Система оценки качества образования общеобразовательного учреждения.

Выполнила:

Должность: заместитель директора по УВР

МОУ СОШ №9 с. Веселое

Лапистова Оксана Валентиновна

2014г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение………………………………………………………………………3

1. Основные принципы управления качеством……………………….…4
2. Нормативная база по вопросу оценки качества образования……...6
3. Общие вопросы управления качеством образования…………………..6
4. Цель создания в общеобразовательном учреждении системы управления качеством…………………………………………………....9

## Объекты и способы оценки образовательных результатов учащихся.10

## Функциями ШС УКО являются…………………………………….….10

## Система оценки качества образования в образовательном

## учреждении…………………………………………………………….11

1. Принципиальная модель управления в общеобразовательном учреждении с включением в нее системы управления качеством…12

**Введение**

Приоритетной задачей государственной политики в области образования является обеспечение высокого качества образования, основанного на фундаментальности знаний и развитии творческих компетентностей обучающихся в соответствии потребностям личности, общества и государства, безопасности образовательного процесса и обеспечении здоровья детей при постоянном раз витии профессионального потенциала работников образования. При этом все более очевидными и актуальными становятся факторы, определяющие новые требования к качеству общего образования в современной России:

- расширяющаяся быстрыми темпами гибкость и нелинейность организационных форм производства и социальной сферы, что требует развития у личности уже на ранних стадиях получения образования способности к постоянному овладению новыми компетенциями;

- переход управления экономическими и социальными процессами на электронные информационно-коммуникационные технологии, нарастающий «информационный бум» в области экономики и промышленного производства. Это ориентирует общее образование на формирование содержания, которое было бы направлено не только на получение фундаментальных или специализированных знаний, но и на освоение креативных и социальных компетентностей, формирование готовности и мотивации к переобучению

- переориентация социальной политики российского государства на воспроизводство и развитие человеческого капитала. Это требует введения новых активных форм организации образовательного процесса при регулярном участии обучающихся в олимпиадах, исследованиях, проектах разного уровня, а школ и педагогов в национальных конкурсах в области образования;

- вступление России в общее Европейское образовательное пространство (Болонский процесс) требует унификации процессов и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг;

- сохраняющееся неравенство стартовых возможностей для обучения детей у семей, имеющих разный социальный статус и проживающих в различных по уровню социально-экономического развития территориях. Это определяет необходимость выравнивания стартовых возможностей за счет предъявления единых требований к качеству образования и эффективного управления процессами, обеспечивающими исполнение в полном объеме предъявленных требований. Современное содержание требований к качеству общего образования в соответствии с федеральным законодательством определяется, в первую очередь, непосредственными потребителями и заинтересованными сторонами образовательных услуг. Потребителями образовательных услуг являются сами воспитанники и обучающиеся, их родители и законные представители, а также государство, учреждения профессионального образования, рынок труда и, при определенных условиях, бизнес-сообщество.

Согласно части 29 статьи 2 Закона №273-ФЗ , **качество образования** – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия ФГОС, образовательным стандартам и (или) потребностям физического лица или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность , в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

**Качество образования это** совокупная характеристика, отражающая степень соответствия ресурсного обеспечения, образовательного процесса и образовательных результатов нормативным требованиям, социальным запросам и личностным ожиданиям.

**Управление качеством** - это деятельность по управлению всеми этапами жизненного цикла продукции, а также взаимодействием с внешней средой.

**1.Основные принципы управления качеством можно обобщить следующими положениями.**  
  
1. Работа, направленная на повышение качества, должна выступать обязательной составной частью стратегии образовательного учреждения. Процесс повышения качества осуществляется на основе конкретных программ. В частности, каждым учреждением могут быть разработаны свои критерии оценки эффективности работы в области качества.  
   
2. Все участники образовательного процесса должны быть партнерами.  
  
3. Необходимо создание системы информации о качестве образования.  
  
5. Необходимо создание системы управления по качеству.

В современных разработках по реализации систем **управления качеством** как основа используются **принципы** всеобщего **управления качеством:**    
  
1. Сделать процессы улучшения **качества** образования постоянной целью. При этом необходимо обеспечить: рациональное размещение ресурсов, удовлетворение долгосрочных потребностей, конкурентоспособность, развитие, обеспечение занятости.   
2. Принять новую философию. Необходимо изменить стиль **управления,** ни в какой ситуации не "почивать на лаврах" и не "опускать руки", постоянно улучшать **качество** всех систем, процессов деятельности внутри образовательного учреждения.  
  
2. Прекратить зависимость работы от инспекции. Для этого необходимо устранить массовые инспекции как способ достижения **качества.** Достижение этой цели возможно только при условии, если вопросы **качества** стоят для ОУ на первом месте.  
  
   
3. Постоянно улучшать систему деятельности ОУ. Постоянное и непрерывное улучшение качества образования, совершенствование системы образования, планирования, оперативное решение возникающих проблем. Результатом улучшения системы являются: постоянное снижение затрат на переподготовку и обучение педагогического коллектива, контроль **качества.**  
  
4. Обучать на рабочем месте. Для проведения обучения всего учреждения на рабочем месте необходимо вводить современные методы обучения.  
  
5. Учредить институт помощи со стороны руководства (администрации) с целью оказания помощи в решении поставленных задач.   
  
6. Искоренить страх. Работник образовательного учреждения не должен бояться перемен, он должен стремиться к ним.  
  
7. Устранить барьеры. Профессиональные барьеры не должны служить основанием для разделения коллектива на отдельные группы. Кадры организации должны действовать как единая команда. Только в этом случае требование непрерывного обеспечения **качества** может выполняться.  
  
8. Избегать пустых лозунгов. Пустые лозунги эффективны только на коротком промежутке времени. В то же время низкое **качество** имеет место не потому, что работающие там люди не в состоянии хорошо работать, а потому, что существующая в учреждении система давно не обеспечивает его **качественными** условиями профессиональной деятельности.  
  
   
9. Дать возможность гордиться принадлежностью к конкретному учреждению. Трудно иметь чувство гордости за свою работу, если учреждение не имеет хорошую репутацию.  
  
10. Поощрять образование и самосовершенствование. Самостоятельное восхождение к вершине профессионального мастерства, продвижение по служебной лестнице должны определяться компетентностью специалистов, уровнем знаний.  
  
11. Вовлекать каждого члена коллектива в работу по преобразованию ОУ. Убежденность руководства в процессе достижения **качества** является одним из основных условий успеха. Руководство должно действовать, а не ограничиваться декларацией процессов повышения **качества**.  
  
Эти **принципы,** впервые предложенные Э.Демингом, реализуются при условии:  
  
**управления** развитием человеческих ресурсов организации;  
  
**управления** взаимодействием руководителя с подчиненными;  
  
**управления** взаимоотношениями между различными подразделениями;  
  
**управления** мотивационной сферой интересов сотрудников.

1. **Нормативная база по вопросу оценки качества образования:**

* Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273- ФЗ;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. №662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;
* Приказ Министерства образования и науки РФ от 15 января 2014 г. № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования»;
* Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

Приказ Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

1. **Общие вопросы управления качеством образования**

Управление качеством образования входит в общую структуру управле ния образованием. При этом важным является то, что управление качеством никак не нарушает устоявшуюся и показывающую свою эффективность линейную структуру управления, в которой единоначалие руководителя играет определяющую роль. В свою очередь, введение управления качеством серьезно повышает функциональность общего управления – регламентацию коммуникаций между руководителем, работниками общеобразовательного учреждения, представителями заинтересованной общественности. Регламенты, подробно прописывающие последовательность выполнения операций, сами операции, способы, отдельные приемы и действия, являются основой для обеспечения качества образования, так как в значительной степени гарантируют эффективное исполнение принятых управленческих решений. Практический опыт внедрения систем управления качеством образования в развитых странах Европы (в том числе России и стран СНГ) позволяет выделить основные стадии управления качеством.

Схема 1. Цикл Деминга

1. Проектирование школьных систем управления качеством образования (ШС УКО) и планирование управления качеством образования (План) – формирование нормативных, организационных, методических и инструментальных основ для осуществления деятельности по достижению требуемого качества).

2. Управление качеством образования – процесс формирования качества, представляющий совокупность систематических действий по изучению потребностей заказчиков образовательных услуг, разработки и реализации основных и дополнительных образовательных программ, обеспечения ресурсами.

3. Мониторинг процессов и коррекция (Контроль и Воздействие) – процесс оценки и сравнения достигнутого уровня качества с заданным, осуществление обратной связи со всеми заинтересованными сторонами, внесение корректив в деятельность и систему управления. На практике выполнение главной задачи управления качеством образования во многом зависит от мониторинга качества и его основы – оценки качества. Таким образом, управление качеством образования представляет собой непрерывный замкнутый процесс, состоящий из взаимосвязанных и взаимообусловленных элементов.

Схема 2. Треугольник управления качеством (модель управления качеством)

**4.** **Целью создания в общеобразовательном учреждении системы управления качеством** образования является обеспечение необходимых условий предоставления качественной образовательной услуги, отвечающей запросам и ожиданиям потребителей. Кроме того, система управления качеством необходима современному общеобразовательному учреждению для:

- повышения эффективности образовательного процесса в достижении требований, предъявляемых федеральными государственными образовательными стандартами;

- развития творческой и деятельной атмосферы в учреждении, активизации профессиональной деятельности работников;

- улучшения в целом системы управления в общеобразовательном учреждении;

-оптимизации финансового, ресурсного и кадрового обеспечения образовательного процесса;

- повышения конкурентоспособности общеобразовательного учреждения;

- создания современных безопасных условий образовательной деятельности;

- обеспечения широкого участия общественности в управлении общеобразовательным учреждением.

## 5. Объекты и способы оценки образовательных результатов учащихся:

Виды образовательных результатов учащихся не являются специальным объектом рассмотрения настоящей работы, она обращена к видовому разнообразию экспертиз данных результатов, которые рассматриваются на примере региональной образовательной системы. Данные виды внешних экспертиз чрезвычайно важны в виду их непосредственного или опосредованного влияния на измерение качества образования и в связи с возможностью использования этих материалов при оценке общих результатов работы школы. К числу подобных экспертных инструментов могут быть отнесены:

- процедуры государственной аттестации школы (тестирование учащихся),

- диагностические контрольные работы,

- сведения о поступлении выпускников школы в ВУЗы,

- федеральный широкомасштабный эксперимент (мониторинг достижений),

- международные сравнительные исследования,

- централизованное тестирование,

- анализ отсроченных образовательных результатов,

- исследование «Социальный портрет выпускника».

**Оценка качества образования выделяется посредством:**

- внешнего контроля и стимулирования деятельности школы через процедуры лицензирования и государственной аккредитации, установления рейтинга школы;

- механизма согласования, основанного на совместной деятельности внешних экспертов администрации и педагогического коллектива

**6. Функциями ШС УКО являются:**

- обеспечение школьного стандарта качества образования как общественного договора между субъектами образовательного процесса;

- определение критериальной основы качества образования в общеобразовательном учреждении;

- подготовка аналитических отчетов и публичных докладов о качестве образования в ОУ;

- стимулирование инновационных процессов в образовательном учреждении для поддержания и постоянного улучшения качества образования;

- определение направлений развития образовательного учреждения, повышения квалификации педагогических работников.

**7. Система оценки качества образования в образовательном учреждении представляет**

совокупность организационных и функциональных структур, обеспечивающих оценку образовательных ресурсов, образовательного процесса, образовательных результатов и выявление факторов, влияющих на их качество.

**Все возможные объекты ШС УКО условно можно разделить на три группы.**

1. **Принципиальная модель управления в общеобразовательном учреждении с включением в нее системы управления качеством**

**Схема 1. Модель управления с включением системы управления качеством**

**К первой группе относятся те объекты, которые должны быть определены и установлены руководством ОУ:**

- политика в области качества образования;

- организационная структура;

- поддержание контактов с внешними экспертными организациями, к числу которых относятся лицензирующий и аккредитующий орган, учреждения, осуществляющие внешний аудит качества образования, ассоциации экспертов и отдельные эксперты и т.д.

**Вторая группа**

**–** объекты, связанные с проектированием, планированием, содержанием и организацией образовательных и рабочих процессов:

- образовательные программы ОУ (основные и дополнительные);

- учебные планы и программы;  формы, методы, технологии обучения;

- внеучебная деятельность.

**К третьей группе относятся элементы, связанные с ресурсами и оценкой результата:**

- ведение записей и контроль документации по качеству;

- обеспечение образовательной деятельности (правовое и организационно- распорядительное, финансовое, материально-техническое, кадровое и т.д.);

- система оценки качества образования.

Принципиальная модель управления в общеобразовательном учреждении с включением в нее системы управления качеством представлена на схеме 3.

**Структурные элементы модели управления качеством образования в ОУ:**

* *Управляющий совет* - содействует определению стратегических направлений развития системы образования ОУ;
* *Педагогический Совет*- осуществляет координацию деятельности участников образовательного процесса;
* *Методический совет* - разрабатывает комплекс показателей , характеризующих состояние кадрового потенциала, материально-технического обеспечения образовательного процесса, уровень развития обучающихся в соответствии с ФГОС;
* *Информационно-аналитический центр*

- обеспечивает информационно-методическое и технологическое сопровождение,

- проводит мониторинговые исследования.

- собирает, обрабатывает, анализирует и хранит информацию,

- фиксирует положительные тенденции и риски,

- создает и обновляет базы данных ОО.

* *Координационный совет* - разрабатывает и организует реализацию основной образовательной программы образовательного учреждения.

**Проектирование ШС УКО и планирование управления качеством образования**

В процессе проектирования ШС УКО происходит формирование нормативных, организационных, методических и критериальных основ для осуществления деятельности по достижению требуемого качества. Через проектирование система управления качеством получает свое институциональное оформление. Шагами проектирования являются:

1. Установление потребностей и ожиданий заказчиков (потребителей) и других заинтересованных сторон. Наряду с федеральными государственными образовательными стандартами (далее – ФГОС), результаты первого шага являются основой для разработки основной образовательной программы общеобразовательного учреждения. В рамках ФГОС гарантируется общедоступность образования, однако их исполнение не является предельной функцией общеобразовательного учреждения. Вариативная часть образовательной программы (учебного плана), которая, по сути, является «лицом школы», в полной мере должна ориентироваться на запросы непосредственных потребителей образовательных услуг. Для ее составления общеобразовательному учреждению крайне важно идентифицировать из всех потенциальных потребителей, тех, кто является потребителем полного па- кета образовательных услуг школы. Именно под них будет задаваться «планка» качества образования. При этом образовательная программа общеобразовательного учреждения является основным объектом управления качеством образования.

2. Определение принципов и механизмов, направленных на постоянное улучшение функционирования системы управления качеством. Общеобразовательному учреждению необходимо постоянно повышать результативность ШС УКО. Основным принципом улучшения является формулирование и постоянное следование политике и целям в области качества К главным механизмам можно отнести: мотивирующую роль результатов измерений и аудитов, объективный и результативный анализ, корректирующие и предупреждающие действия.

3. Разработка политики и целей общеобразовательного учреждения в области качества. Потребности образовательного учреждения выражаются в его политике, формулируемой как миссия, и в целях, закрепляемых в локальных актах учреждений, в том числе, и в Программах развития. На сегодняшний день в некоторых ОУ Новосибирской области такие документы существуют под разными названиями: Концепции и Стандарты качества, Декларация о качестве и т.д.

4. Установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества Это важный этап проектирования, так как при оценке эффективности системы управления качеством необходимо получить ответы на четыре основных вопроса в отношении каждого оцениваемого процесса:

- выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?

- распределена ли ответственность между работниками для реализации процесса?

- внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры в процессе?

- эффективен ли процесс в достижении требуемых результатов? Если в ходе данного этапа все действия осуществлены правильно, то можно уверенно говорить о том, что общеобразовательное учреждение может функционировать в оптимальном режиме.

5. Установление и определение необходимых ресурсов и обеспечения ими для достижения целей в области качества. В системе управления качеством ресурсы, в первую очередь, необходимы для поддержания ее работоспособности, а также для постоянного повышения ее результативности. Предъявляются особые требования к кадровым ресурсам, ресурсам инфраструктуры и к ресурсам, обеспечивающим образовательный процесс. Данные требования являются основой структуры принимаемого в общеобразовательном учреждении стандарта качества.

6. Разработка нормативов качества, методов и инструментария для измерения результативности и эффективности каждого процесса. Нормативы качества представляют собой перечни критериев, ориентированных на удовлетворенность потребителей образовательных услуг. Соответственно, при выборе методов и инструментария измерения результативности необходимо, прежде всего, обращать внимание на те, которые связаны с активным вовлечением в процедуры членов Совета общеобразовательного учреждения, родителей (представителей) обучающихся, органов самоуправления, действующих в учреждении.

7. Разработка процедур мониторинга образовательного и рабочих процесса на основе установленных методов и инструментария. По существу необходимо разработать эффективную школьную систему оценки качества образования (ШCОКО). К процедурам мониторинга процессов относятся:

- измерение процессов, осуществляемое регулярно на основе контроля успеваемости и аттестаций обучающихся;

- внутренние и внешние аудиты, проводимые через запланированные интервалы времени. Выбор аудиторов и проведение аудитов должны обеспечивать объективность и беспристрастность процесса аудита. В ходе внутренних аудитов аудиторы не должны проверять свою собственную работу;

- анализ полученных результатов для принятия решений о том, где необходимо провести улучшение процессов.

8. Определение средств, необходимых для предупреждения рисков, возникающих при реализации образовательной программы Основным продуктом, который реализует общеобразовательное учреждение, является его образовательная программа. Чтобы минимизировать возможные риски, способные ухудшить качество, образовательная программа должна сбалансировано учитывать требования ФГОС, запросы потребителей и потребности самих работников общеобразовательного учреждения. Эффективным средством предупреждения рисков является процедура коррекции, которая устраняет причины несоответствия в интересах всех заинтересованных сторон. Если же несоответствия вызваны объективными причинами и не могут быть устранены путем коррекции, то необходимо осуществить волевые руководящие действия, направленные на предупреждение или минимизацию возможных последствий.

**Принципы управления качеством образования**

Управление качеством строится на основе восьми принципов, которые определяют всю деятельность общеобразовательного учреждения, ориентированного на качество образования.

1. Ориентация на потребителя образовательных услуг Системы образования и отдельные общеобразовательные учреждения созданы и существуют исключительно в интересах заказчиков и потребителей образовательных услуг, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности и запросы, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Поэтому важной стороной деятельности систем образования является институционализация консолидированного заказа (запроса) на образование, а общеобразовательные учреждения должны быть крайне заинтересованы в формировании и исполнении такого заказа (запроса).

2. Лидерство руководителя Руководители образовательных учреждений обеспечивают единство цели и направлений деятельности. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в процесс достижения целей и решение задач образовательного учреждения.

3. Вовлечение работников Работники всех уровней обеспечивают успех деятельности образовательного учреждения. Их полное вовлечение в различные процессы и процедуры, обеспечивающие качество образования, дает возможность образовательному учреждению эффективно использовать их профессиональные и личностные способности.

4. Процессный подход Достижение качества образования становится реальностью, когда деятельностью образовательного учреждения и ресурсами управляют как непрерывным и цикличным процессом.

5. Системный подход к управлению Выявление взаимосвязанных образовательных процессов, понимание и управление ими как системой обеспечивает эффективное достижение целей.

6. Постоянное улучшение процессов Постоянное улучшение образовательных процессов для удовлетворения ожиданий потребителей образовательных услуг является неизменной целью деятельности образовательного учреждения.

7. Принятие решений, основанное на фактах Эффективные решения основываются на анализе данных и информации о качестве образования.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками ресурсов и информации Системы образования, образовательные учреждения, и основные заказчики на оказание образовательных услуг, одновременно являющиеся и поставщиками ресурсов в образовании, взаимозависимы. Их отношения, направленные на достижение взаимной выгоды, выявляют ценности образования, которые закрепляются консолидированными заказами на образование.