникает необходимость самостоятельно оценивать качество образования и управлять его изменением. Для этого необходимо создать модель внутришкольного мониторинга, основанной на постоянном изучении социальных и профессиональных потребностей на образовательные услуги.

Это возможно через преобразование системы информационно-аналитической деятельности как основного инструмента управления; совершенствование локальных нормативно-правовых документов как средство перехода к управленческим технологиям делегирования, прозрачности и ответственности.

Мы хотим построить школу равных возможностей. Наша школа – это школа со смешанным контингентом учащихся, где учатся способные и обычные дети. Все они должны реализовать свои возможности в рамках образовательного пространства школы, представленного на рис.1.

¹ Статья представлена Л.Ф. Чупровым, Dr. h. c. mult., к. псих. н., электронный научный журнал «PEM: Psychology. Educology. Medicine».

Целью построения внутришкольной системы мониторинга (ВСМ) является:

- создание школьной системы в оценке качества предоставляемых образовательных услуг;
- формирование прозрачной, объективной и независимой картины результатов обучения.



Рис. 1. Образовательное пространство школы

К основным элементам ВСМ можно отнести:

1. Качество условий образования:
 - мониторинг и оценка деятельности педагогического состава;
 - мониторинг материально – технического и финансового обеспечения;
 - мониторинг удовлетворённости условиями учебно-воспитательного процесса.
2. Качество процесса и содержания образования:
 - организация образовательного процесса;
 - используемые средства и методы обучения и воспитания;
 - качество используемой учебной литературы;
 - формы организации обучения;
 - формы организации внеурочной работы.
3. Качество основных результатов:
 - предметные результаты (динамика обученности, количество медалистов, отличников, хорошистов, двоечников, результаты текущих контрольных работ, предметный мониторинг);

- метапредметные результаты (предметные олимпиады, сформированность познавательных умений, поступление выпускников в учебные заведения);

- личные результаты (мониторинг уровня развития мотивации, уровня социализации, уровня умственного развития, ценностные ориентации).

4. Социальная эффективность:

- наличие конкурса при поступлении,

- информационная открытость,

- удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг.

Итоги мониторинга становятся предметом обсуждения на педагогических советах, методических объединениях, классных и родительских собраниях.

Так как в настоящих условиях школа не может позволить себе службу мониторинга, все функции проведения мониторинговых процедур разделены между членами администрации. При необходимости в постоянную группу добавляются другие представители образовательного учреждения или родительской общественности. Виды мониторинга и состав постоянной группы, проводящей его, представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Виды мониторинга и ответственные за проведение в МОУ СОШ №34

Вид мониторинга	Кто проводит	Виды деятельности
Управленческий	Директор, замдиректора по АХЧ	Финансово- хозяйственная деятельность, кадровое обеспечение
Дидактический	Замдиректора по учебной работе, руководители школьных методических объединений	Учебная работа, учебный процесс, промежуточная и итоговая аттестация, учебный план. Рабочие программы
Методический	Замдиректора по учебной работе	Методическая и экспериментальная работа
Воспитательный	Замдиректора по воспитательной работе, социальный педагог	Воспитательная работа
Психолого- педагогический	Психолог, классные руководители	Психологический климат

Медицинский	Социальный педагог, медицинский работник	Показатели здоровья
-------------	--	---------------------

Как процесс мониторинг представляет собой определенные этапы, последовательно сменяющие друг друга. Были выделены следующие этапы:

1-й этап – подготовительный. Определяются объекты мониторинга, формирование экспертных групп, разработка инструментария.

2-й этап – информационный. На данном этапе ведется сбор информации с помощью подобранных методик, наблюдение, анкетирование, изучение нормативных, инструктивных, методических и других вопросов.

3-й этап – аналитический, он включает в себя обработку и систематизацию полученной информации, анализ итогов проведенной работы. Оценку состояния объекта мониторинга, сопоставление с «нормативными показателями», установление причины отклонения на основе логического анализа.

4-й этап – прогностический, содержит оценку состояния объекта мониторинга с помощью разнообразных диагностических приемов, прогнозирование дальнейших тенденций и возможностей развития.

5-й этап – коррекционный, он предполагает разработку стратегии коррекционно-развивающей работы.

6-й этап – заключительный, здесь определяется результативность проведенной работы на основе логического анализа.

Этапы мониторинговых исследований расположены в определенной логической последовательности, все элементы структурно и функционально связаны между собой и представляют единый цикл мониторинга. Выпадение любого элемента делает его малоэффективным и некачественным.

Проведение мониторинга оценки качества образования требует значительных временных затрат. В современных условиях работа с информационной системой «Дневник.ру» позволяет хранить и использовать данные в электронном виде, что значительно облегчает ведение мониторинговых процедур.

На уровне образовательного учреждения данная система позволяет:

- проводить внутренний самоаудит класса, параллели, всей школы;
- выявлять обучающихся, не осваивающих стандарт, а так же тех, кто нуждается в педагогической поддержке по отдельным предметам;
- находить педагогов с большим количеством проблемных компонентов;
- создавать и пополнять портфолио педагогических работников с учетом достижений учителя и его учеников;

- автоматически определять занижение или завышение итоговых оценок;

- снизить нагрузку по формированию отчетности.

Содержательной основой модели ВСМ является процесс достижения новых образовательных результатов, представленных в ФГОС. Основным объектом оценки личностных результатов служит формирование УУД, включаемых в три блока:

- Сформированность основ гражданской идентичности;
- Готовность к переходу к самообразованию на основе учебно-познавательной мотивации, в том числе к выбору направления профильного обучения;
- Сформированность социальных компетенций, включая ценностно-смысловые установки и моральные нормы, опыт социальных и межличностных отношений, правосознание.

Оценка осуществляется в ходе внешних неперсонифицированных мониторинговых исследований на основе централизованно разработанного инструментария. Важным является учет внеучебных достижений и оценка проектов организации деятельности школьников. Данные показатели учитываются в портфолио обучающегося. Информация может использоваться правомерно только в соответствии с Федеральным законом от 17.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Объектами оценки метапредметных результатов, представляющих оценку достижения планируемых результатов освоения образовательной программы, являются способность и готовность к освоению знаний, сотрудничеству и коммуникации. Важным становится и способность к решению лично и социально значимых проблем и воплощению найденных решений в практику. Сюда же принято относить использование ИКТ, а так же готовность к саморегуляции и рефлексии. Для мониторинга оценки метапредметных результатов используют несколько процедур. Это может быть защита социального проекта, стартовая диагностика, промежуточная и итоговая аттестация.

Предметные результаты включают освоенные в ходе изучения учебного предмета умения, виды деятельности, формирование научного типа мышления, владение научной терминологией, ключевыми понятиями, методами и приемами. Основным объектом мониторинга в этом случае становится соответствие стандартам и выделение уровней их достижения. Базовый уровень демонстрирует освоение учебных действий с опорной системой знаний в рамках диапазона выделенных задач. Превышение базового уровня свидетельствует об усвоении опорной системы знаний на уровне осознанного произвольного владения учебными действиями. Пониженный уровень соответствует отсутствию систематической базовой подготовки и имеет значительные пробелы в знаниях и дальнейшее обучение будет затруднено. Для оценки предметных результатов в системе ВСМ целесообразно фиксировать и

анализировать информацию и сформированности умений и навыков, способствующих освоению систематических знаний. Обязательными являются материалы стартовой диагностики, тематических и итоговых проверочных работ по всем предметам, творческих работ, включая учебные исследования и учебные проекты.

Общая картина способов достижения в школе по ступеням выглядит следующим образом (таблица 2).

Таблица 2.

Способы достижения личностных, метапредметных
и предметных результатов

Ступени обучения	Способы достижения личностных, метапредметных и предметных результатов
Начальная школа	Предметные уроки с применением ИКТ. Внеурочная деятельность. Дистанционные олимпиады и конкурсы. Работа с одаренными детьми (научное общество учащихся «Я – исследователь») Сотрудничество с учреждениями дополнительного образования.
Основная школа	Предметные уроки с применением ИКТ. Внеурочная деятельность. Дистанционные олимпиады и конкурсы. Работа с одаренными детьми (научное общество учащихся, кружки). Сотрудничество с учреждениями дополнительного образования. Сетевое взаимодействие с ресурсными центрами и МУК района.
Средняя школа	Предметные уроки с применением ИКТ. Внеурочная деятельность. Дистанционные олимпиады и конкурсы. Работа с одаренными детьми (научное общество учащихся, кружки). Сотрудничество с учреждениями дополнительного образования и высшими учебными заведениями. Сетевое взаимодействие с ресурсными центрами и МУК района.

Динамика – один из важнейших показателей в оценке образовательных достижений. Положительная динамика – основание для принятия решений об эффективности учебного процесса и работы

учителя и образовательного учреждения. Система ВСМ позволяет достаточно полно оценивать динамику формирования отдельных личностных качеств, динамику овладения метапредметными действиями и предметными результатами. Характеристика оценочных процедур и инструментов оценки результатов и качества представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Оценочные процедуры в образовательном учреждении
МОУ СОШ №34

Вид оценочной процедуры	Время проведения	Содержание	Формы и виды оценок
Стартовая работа	Начало сентября	Определяет актуальный уровень знаний, а так же намечает зону ближайшего развития и предметных знаний, организует коррекционную работу в зоне актуальных знаний.	Фиксируется учителем в обычном и электронном журнале, в ЭЖД ученика отдельно оцениваются задания актуального уровня и уровня ближайшего развития. Результаты работы не влияют на дальнейшую итоговую оценку.
Диагностическая работа	Проводится на входе и выходе темы при освоении способов действий или средств.	Направлена на проверку пооперационного состава действия, которым необходимо овладеть учащимся в рамках решения учебной задачи.	Результаты фиксируются по каждой операции и не влияют на дальнейшую оценку.
Самостоятельная работа	Не более одной в месяц	Направлена на возможную коррекцию результатов предыдущей темы или на параллельную отработку и углубление текущей	Учитель проверяет и оценивает только те задания, которые ученик решил и предъявил на оценку.

		темы.	
Проверочная работа	Проводится после решения учебной задачи	Проверяется уровень освоения предметных культурных способов/средств действия	Все задания обязательны для выполнения. Учитель оценивает все задания и строит персональный профиль ученика по освоению предметного способа/средства действия.
Решение проектной задачи	Проводится 2-3 раза в год	Направлена на выявление уровня освоения ключевых компетентностей.	Экспертная оценка по специально созданным экспертным картам. По каждому критерию 0-2 балла.
Посещение консультаций	Проводится 1 раз в неделю	Ставит задачу обучения учащихся задавать «умные» вопросы	Фиксируется учителем в электронном журнале. 1 балл – присутствовал, 2 балла – задавал вопросы, 3 балла – задавал «умные вопросы»
Итоговая проверочная работа	Конец апреля - май	Включает основные темы учебного года. Задания разного уровня рассчитаны не только на проверку уровня знаний, но и развивающего эффекта обучения	Оценивание 5-бальное, отдельно по уровням. Сравнение стартовой и итоговой работ
предъявление достижений ученика за год	Конец апреля - май	Каждый учащийся должен продемонстрировать все, на что способен	Философия этой формы оценки в смещении акцента с того, что учащийся не знает

			и не умеет, к тому, что он знает и умеет по теме и предмету, перенос педагогической оценки на самооценку
--	--	--	--

Как правило, организует и проводит эти работы администрация школы. По итогам изучения отдельных предметов проводится итоговая интегративная проверочная работа в виде проекта. Она должна составляться на основе указанных в начале года планируемых результатах обучения. Проект выносится на публичную защиту. Заключительный этап работы – представление личностных достижений и их оценка. Качественная характеристика составляется на основе портфолио ученика, его рефлексивной самооценки и публичной презентации итогов обучения за год.

Если рассматривать управленческий компонент оценки качества образовательных услуг, нужно сказать об оценке условий необходимых для достижения современного уровня образования. Сюда относятся экспертная оценка учебных программ и информационно-образовательной среды образовательной организации.

Нормативно – правовая база учреждения представлена локальными документами, представленными на сайте школы. Наравне с оценкой реализации ООП нужна оценка управления достижениями образовательных результатов. Основной целью в этом случае становится сбор, хранение, обработка и анализ достоверной информации об управленческих решениях, направленных на повышение качества образования. К задачам администрации в этом случае относятся:

- выявление критериев и показателей ВСМ;
- подбор диагностических методик;
- определение частоты сбора информации и ответственных за ее сбор, хранение и обработку;
- определение субъектов мониторинга;
- проведение диагностических процедур и обработки (анализа) полученной информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение образовательных результатов и условий их достижения;
- определение рейтинга педагогов и размера стимулирующей надбавки к заработной плате за высокое качество обучения и воспитания;
- контроль за наличием в Положении об оплате труда педагогов и администрации позиций, соответствующих позициям диагностического инструментария ВСМ.

Школьная система качества образовательных услуг разделена на три блока, которые взяты нами вместе с требованиями ФГОС к результатам обучения.

Блок 1 « Качество условий организации образовательной деятельности».

Блок 2 « Качество результатов образовательной деятельности».

Блок 3 « Качество управления образовательной деятельностью».

Методологический инструментарий мониторинга предполагает использование следующих методов. Тестирование – исследовательский метод, позволяющий выявить степень соответствия планируемых и реально достигаемых результатов путем анализа итогов и способов выполнения ряда специально разработанных заданий. Опрос – получение информации, заключенной в словесном общении с обучающимися, педагогам и родителями. Психолого-педагогическое наблюдение – описательный метод исследования, предполагающий целенаправленное восприятие и фиксацию особенностей, закономерностей развития и воспитания. Критериями эффективности могут стать динамика основных показателей: личностной, социальной, экологической, трудовой (профессиональной) и здоровьесберегающей культуры. Так же важно рассматривать динамику детско-родительских отношений и степени включенности родителей в образовательный и воспитательный процесс. Очень важно оценивать динамику социальной, психолого-педагогической и нравственной атмосферы в школе. Итоги проведенного мониторинга позволяют получить информацию о результативности деятельности педагогического коллектива.

Внедрение эффективной модели системы управления качеством образовательных услуг в образовательной организации обеспечит:

- повышение качества образования в образовательной организации,
- повышение эффективности использования внутренних ресурсов образовательной организации (кадры, материально-техническая база и др.),

- положительную динамику удовлетворенности потребителей образовательных услуг,

- повышение конкурентоспособности образовательной организации в образовательной среде муниципального района,

- совершенствование механизмов управления качеством, осуществление упорядочивания административно-управленческих процессов в образовательной организации, повышение профессиональной компетентности руководителей образовательной организации и педагогических работников по вопросам оценки качества и управления качеством образования.

К ожидаемым рискам можно отнести:

– Модель качества образования не будет воспринята частью педагогического сообщества, т.к. требуется перестройка сознания на работу в соответствии с понятием управления качеством.

– Администрация образовательной организации недостаточно самостоятельна в формировании образовательной политики образовательной организации, при принятии управленческих решений вынуждены ориентироваться на мнение вышестоящих органов.

Подводя итог можно сказать, что сегодня главным является управление качеством, т.е. сознательное и своевременное его изменение в определенном направлении. Но это предполагает построение системы механизмов и технологий управления качеством.

В работе были предложены шаги по совершенствованию модели управления качеством образования в МОУ СОШ № 34 через создание ВСМ, необходимой в условиях реализации ФГОС, которая эффективно будет работать в сочетании с внешним мониторингом образовательной организации, осуществляемым через электронные ресурсы сайтов www.kpmo.ru и www.bus.gov.ru.

Литература:

1. Артемьева, М.Н. Все о качестве / М.Н. Артемьева // Важные вопросы в СМК.- 2007. -№1 (46). С. 12-17.

2. Болотов, В. А. Становление общероссийской системы оценки качества образования / В. А. Болотов // Вестник образования России.- 2007. -№14. С. 46-53.

3. Болотов, В. А. Система оценки качества российского образования / В. А. Болотов // Педагогика. -2009. -№1. С. 22-31.

4. Грушанская, Е. Система оценки качества образования – региональный подход / Е. Грушанская // Народное образование. - 2008. - №8. С. 80-84.

5. Гуменюк, Т.А. Педагогический совет «Управление процессом формирования системы качеств знаний учащихся»/ Т.А.Гуменюк// Управление современной школой. Завуч.-2012.-№ 4. С. 79-94.

6. Дружкина А. В. Отдел менеджмента качества. Система менеджмента качества [Электронный ресурс]. URL: <http://www.sgau.ru>

7. Иванов, А. Внутришкольная система мониторинга/ А.Иванов //Управление школой.-2014.-№ 1.С.4-11

8. Ильина, А.В. Моделирование процессов управления реализацией основной образовательной программы общеобразовательного учреждения// Современные проблемы науки и образования/ www.science-education.ru

9. Чуприна Э.А. Положение о внутришкольной системе оценки качества образования/ Э.А.Чуприна//Практика административной работы в школе.-2012.-№ 1. С.6-10

10. Fend, H.: Gute Schulen – schlechte Schulen. Die einzelne Schule als pädagogische Handlungseinheit, in: Die Deutsche Schule, Heft 3 1986, S. 275-293.
11. Feuchthofen, J., Severing, E (Hrsg.); Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung, Neuwied 1995.
12. Gnahs, D.: Qualifizierung in der Weiterbildung, Manuskript 1994.
13. Krohner, S., Timmermann, D.: Qualitätssicherung durch Qualitätsmanagement, Bielefeld 1997.
14. Oelkers, J.: Ist Bildung meßbar? In: Zeitschrift für Bildungsverwaltung Heft 2, 1992, S. 5-15.



Nasonova L. I., Baljabina L. N. Sovershenstvovanie organizacionnoj struktury i izmenenija v sisteme upravlenija kachestvom obrazovatel'nyh uslug v uslovijah organizacii FGOS / L. I. Nasonova, L. N. Baljabina // Nauka. Mysl'. - № 3. – 2015.

© Л. И. Насонова, Л. Н. Балябина, 2015.

© «Наука. Мысль», 2015.

— ● —

Abstract: This article proposes specific steps to improve model of quality management of education in educational organizations, one of which is the development of a model of school-based monitoring system.

Keywords: educational organization, school-based monitoring system, educational services, Federal state educational standard, quality of educational services, educational environment of school, quality management system of educational services.

— ● —

Сведения об авторах

Людмила Ивановна Насонова, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и менеджмента ФГБОУ ВПО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет».

Любовь Николаевна Балябина, слушатель ФПК и ППРО ФГБОУ ВПО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет».

— ● —

Подписано в печать 10.10.2015.

© Наука. Мысль, 2015.