**Василькова Ю.Ф.**

Методист ГБОУ ДОД СПбЦД(Ю)ТТ

мейл

**ПРОБЛЕМА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Одной из крупнейших проблем дополнительного образования, решение которой должно стать основополагающим для всей перспективной деятельности каждого УДОД, является проблема определения качества дополнительного образования.

В общеобразовательных учреждениях, школах, качество образования оценивают, сравнивая со стандартами – обязательным минимумом. В дополнительном образовании такого стандарта нет. Оно слишком многогранно, имеет слишком много различных направлений, охватывающих начала всех видов профессиональной деятельности (профориентирования), чтобы просто и однозначно сложились единые для всех нормы. Все чаще высокое руководство образования да и сами УДОД стали задумываться о том, чтобы определить для себя само понятие «качественного дополнительного образования» и соотнести свое понимание качества в образовании с социальным запросом.

Что же такое – «качество» вообще и «качество образования» в частности?..

Качество - совокупность существенных признаков, особенностей и свойств, которые отличают один предмет или явление от других, а также степень соответствия их неким требованиям.

Качество образования – это совокупность существенных свойств и характеристик результатов образования, способных удовлетворить потребности обучающихся, родителей, общества, государства. Степень соответствия общепризнанной, зафиксированная в локальных актах и нормативных документах, системе государственно-общественных требований к качеству образования, а также личностным ожиданиям обучающихся.

В последнее время часто идет речь о том, что сфера образования все больше воспринимается как сфера услуг, пусть даже услуг специфических, связанных с формированием личности человека, воспроизводством интеллектуальных ресурсов, передачи ценностей культуры. О том, что учреждения дополнительного образования становтся субъектами рынка образовательных услуг.

Соответственно, к качеству образования можно подходить как к качеству услуги. Качество услуг у нас регулитруется законом «О Защите Прав потребителей» (Закон РФ "О защите прав потребителей" (закон о правах потребителя) от 07.02.1992 N 2300-1)

*Статья 4. Качество товара (работы, услуги)*

*1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.*

*2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.[1]*

Таким образом, качество некоей услуги может определяться:

* существующими нормативными актами;
* сложившейся традицией, общим уровнем;
* соответствием социальному запросу.

Повышение качества дополнительного образования явлется не только средством повышения конкурентоспособности. Самое важное, - и об этом говорят специалисты - «Вопрос оценки достижения результатов образовательной деятельности – это вопрос о защите от некачественных образовательных услуг».[2] Мониторинг качества образования показывает нам не только какими следует быть, но и то, какими быть ни в коем случае не следует; не просто потому, что услуга будет «плохо продаваться», но и потому, что она станет вредна и опасна для потребителя – учащегося, ребенка.

Качество образования можно оценивать как совокупность оценок качества педагога и ребенка (например, используя коэффициенты), как всесторонний мониторинг качества дополнительного образования в конкретном образовательном учреждении, а также и как сравнительный мониторинг по ряду удод.

Почему речь идет именно о мониторинге, то есть о многократном исследовании через равные промежутки времени? «По мнению П.И.Третьякова, результат мониторинга – информация о соответствии фактического результата его ожиданиям, предсказаниям, а также оценка этого соответствия». То есть, мониторинг – средство сравнение имеющегося с ожидаемым и истолкование имеющейся (или не имеющейся) разницы. (по малыхиной). Эта разница позволяет отсечь параметры, результаты по которым имеют случайный или зависящий от единовременных ситуаций характер , и сложить целостный образ исследуемого учреждения.

Оценка качества дополнительного образования в отдельно взятом УДОД чаще всего проводится по следующим характеристикам:

1. Обеспечение – педагогами, материальной базой, документами и т.д.

2. Показатели качества образовательного процесса – программы.

3. Показатели результатов процесса в соответствии с этими программами (успеваемость детей)

Оценка результатов в соответствии с этими показателями проводится в форме наблюдений, фиксации и анализа их методистами (представителями администрации, прочими исследователями), анализа различных продуктов деятельности педагогов и детей.

Выражением данной оценки могут быть как количественные значения, так и удобные для сравнения и анализа коэффициенты.

Например, оценка качества достижений учащихся призводится на основе обобщенного коэффициента контроля оценки знаний. Параметрами для него являются учет посещаемости, оценка тестовых заданий, участия в выставках, соревнованиях и других мероприятиях и т.д.

Также используется и коэффициент контроля педагога. Учитывается исполнительская дисциплина педагога (выполнение должностных обязанностей), наполнение учащимися групп, средняя оценка остаточных знаний у учащихся, определяемая как средня величина коэффициента каждого учащгося. [3]

Опыт нашего учреждения показывает, что наиболее понятным педагогам и удобным в интерпретации является отслеживание уровня освоения программы. Педагогам предлагается разработать ряд заданий, отражающих уровень освоения компетенций, указанных в образовательной программе. Задания предлагаются учащимся на итоговом занятии. Затем, оценив все задания по балльной системе, все результаты делятся на три группы – высокого, среднего и низкого уровня. Результат отслеживается в совокупности по каждому году обучения.

Величины снимаются через равные промежутки времени. Выявляется динамика на протяжении какого-то отрезка времени. Положительная динамика свидетельствует о прогрессе образовательного процесса, при снижении – вырабатываются предложения. [3]

Перед учреждениями, имеющими уже сложившуюся картину по своему УДОД, рано или поздно встает проблема сравнения своего положения с некоей общей картиной. Возникает необходимость понять, какой уровень качества имеют другие УДОД, и определить свое собственное место на общем уровне.

Проблема определения норм среди ряда УДОД имеет несколько сложных моментов. Во-первых, это организация согласованного исследования, получение согласия на проведение общего исследования рядом УДОД, дающих действительно адекватную выборку. Во-вторых – это разработка единых анкет, обеспечивающих сравнение по идентичным параметрам; подбор одинаковых групп респондентов.

Также необходимо четко определить, каким именно образом будут определяться нормальные значения по каждому из показателей.

В основном используются точечные нормы и ситуативные нормы.

Точечные нормы по сути являются средним арифметическим всех полученных по какому-либо параметру значений. С одной стороны, они легки в вычислении и дают конкретный числовой результат; с другой стороны, часто это значение является абстрактным значением, в реальности не присущим ни одному из респондентов.

Наиболее приемлемые для анализа результаты дает использование ситуативных норм. Сама их суть исходит из трактовки понятия «качества».

По словарю Ожегова и Шведовой, качество – «совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность». [6] То есть, качество предполагает соответствие некоторым необходимым, особенным для оцениваемого предмета свойствам. Гегель качество определял также как «Количество, свойство, мера». [6] Качество – свойство быть достаточным для чего-то. Говорят: «В каком вы качестве нынче здесь присутствуете?» - подразумевая: «По каким характеристикам, функциям нам вас сегодня оценивать, какие свойства учитывать при взаимодействии?..» Очевидно, что предмет должен иметь качество, отвечающее каким-то целям, ожиданиям, сложившейся ситуации.

Ситуативные нормы- это складывающиеся в процессе самоорганизации системы ограничения, соответствующие допустимости состояний и поведения ее элементов в конкретной ситуации (допустимость понимается в смысле сохранения того реального качества, которое присуще системе в конкретный момент времени). Выявление нормы-интервала определяет на измерительной шкале границы, которые делят все объекты системы на “нормальные” и “анормальные”. [5]

Проще говоря, из общей совокупности значений всех УДОД по какому-то отдельному параметру выделяется «коридор нормы», где норма является не конкретной точкой, а промежутком наиболее часто встречающихся значений.

Общей сложностью для выявления параметров качественного дополнительного образования путем формирования норм является интерпретация полученных результатов. Необходимо помнить, что не всегда сложившаяся ситуация является оптимальной для образовательного процесса.

Рассматривая же показатели одного конкретного УДОД в сравнении с общими нормами, не следует воспринимать отличия от норм однозначно плохими или хорошими, не анализируя особенности исследуемого учреждения.

Обращаясь к опыту нашего учреждения, участвовавшего в согласованном исследовании с применением ситуативных норм, можно привести следующий пример. Среди всех УДОД у нас был абсолютный максимум детских объединений технической направленности. Также намного меньше нормы был процент девочек в объединениях. Однако, эти выходы из коридора норм нельзя расценить как негативные. Это - особенности нашего учреждения, прямо или косвенно происходящие из специфики центра технического творчества, а также показатель того, что наш центр занимает особенную нишу среди разных УДОД.

Конечно, каждое учреждение дополнительного образования детей нуждается в постоянном мониторинге качества образования. Выявленные трудности и успехи и сделанные выводы не только позволяют вносить обоснованные и продуманные усовершенствования в программу развития конкретного учреждения. Они помогают установить высокую планку качества для УДОД, складывая общее понятие качественного дополнительного образования: оно становится конкретным и материальным.

1. 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 стр
2. Дровосекова С.В. Результат образовательной деятельности в сфере ДО. Журнал «Дополнительное образование и воспитание», 2010 г., №09, стр. 3
3. Зенов С.С, Миненко Г.Н. Разработка системы контроля успехов учащихся и достижений педагогов учреждений дополнительного образования. Журнал «Внешкольник», 2011 г, №1, стр.41
4. Кадяева С.В. и др. Создание системы мониторинга качества образования в условиях учреждения дополнительного образования детей. Журнал « Методист», 2010г., № 10, стр. 29
5. Курлов В.Ф., Матюшкина М.Д., Смирнова Е.Э. Социальная норма и возможности ее измерения. Журнал «Социологические исследования». 1999. № 1. С. 97-101.
6. Малыхина Л.Б и др. Проектирование модели управления качеством образования в учреждении ДОД. Журнал «Дополнительное образование и воспитание», 2010г, №12, стр.3
7. 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.