

- для государства (округ, муниципалитет): сопоставлять результативность действующих образовательных программ;
- для социума: контролировать равенство в доступности образования.

Особое место в модели оценки качества образования в школе занимают два показателя, которые характеризуют важные составляющие образовательного процесса: качество *содержания* образования и качество *жизни в школе*. В совокупности эти процессы вбирают в себя всю сумму взаимовлияющих элементов комплекса образования.

Проблема содержания образования состоит в неразрешённости или неочевидности ответов на следующие вопросы:

- Какими способами действий владеет ученик на определенных ступенях образования, каков уровень успешности этих действий?
- Как формируются устойчивые поведенческие модели, основанные на сформированной системе гуманитарных и нравственных ценностей?
- Какими способами достигаются принятые на мировом уровне стандарты функциональной, в первую очередь, информационной и социально-экономической грамотности?
- Как формируется культура здоровья, культура семьи и вся система личностных и межличностных отношений?
- Каким образом достигаются высокие уровни знаний?
- Каким образом особенности школьного уклада подготовят ученика к условиям успешной жизни, как повлияет школьный уклад на становление его личности?
- Каким образом содержание образования формирует такие компетентности, как «учиться жить», «учиться в течение всей жизни», «жить в мире и понимании с другими»?

Поставленные вопросы выполняют функции целевых установок организации работы внутришкольной системы оценки качества образования. В сочетании с системой управления качеством это должно дать интегральный эффект повышения качества образовательного процесса. Сегодня уже широко известны следующие признаки

оптимального результата организации качественного образовательного процесса:

- лидерство и вовлеченность коллектива в улучшение образовательного процесса;
- интерактивное и профессиональное управление на стратегическом и исполнительном уровнях;
- эффективное управление ресурсами;
- конкурентоспособность и привлекательность;
- применение коммерческих методов в организации финансирования образовательных программ и целевых инновационных проектов;
- высокая исполнительская культура нормативов государственных органов;
- устойчивое развитие;
- создание равных возможностей для всех участников образования;
- совместная работа с другими образовательными учреждениями;
- прозрачная отчетность.

Прозрачность обеспечивается системой публичной отчетности, которая представляет заинтересованному сообществу, всем участникам образовательного процесса информацию о своей деятельности. Наиболее адекватной формой является *публичный доклад* – форма ежегодного широкого информирования общественности о деятельности образовательного учреждения, об основных результатах и проблемах его функционирования и развития за отчетный период.

По словам Президента РФ Владимира Путина, желательно, чтобы такие отчеты в перспективе публиковались в электронном виде. Это обеспечит не только «прозрачность» результативности школ и эффективность организации образовательного процесса, но и значительный рост участия семей и общества в управлении качеством школьного образования.



Литература

1. Научно-практический журнал «Педагогическая диагностика» № 3, 2009 г.
2. Научно-методический журнал «Качество образования в школе» № 6, 2008
3. Справочник заместителя директора школы № 5, 2009

Комитет по образованию МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области
Районный методический центр
МОУ «Янинская средняя общеобразовательная школа»

Управление качеством в современной школе

Методические рекомендации



Современные тенденции развития системы образования ставят перед системой оценки качества несколько ключевых задач.

- Высокий уровень объективности оценивания.
- Определение тенденций развития образовательного процесса у конкретного ученика.
- Повышение мотивационной составляющей оценки и снятие эмоционального негатива с оценки (особенно в младшей и средней школе).
- Изменить случайный характер оценки на плановый, порождающий стремление к постоянному учебному труду.
- Сделать процесс оценивания более наглядным для ученика и родителя.
- Процесс оценивания должен давать возможность ученику оценить свои успехи относительно образовательного минимума или стандарта, относительно своих предыдущих результатов, относительно результатов других учеников.
- Процесс ввода и вывода, хранения и многопрофильного анализа оценочного материала должен быть прост для учителя, понятен для ученика и родителя, достаточен для любых аналитических мероприятий.

Поскольку образовательный процесс представляет собой сложный комплекс взаимодействующих элементов, была

взята модель, позволяющая выделить ключевые объекты контроля его качества:

- **качество управления** образовательным процессом, образовательной **среды**, **содержания** образования, **методов** обучения;
- **качество организации образования**, используемых **материальных ресурсов**, квалификационного ресурса **персонала**;
- **качество целеполагания** учебной деятельности;
- **качество жизни учащихся в семье**;
- **качество** социального и культурного взаимодействия.

Опыт показывает, что необходимо иметь показатели двух измерений качества результата: образовательной услуги и собственно образовательного результата.

Образовательная услуга – комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых заинтересованному сообществу возможностей. Эти возможности позволяют приобретать определенные знания, умения, компетентности для удовлетворения тех или иных образовательных потребностей.

Можно выявить две ключевые проблемы, на решение которых может быть направлена система качества:

Первая – **обеспечение качества результата образовательной деятельности.**

Решение этой проблемы зависит от принятия всеми субъектами образовательного процесса ОУ понятных и измеряемых стандартов выполнения школой обязательств по качеству процесса и результатов.

Вторая – **управление качеством образовательного процесса.**

Концепция управления качеством исходит из посылки, что эффективная школа имеет три основания управления качеством, на которых базируются остальные компоненты: *динамичное руководство; продукт преуспеяния; непрерывное улучшение результатов.*

Другой важной особенностью подхода является реализация применительно к задачам и методам управления качеством принципа **государственно-общественного управления образованием.**

«Общественность участвует в управлении и контроле качества образования как на уровне учреждений, так и на муниципальном и региональном уровне (наблюдательные, попечительские и управляющие советы)...» - так в Современной модели образования определяется одно из ключевых общесистемных изменений в принципах управления в системе образования к 2020 году. При этом

процессы разработки и в дальнейшем реализации политики качества должны носить открытый характер, предусматривать участие всех заинтересованных сторон (учителя, родители, учащиеся).



Государственно-общественный характер управления качеством предполагает наличие механизмов *участия общественности в оценке качества образования.* Концепция общероссийской системы оценки качества образования (ОСОКО) утверждает необходимость «создания механизмов оценки качества образования населением – так называемого внешнего мониторинга качества образования – удовлетворенность / неудовлетворенность получаемым или полученным образованием, в частности:

- уровнем образовательной программы и качеством обучения;
- условиями обучения – комфортность, личная безопасность и т.д.;
- уровнем капитализации полученного образования, выражающимся в повышении личных доходов, социального статуса человека.

Открытость политики качества непосредственно связана с *подотчетностью* учреждения – обеспечением доступности информации о качестве образования в школе на регулярной и систематической основе.

Мероприятия по созданию открытой системы информирования граждан об образовательных услугах включены в направление 2. «Формирование механизмов оценки качества и востребованности образовательных услуг с участием потребителей» Комплексного плана формирования и реализации современной модели образования в Российской Федерации на 2009 – 2012 годы и на плановый период до 2020 года.

Оптимальным вариантом институализации механизмов общественного участия в управлении качеством образования является создание органов самоуправления (модель «управляющий совет»). Управляющий совет мыслится как орган стратегического управления школой. Сегодня в школах регионов, реализующих комплексные проекты модернизации образования, внедрена модель управляющих советов, имеющих полномочия по участию в согласовании критериев оценки результативности деятельности педагогов для осуществления выплат стимулирующего

характера. Таким образом обеспечивается финансово-экономическое стимулирование качества.

Реализуя принцип **динамичного руководства**, настоящая модель предполагает использовать следующие принципы и технологии:

- мотивировать сотрудников таким образом, чтобы они стремились к достижению целей;
- демонстрировать участникам образовательного процесса, что объединение усилий может принести большую выгоду;
- поддержать учителей и руководителей различных звеньев школы, принимающих на себя риски, направленные на изменения.

Принцип создания **образовательного результата и образовательной услуги высшего качества** – базируется на экспертном мнении. Что усвоение основных навыков и знаний – это всего лишь базовая линия резюме выпускника.

Принцип **непрерывного улучшения результатов** как привычка к успеху. Такая привычка, основанная на внешних признаках успеха (высокий спрос на места в школе, регулярные победы на олимпиадах, общественное признание лидеров), неизбежно приводит к застою. Поэтому важно иметь точные количественные, объективные измерения качества результатов и процесса образования. Постоянное измерение результатов и оценка степени удовлетворенности всех участников образовательного процесса определяют степень преуспеяния школы.



Сегодня существуют четыре группы с различной степенью определенности, формирующие требования к результатам образования в школе. Это: **государство, родители, обучающиеся, работодатели.** Таким образом, можно сформулировать основное назначение и приоритеты организации внутришкольной системы оценивания образовательных результатов и контроля качества обучения, как системы оценки эффективности школы для основных «внешних» субъектов образования:

- для родителей: повысить уровень информированности об образовательных успехах своего ребенка, и школы;

