

Гипотетическая модель управления качеством дополнительного образования детей в регионе

17.05.2012

Автор: Буйлова Л.Н.

Управление качеством дополнительного образования детей – комплексный, целенаправленный, скоординированный процесс воздействия как на систему дополнительного образования детей в целом, так и на ее основные элементы, факторы и условия, с целью достижения наибольшего соответствия параметров функционирования и результатов установленным и предполагаемым требованиям и нормам.

Система требований к качеству дополнительного образования детей формулируется на уровне системы качества образования и регламентируется требованиями, предъявляемыми при лицензировании и аккредитации образовательных учреждений. Формальное представление этих требований выражается в виде показателей государственной аккредитации.

Приобретение образовательного статуса внешкольными учреждениями в 1992 г. и переход их в ранг образовательных налагает определенные требования как на систему гарантии качества образования, так и на механизмы внутренних гарантий качества этих учреждений, реализуемых посредством системы качества.

1. Региональная политика оценки качества

Учреждения дополнительного образования детей должны иметь политику и соответствующие процедуры гарантии качества и требования к своим образовательным программам и сертификатам. В своей работе они также должны полностью посвящать себя развитию культуры признания важности качества и его гарантий. Для достижения этого УДОД должны разрабатывать и применять стратегию постоянного улучшения качества. Стратегия, политика и процедуры должны обладать официальным статусом и должны находиться в свободном доступе. Они также должны отводить роль обучающимся, их родителям и другим заинтересованным сторонам.

Официальные процедуры и политика должны образовывать систему, в которой УДОД разрабатывают и отслеживают эффективность своей системы гарантий качества. Они также помогают формировать общественную уверенность в оказываемых ими качественных услугах. Политика должна содержать заявление о намерениях и основные средства, с помощью которых данные намерения

осуществляются. Руководство по процедурам должно предоставлять детализированную информацию о методах, с помощью которых осуществляется политика, и служить справочным материалом для лиц, интересующихся практическим аспектом применения процедур.

Изложение политики должно отражать:

- · стратегию учебного заведения по отношению к качеству и требованиям;
- · организацию системы гарантий качества;
- · отношение между образовательной и другими видами деятельности в учебном заведении;
- · обязанности организационных подразделений, педагогических кадров и частных лиц по отношению к гарантии качества;
- · вовлечение обучающихся в процесс гарантии качества;
- · методы, с помощью которых политика применяется, контролируется и проверяется.

Реализация требований качества полностью зависит от понимания УДОД (на всех их уровнях) того, что:

- · их программы имеют ясные и эксплицитные ожидаемые результаты;
- · их работники готовы и могут осуществлять образовательный процесс, что поможет обучающимся достичь этих результатов;
- · предусмотрено полное, своевременное моральное и материальное поощрение тех работников, которые демонстрируют мастерство, компетентность и преданность делу. Все учебные заведения должны стремиться к улучшению и совершенствованию уровня образования, предлагаемого обучающимся.

Основными приоритетами региональной политики в области качества дополнительного образования детей являются следующие:

- ориентация в образовательной деятельности на лучшие образцы, передовые технологии, гарантирующие высокий уровень обеспечиваемого качества дополнительного образования детей;
- учет при организации образовательной деятельности требований, запросов, ожиданий общества, государства, потребителей, работодателей, партнеров и заказчиков; разработка, осуществление и корректировка долговременной стратегии сотрудничества и партнерства в интересах улучшения качества дополнительного образования детей, создания ресурсных условий для инновационного развития образовательных систем;

- развитие образовательной инфраструктуры, эффективное использование всех видов ресурсов, выравнивание возможностей образовательных учреждений дополнительного образования по предоставлению обучающимся разноплановых, качественных, доступных образовательных услуг;
- создание условий для роста заинтересованности образовательных учреждений, участников образовательного процесса в достижении более высоких, значимых и качественных результатов посредством включения их в соревновательную, творческую, экспериментальную, научно-методическую деятельность, материального стимулирования и поддержки инициатив;
- развитие приоритетных направлений образовательной деятельности, связанных с внедрением разнонаправленных образовательных программ дополнительного образования, современных информационно-коммуникационных технологий, технологий диагностики и сохранения здоровья обучающихся, повышения профессионализма педагогических работников;
- «выращивание» культуры качества на всех уровнях управления региональной системы дополнительного образования детей; становление общественно-государственных структур управления качеством; повышение роли независимой общественно-профессиональной оценки качества образования с участием институтов гражданского общества; развитие рефлексивных методов управления качеством; повышение ответственности учреждений дополнительного образования за качество обеспечиваемого образования; совершенствование процедур выявления потребностей и формирования социального заказа;
- проведение системных изменений на всех уровнях региональной системы дополнительного образования детей и по различным направлениям образовательной деятельности с целью обеспечения наибольшего их вклада в социально-экономическое, духовное и культурное развитие региона, улучшение качества жизни жителей Москвы (включая совершенствования содержания образования; управление сетью образовательных учреждений; обеспечении взаимосвязи основного общего, профессионального и дополнительного образования; улучшение качественного состава педагогических кадров и др.).

2. Утверждение, мониторинг и периодические проверки реализуемых образовательных программ дополнительного образования

УДОД должны иметь официальные механизмы утверждения, периодических проверок и мониторинга своих программ.

Доверие обучающихся, их родителей и других заинтересованных сторон

дополнительному образованию легче установить и поддерживать с помощью обеспечения качества, которое гарантирует, что образовательные программы разработаны в соответствии с установленными требованиями, качественно составлены, регулярно проверяются и являются релевантными и востребованными.

Гарантия качества образовательных программ должна включать:

- · разработку и публикацию ожидаемых результатов обучения;
- · постоянное внимание к учебному плану, составлению и содержанию программ;
- · специфические требования к различным категориям обучающихся;
- · доступность ресурсов обучения;
- · официальные процедуры по утверждению программ вышестоящими организациями;
- · наблюдение за прогрессом и достижениями обучающихся;
- · регулярные проверки программ (включая проверку специалистами извне).
- · участие студентов в процедурах гарантии качества.

3. Оценка обучающихся

Обучающиеся должны оцениваться с помощью критериев, положений и процедур, применяемых согласованно и предъявляемых в образовательных программах.

Оценка обучающихся является одним из наиболее важных элементов и наименее проработанных в дополнительном образовании детей. Важно чтобы оценочный процесс всегда производился профессионально, с учетом существующих обширных знаний в области тестирования, анкетирования и проведения итоговых занятий. Оценка также предоставляет важную для учебных заведений информацию об эффективности поддержки обучения.

Процедуры оценки обучающихся должны:

- · быть составленными в соответствии с предполагаемыми результатами обучения и другими целями образовательных программ;
- · соответствовать своему назначению (диагностическому, воспитательному, текущему или итоговому);
- · руководствоваться четкими предъявляемыми в программе критериями;
- · проводиться педагогами, понимающими влияние оценки на обучающихся в процессе приобретения знаний и умений;
- · по возможности, не полагаться на суждение одного проверяющего;
- · принимать во внимание возможные последствия оценки;

- · гарантировать надежность оценочного процесса, в соответствии с установленными процедурами учреждения дополнительного образования детей;
- · проверяться в административном порядке, что гарантирует точность всей процедуры.

4. Гарантия качества педагогического состава

УДОД должны разработать методы для определения достаточной компетенции и квалификации работников, вовлеченных в учебный процесс. Данные методы должны быть доступны для внешней проверки, и быть упомянуты в отчетах.

Педагоги являются главным ресурсом образовательного процесса. Очень важно, чтобы педагоги обладали полным знанием и пониманием преподаваемого предмета, имели необходимые умения и опыт для эффективной передачи знаний детям в рамках учебного контекста, и имели обратную связь с обучаемыми.

УДОД должны гарантировать, что пополнение штата сотрудников и процедуры назначения включают способы гарантирования, что новые сотрудники обладают хотя бы минимально достаточным уровнем компетенции. Педагогам должны предоставляться возможности повышать профессиональную квалификацию, и должны поощрять самосовершенствование. УДОД должны предоставлять педагогам с недостаточным уровнем компетенции возможности развивать умения до приемлемого уровня и обладать средствами лишения таких педагогов права на преподавание, если они продолжают демонстрировать свою недостаточную компетенцию.

5. Ресурсы обучения и поддержка обучающихся

УДОД должны гарантировать, что ресурсы, доступные для обучения, являются адекватными и уместными для каждой предлагаемой образовательной программы.

Ресурсы могут быть как физическими (такие как библиотеки или компьютеры), так и человеческими (педагоги, наставники, советники и другие консультанты). Ресурсы обучения и другие механизмы поддержки должны находиться в свободном доступе, быть смоделированными в соответствии с нуждами обучающихся; обучающиеся и их родители должны иметь возможность высказывать свое мнение о предоставляемых услугах. УДОД должны вести постоянное наблюдение за эффективностью дополнительных услуг, проводить проверки и улучшать их.

6. Информационные системы

УДОД должны гарантировать сбор, анализ и использование информации, необходимой для эффективного управления реализацией образовательных программ и другой деятельностью.

Самообследование или самооценка УДОД — это отправная точка для эффективной гарантии качества. Очень важно, чтобы учебные заведения обладали средствами сбора и анализа информации о собственной деятельности. При отсутствии данных средств учебные заведения не будут знать, что в их системе работает хорошо, а что требует внимания, также не будут известны результаты нововведений.

Информационные системы, относящиеся к качеству, в некоторой мере зависят от местных условий, но они, по крайней мере, должны охватывать:

- прогресс обучающихся и уровень успеваемости по программе;
- удовлетворенность обучающихся образовательными программами;
- эффективность преподавания;
- состав обучающихся и его анализ;
- доступные обучающие ресурсы и их стоимость;
- главные показатели деятельности данного УДОД.

Также очень важно сравнение УДОД с другими аналогичными в Москве и за ее пределами. Это позволяет заведениям углубить уровень самопознания и найти различные методы саморазвития.

7. Общественная информация

УДОД должны регулярно публиковать свежую, беспристрастную и объективную информацию (количественную и качественную), о предлагаемых ими образовательных программах и других услугах.

В осуществлении своей общественной роли, УДОД несут ответственность за предоставление информации о предлагаемых программах, об ожидаемых результатах этих программ, обучающих, оценочных процедурах и об образовательных возможностях, доступных обучающимся. Публикуемая информация также может содержать описание достижений обучающихся и их характеристику на данный момент. Данная информация должна быть точной, беспристрастной, объективной и доступной. Данная информация не должна использоваться только в качестве маркетинговой акции. Учебное заведение должно проверить, что информация соответствует ожидаемому результату в отношении беспристрастности и объективности.

Управление качеством — это координированная деятельность по руководству и

управлению организацией применительно к качеству.

Система качества образовательного учреждения является частью системы менеджмента организации, которая направлена на достижение результатов в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования потребителей и других заинтересованных сторон.

Цели в области качества дополняют другие цели образовательного учреждения, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, охраной труда и безопасностью жизнедеятельности. Различные части системы менеджмента образовательного учреждения могут быть интегрированы вместе с системой качества в единую систему менеджмента, использующую общие элементы.

Система качества образовательного учреждения является основой постоянного улучшения процессов образовательного учреждения и предназначена для практической реализации стратегии образовательного учреждения по улучшению качества образования с целью повышения удовлетворенности потребителей: обучаемых, их семей, работодателей, государства и общества в целом.

В узком смысле управление качеством образования — это управление качеством образовательного процесса и других видов деятельности, обеспечивающих формирование **компетенций** обучаемых и выпускников образовательного учреждения.

Модель управления качеством дополнительного образования детей имеет двухуровневую структуру.

Верхний уровень — региональная система управления качеством ДОД включает в себя совокупность государственных и общественных органов, обеспечивающих:

- определение целей и политики качества дополнительного образования — **Департамент образования города Москвы;**
- анализ потребностей общества, определение тенденций развития дополнительного образования в Москве — **Управление воспитания и дополнительного образования;**
- установление, подтверждение и контроль соответствия образовательной деятельности — органы по лицензированию, аттестации и аккредитации ОУ — **Управление по контролю и надзору в сфере образования;**
- научно-методическое обеспечение всех процессов в ДОД, разработка компетентностных моделей специалистов сферы ДОД, руководство

Городскими методическими объединениями педагогов дополнительного образования — **Московский институт открытого образования**.

Организация региональной системы управления качеством дополнительного образования детей является частью образовательной политики региона и должна соответствовать принятой в городе концепции образования.

Важнейшими **принципами** ее организации являются:

- сопряженность с общей системой управления качеством, охватывающей все сферы хозяйства, услуг, культуры, деятельности и социальной практики, и реализующейся в рамках государственной политики качества;
- внутренняя совместимость национальных систем управления качеством по ступеням непрерывного образования.

Важной составной частью региональной системы управления качеством образования является **система оценки качества образования**, обеспечивающая обратную связь в управлении качеством. В ее состав входят лицензирующие и аккредитующие органы.

В настоящее время органом, ответственным за проведение внешней оценки является **Управление по контролю и надзору в сфере образования**. Этот орган, кроме функций, перечисленных выше, в частности, осуществляет:

- прием и рассмотрение заявлений от учреждений образования на лицензирование[1] и государственную аккредитацию[2],
- организацию и координацию процедур по оценке качества образовательных программ и оценке деятельности образовательных учреждений,
- выдачу лицензий на образовательную деятельность и свидетельств о государственной аккредитации,
- контроль выполнения законодательно установленных требований к осуществлению образовательной деятельности.

Информационные и методические функции по обеспечению процедур лицензирования, аккредитации и контроля возложены на Московский институт открытого образования, к числу основных задач которого относятся:

- информационно-аналитическое сопровождение процедуры аттестации педагогических кадров, процедур лицензирования, аккредитации УДОД;
- анализ, систематизация и обобщение результатов аккредитации УДОД;
- формирование единого программно-информационного комплекса сопровождения процедуры аккредитации УДОД;

- ведение и актуализация информационных баз данных по образовательным программам.

[1] **лицензирование** — оценка соответствия условий образовательной деятельности государственным требованиям к учебным аудиториям, оборудованию лабораторий, уровню преподавательских кадров, учебной литературе

[2] **аккредитация** — установление (подтверждение на очередной срок) государственного аккредитационного статуса ОУ по типу и виду с установлением перечня образовательных программ, по которым ОУ имеет право выдавать документы об образовании государственного образца