

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**им. В.П. АСТАФЬЕВА**  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра менеджмента организации

**Мамедова Аида Шамильевна**

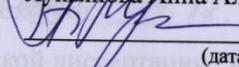
**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО МЕХАНИЗМА  
ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

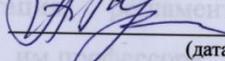
Направление подготовки: 44.04.01 Педагогическое образование  
Направленность (профиль) образовательной программы:  
Управление образованием

**ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:**

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор  
Лукьянова Анна Александровна

 08.12.2017  
(дата, подпись)

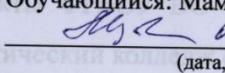
Руководитель магистерской программы:  
д.э.н., профессор Лукьянова Анна  
Александровна

 08.12.2017  
(дата, подпись)

Руководитель: доцент кафедры «Менеджмент  
организации»  
Москвин Сергей Николаевич

 08.12.2017  
(дата, подпись)

Дата защиты 19.12.2017

Обучающийся: Мамедова Аида Шамильевна  
 08.12.2017  
(дата, подпись)

Оценка хорошо  
(прописью)

Красноярск 2017

## РЕФЕРАТ

Диссертация на соискание квалификации магистра содержит 110 страниц, 5 рисунков, 14 таблиц, 84 источника, 5 приложений.

Ключевые слова: качество, повышение качества, оценка, методы оценки, качество образования, образовательная организации, модель, функции, оценка качества, образовательная услуга.

Объектом исследования является система управления качеством образования организации среднего профессионального образования.

Предметом исследования является организационный механизм повышения качества образования в организации среднего профессионального образования.

Цель исследования: разработать и теоретически обосновать организационный механизм повышения качества образования в организации среднего профессионального образования.

Задачи исследования:

- уточнить понятие «качество образования» в организации среднего профессионального образования и определить ключевые подсистемы управления качеством;
- проанализировать и выявить факторы, влияющие на качество образования в организации среднего профессионального образования;
- разработать организационный механизм повышения качества образования;
- определить критерии и показатели качества образования и инструменты их оценивания.

Методы исследования: теоретические методы - анализ научной литературы, нормативных и законодательных документов; эмпирические методы: наблюдение; сравнение; опрос; качественный эксперимент, тестирование, изучение продуктов деятельности.

Новизна исследований заключается в привлечении потребителей к участию в разработке показателей и инструментов оценки качества среднего профессионального образования в соответствии с требованиями профессиональных стандартов.

Основным аспектом качества среднего профессионального образования является адекватность результата образования существующим и перспективным потребностям непосредственных потребителей и основных заинтересованных сторон. Заинтересованные стороны и потребители образовательных услуг это: обучающиеся, которые рассчитывают по завершению образования успешно трудоустроиться или продолжить образование на более высоком уровне; работодатели, профессиональные ассоциации, бизнес-сообщество; родители и их организации; общественные организации, занимающиеся проблемами молодёжи, органы местного самоуправления; государственные органы, регулирующие отдельные аспекты деятельности различных отраслей [4, с 25].

Развитие образовательного учреждения - это целенаправленный процесс перехода организации в качественно новое состояние, которое характеризуется новыми целями, процессом, результатами, условиями образовательной деятельности [18, с. 37].

Сведения об апробации диссертации. Реализация основных теоретических положений, выводов и практических рекомендаций, сформулированных в диссертации было, осуществлено на базе Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж (ФГБОУ ВО «КрасГМУ им.профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого»). Основные положения, теоретические и практические выводы, а также результаты исследования докладывались, обсуждались и издавались на следующих научно - практических конференциях, форумах и журналах: XI Международная научно-практическая конференция «Воспитание и обучение: теория, методика и практика»; VIII Международная научно-практическая конференция «Наука, образование,

общество: тенденции и перспективы развития»; IV Международная научно-практическая конференция «Актуальные направления научных исследований :перспективы развития»; IV Международная научно-практическая конференция « Образовательная среда сегодня: теория и практика».

По результатам исследований опубликовано 5 статей, представленных в сборниках научно - практических конференций:

Мамедова А.Ш. Особенности механизма оценки качества образовательных услуг // Воспитание и обучение : теория методика и практика [Электронное издание] 2017.

Мамедова А.Ш. Условия и этапы повышения качества профессионального образования // Наука , образование , общество: тенденции и перспективы развития [Электронное издание] 2017.

Мамедова А.Ш. Стратегия развития образовательной организации закрытого административного территориального образования // Актуальные направления научных исследований : перспективы развития [Электронное издание] 2017.

Мамедова А.Ш. Развитие образовательной организации в закрытом административном территориальном образовании //Образовательная среда сегодня: теория и практика [ Электронное издание] 2017.

Мамедова А.Ш. Москвин С.Н. основные принципы и модель мониторинга качества образовательных услуг среднего профессионального образования // Современное психолого-педагогическое образование, 2017.

## ABSTRACT

Thesis for master's qualifications contains 110 pages, 12 figures, 10 tables, 124, source 5 applications. Keywords: quality, quality, rating, evaluation methods, quality of education, an educational organization, model, functions, assessment of the quality of educational service.

The object of study is the system of quality management education organization of secondary vocational education.

The subject of research is the institutional mechanism to improve the quality of education in the secondary vocational education organization.

Objective: to develop and theoretically justify institutional mechanism to improve the quality of education in the secondary vocational education organization.

Objectives of research:

- clarify the concept of "quality of education" in the organizing of secondary vocational education and to identify the key quality management subsystem;
- analyze and identify factors affecting the quality of education in the secondary vocational education organization;
- develop institutional mechanism to improve the quality of education;
- determine the criteria and indicators for quality education and tools for their assessment.

Research methods: theoretical methods-analysis of scientific literature, regulatory and legislative documents; empirical methods: monitoring; comparison; poll; qualitative experiment, testing, researching products activities.

The novelty of the research lies in attracting consumers to participate in the development of indicators and tools to assess the quality of secondary vocational education in accordance with the requirements of professional standards.

The main aspect of the quality of secondary vocational education is the result of education adequacy of existing and future needs of the direct consumers and key stakeholders *сторон*. Stakeholders and consumers of educational services is: students who expect to complete education successful employment or continue their education at

a higher level; employers, professional associations, business community; parents and their organizations; public youth organizations, local self-administration bodies; public authorities regulating certain aspects of the activities of different industries authorities regulating [4,p 25].

Development of an educational institution is a purposeful process of transition in a new condition that is characterized by new objectives, process, results, conditions, educational activities [18, p. 37].

For information about testing the thesis. Implementation of major theoretical positions, conclusions and practical recommendations, formulated in the thesis was carried out on the basis of the Federal State educational institution of higher education budget "Krasnoyarsk State Medical University named after Prof. V.f. voyno-yasenetsky» College of Pharmacy (in RUSSIAN "KrasGMU IM. Prof. V.f. voyno-yasenetsky).

The main provisions of the theoretical and practical conclusions, as well as the results of the study were presented, discussed and issued on the following scientific-practical conferences, forums and magazines: XI international scientific-practical Conference " Education and training: theory, methodology and practice; VIII international scientific-practical Conference "science, education, community: trends and prospects of development"; IV international scientific-practical Conference "Topical research areas: perspectives for development"; IV international scientific-practice .

According to research results published 5 articles submitted in collections of scientific-practical conferences:

Mamedova A.S. Features of a mechanism for evaluating the quality of educational services//education and training: theory and practice methodology [Electronic Edition] 2017.

Mamedova A.S. Conditions and steps to improve the quality of vocational education//science, education, community: trends and prospects education, [Electronic Edition] 2017.

Mamedova A.S. Strategy for the development of educational organization

closed administrative territorial unit//Topical research areas: perspectives for development [Electronic Edition] 2017.

Mamedova A.S. Development of educational organization in closed administrative territorial formation//Educational Wednesday today: theory and practice [Electronic Edition] 2017.

Mamedova A.S. Moskvin S.n. basic principles and educational services quality monitoring model of secondary vocational education//Modern psycho-pedagogical education, 2017.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	11
<b>Глава 1. Исследование проблемы оценки качества образования как основы развития СПО</b> .....	14
1.1. Теоретический анализ в области оценки качества образования.....	14
1.2. Развитие деятельности организации СПО с учётом требований потребителей.....	22
1.3. Особенности оценки качества образования, направленной на повышение развития образовательной организации.....	33
<b>Глава 2. Характеристика и анализ образовательной организации, принцип оценки качества в ФГБОУ ВО «КрасГМУ им. профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж</b> .....	38
2.1. Общие сведения об организации. Управление качеством.....	38
2.2. Анализ управлением учебно-воспитательным процессом, методической и внеурочной деятельностью ФГБОУ ВО «КрасГМУ им. профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж.....	45
2.3. SWOT- анализ деятельности ФГБОУ ВО «КрасГМУ им. профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж.....	54
<b>Глава 3. Экспериментальная проверка эффективности механизма повышения качества образования в ФГБОУ ВО «КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж</b> .....	61
3.1. Разработка системы повышения качества образования в Фармацевтическом колледже.....	61
3.2. Эффективность разработанной системы повышения качества образования в Фармацевтическом колледже.....	65
<b>Заключение</b> .....	76
<b>Список использованной литературы</b> .....	78
<b>Приложения</b> .....	87

## ВВЕДЕНИЕ

В рамках инновационного развития профессионального образования Российской Федерации одним из ключевых обновлений является участие потребителей в оценке качества образования. До недавнего времени качество подготовки выпускников организаций среднего профессионального образования оценивалось самими учебными заведениями, поскольку отсутствовала система внешней оценки качества образования. В настоящее время на всех уровнях системы среднего профессионального образования осознана необходимость создания прозрачной и объективной системы оценки качества образовательных услуг с участием потребителей, т.к. именно потребители являются наиболее заинтересованной стороной в повышении качества образования.

Основным аспектом качества среднего профессионального образования является адекватность результата образования существующим и перспективным потребностям непосредственных потребителей и основных заинтересованных сторон. Заинтересованные стороны и потребители образования это: обучающиеся, которые рассчитывают по завершению образования успешно трудоустроиться или продолжить образование на более высоком уровне; работодатели, профессиональные ассоциации, родители и их организации; общественные организации, занимающиеся проблемами молодёжи, бизнес - сообщества, органы местного самоуправления, государственные органы, регулирующие отдельные аспекты деятельности различных отраслей. Актуальность данной темы построена на противоречиях:

между современным рынком труда к качеству образования в СПО и ограниченностью возможностей их удовлетворения на основе традиционных подходов к управлению качеством образования;

между уровнем развития теории и практики внедрения систем обеспечения качества и степенью освоения данного направления в образовательной практике среднего профессионального образования.

Данные противоречия обусловили проблему исследования, каким должно быть содержание, методы и формы оценки качества образования с участием потребителя, чтобы обеспечить развитие организаций СПО как открытых образовательных систем.

В современной отечественной научной литературе изучением проблемы А.М. Новиков, В.П.Панасюк, М.М.Поташник, Н.А. Селезнева, А.М.Моисеев, В.С. Лазарев.

Объектом исследования является система управления качеством образования организации СПО. Предметом исследования это организационный механизм повышения качества в организации СПО.

Цель: разработать и теоретически обосновать механизм повышения качества образования в организации СПО. Гипотеза исследования это качество образования в организации СПО может быть повышено, если будут соблюдены следующие организационно-педагогические условия:

- уточнено понятие «качество образования» в организации СПО и определены ключевые подсистемы управления качеством;
- проанализированы и выявлены факторы влияющие на качество образования;
- разработан организационный механизм повышения качества образования;
- определены критерии и показатели качества образования и инструменты их оценивания.

Методами исследования являются: теоретические методы- анализ научной литературы, нормативных и законодательных документов; эмпирические методы: наблюдение; сравнение; опрос; качественный эксперимент, тестирование, интервьюирование, изучение продуктов деятельности.

Результаты работы заключаются в разработке, обосновании и апробации содержания, форм и методов оценки качества образования с участием потребителя как основы развития организаций среднего

профессионального образования.

Новизна исследований заключается в привлечении потребителей к участию в разработке показателей и инструментов оценки качества среднего профессионального образования в соответствии с требованиями ФГОС и профессиональных стандартов.

Оценка качества образования необходима организациям СПО как механизм управления и развития образовательной деятельности при решении следующих задач: прогнозирование потребности в образовательных услугах; определение требуемого качества образования; разработка стратегии повышения качества образования; обоснование введения новых образовательных услуг. В данном значении оценка необходима: педагогам, непосредственно осуществляющим образование; руководителям образовательных организаций, управляющим процессом предоставления образования; органам управления образования различного уровня. Обучающимся оценка качества необходима для самоанализа учебной деятельности и самоконтроля процесса развития профессиональных компетенций.

Образовательные организации испытывают затруднения как при проектировании процедуры оценки качества образования потребителями, так и при попытках осуществить корректирующие действия по совершенствованию этих услуг. При организации оценивания с участием потребителей возникают затруднения в выборе адекватных целям оценки методов и форм проведения оценочных процедур. Практическая значимость исследования заключается в улучшении модели управления системой качества образования организаций среднего профессионального образования.

## **Глава 1. Исследование проблемы оценки качества образования как основы развития организаций СПО**

### **1.1. Теоретический анализ исследований в области оценки качества образования**

Анализ литературных источников для уточнения понятия «образовательная услуга» показал, что услуги понимаются как продукт человеческой деятельности, который не имеет какой-либо материальной оболочки. Согласно словарю С.И. Ожегова: Услуга - Действие, приносящее пользу, помощь другому; бытовые удобства, предоставляемые кому-нибудь» [11, с.16]. Несколько другое понимание термина «услуги» с точки зрения маркетингового подхода предлагает Ф. Котлер: Услуги - это объекты продажи в виде действий, выгод или удовлетворений [12, с. 20].

В федеральном законе «Об образовании в РФ» упоминается об образовательных услугах (статья 26, пункт 1) «Дополнительные образовательные программы и дополнительные образовательные услуги реализуются в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан, общества, государства», (ст. 46) «образовательным услугам» отводится второстепенная роль, т.к. они могут оказываться образовательными учреждениями только «за пределами определяющих его статус образовательных программ». Согласно статьи энциклопедии профессионального образования, образовательная услуга - «комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых населению возможностей для приобретения определенных знаний и умений, для удовлетворения тех или иных образовательных потребностей» [15, с 8]. Целый ряд исследователей считают, что образовательная услуга заключается в прямой передаче знаний, умений, формированию навыков. Есть авторы, которые дополняют перечень характеристик компонентами воспитания [13, с. 12].

Ряд авторов подчеркивают, что образовательные услуги часто неотделимы от участия в образовательном процессе обучаемых. По мнению В.В. Кваниной услуга образования в процессе потребления трансформируется в рабочую силу, качество которой зависит не только от совокупности потребленных образовательных услуг, но и от количества и качества личного труда, затраченных в процессе потребления этих услуг, личных способностей, степени их реализации и других субъективных факторов [14, с.21].

Тесно связано между собой понимание терминов «образовательные услуги» и «процесс обучения». Так, А.В. Белозеров обосновано считает, что образовательные услуги - это «услуги по воспитанию и обучению, то есть действия по передаче обучающемуся информации, направленные на усвоение ее обучающимся в виде знаний, навыков и умений». Другие авторы [18, 24] указывают на важность практических навыков, осваиваемых личностью по определенной программе.

В современном профессиональном образовании на первый план выходит удовлетворение образовательных и других потребностей. Ориентируясь на цели и содержание образовательных услуг, Г.Д. Шкарлупина подразделяет услуги на профессиональные, ориентированные на потребности рынка труда и связанные с воспроизводством рабочей силы; социальные, ориентированные на потребности развития организации и социальных общностей; и социально- культурные, ориентированные на потребности развития человека [16, с. 9].

С позиций менеджмента, образовательные организации - это одни из сложнейших в управлении организации, что характеризуется: уровнем преподавательского потенциала, сложностью услуг, значимостью результатов деятельности с социальной точки зрения, продолжительностью жизненного цикла продукции и услуг, независимостью и обособленностью отдельных преподавателей; свободным выбором методик преподавания.

О.В. Сагинова продуктом образовательного учреждения называет образовательную программу, которая разрабатывается для того, чтобы удовлетворить различные потребности в образовании, профессиональной подготовке, обучении или переподготовке, — т.е. достижении определенного социального эффекта (изменение образовательного или профессионального уровня) [17, с. 6].

А.П. Панкрухин определяет образовательные услуги как - комплекс услуг, которые непосредственно связаны с реализацией главных целей образования и посредством этих услуг осуществляется миссия образовательного учреждения [18, с. 327].

Ситуация рыночной экономики, характеризующаяся ориентацией на потребителя, стимулирует образовательные учреждения к постоянному анализу потребительских ожиданий. А.А. Чернышёв утверждает, что «обучающийся рассматривает образовательное учреждение как единственно возможный путь к новому, приемлемому для него качеству жизни. Приобретенное умение выстраивать новое качество собственной жизни — вот содержание желаемой образовательной услуги, результата образовательного процесса». В этой связи с этим следующее определение, данное А.А. Чернышевым: Образовательная услуга - это процесс взаимодействия потребителя с образовательной организацией и приобретение при этом способности к успешной дальнейшей жизнедеятельности [19, с. 9]. По мнению исследователей [35, с. 20] оценка качества образовательной услуги - это «познавательно-оценочная деятельность, результатом которой является установление степени соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их достижения и обеспечение общепризнанной, зафиксированной в нормативных документах и локальных актах системе государственно - общественных требований к качеству образования, а также личностным ожиданиям обучающихся [35, с. 21]. В.П. Панасюк обосновано считает, что сегодня отсутствуют способ, позволяющий оценить

результаты профессионального образования по отношению к успешности выпускников в последующей трудовой деятельности, социализации и самореализации. Оценка качества профессионального образования, таким образом, должна основываться на оценке таких характеристик выпускника, которые необходимы для успешности в трудовой деятельности и самореализации. Таким образом, система оценка качества образования отвечает за выявление отклонений фактических результатов образовательного процесса от целевых требований.

Предпосылки изучения проблемы оценки качества образовательных услуг созданы в исследованиях ученых:

- в области управления социальными системами (Т.И. Власова, Е.В. Бурмистрова, Н.Ш. Никитина);

- в области мониторинга, аудита и системы оценки качества подготовки специалистов (Т.Л. Барышова, М. Е. Торшинин);

- в области управления качеством образования (В.С.Лазарев, А.А.Орлов, М.М. Поташник, О.Г. Хомерики, Т.И.Шамова, и др );

- в области общественно - профессиональной оценки качества образования (В. Д. Шадриков, Ю. Б. Рубин);

- в области среднего профессионального образования (В.А. Андреева, Л.П. Борисова, С. В. Сырцова, В. П. Смирнов);

- в области маркетинга образовательных услуг (У.Г. Зиннуров, М.Е. Потеев, А.П. Панкрухин);

- в области оценки качества услуг, предоставляемых учебными заведениями (А.А. Аветисов, К.С. Павленко);

- области мониторинга удовлетворенности потребителей образовательными услугами профессиональной направленности, которые оказывает организация (С.Н. Белова, Е.А. Васильева, В.М. Брюханов, А. Н. Носырева).

- длительность процесса потребления образовательных услуг (3 – 4 года, а также в течение всей сознательной жизни).

- оценка образовательных услуг осуществляется в течение всего периода обучения (сессии, аттестация).

- приобретение образовательной услуги осуществляется на ранних стадиях родителями потенциального потребителя. Потребитель принимает решение самостоятельно на уровне профессионального и дополнительного образования, но не всегда.

- активное интеллектуальное участие потребителя в процессе предоставления образовательной услуги. Степень качества образовательной услуги определяется в соответствии с динамикой индивидуального изменения обучающегося в процессе предоставления образовательной услуги.

- потребитель ожидает такого эффекта от образовательной услуги как возможности получения дохода в виде заработной платы.

- дополняют образовательные услуги «инфраструктурные» услуги (общепитание, поликлиника, спортивные сооружения, столовая и др.), которые решают насущные запросы потребителей, придавая дополнительную ценность образовательному учреждению.

Особенностью образовательных услуг является также удовлетворение духовных и интеллектуальных запросов личности и общества, т.е. социальная потребность в образовании.

Существует также и противоположное мнение [22, с. 19], что образование можно отнести к сфере услуг достаточно условно, в силу того, что: образовательные услуги сложны по структуре, содержанию, субъектам, межсубъектным отношениям и взаимодействиям, а также в соответствии с результативностью влияния на общественные отношения: разнесены во времени деятельность по оказанию «образовательных услуг» и предполагается участие обучающихся;

направленность результата на удовлетворение третьих лиц (работодателей).

Вследствие этого сформулируем некоторые общие требования к образовательным услугам учреждений среднего профессионального образования, вне зависимости от вариативности форм ее предоставления:

- соответствовать Закону РФ «Об образовании», другим нормативным правовым документам, действующим в сфере профессионального образования;

- обеспечивать охрану и укрепление здоровья обучающихся;

- обеспечивать развитие профессиональных компетенций обучающихся через организацию перехода от учебной деятельности к профессиональной деятельности;

- способствовать достижению обучающимися уровня профессионального развития, обеспечивающего их успешное трудоустройство и трудовую деятельность;

- создавать условия для социального становления обучающихся как граждан РФ;

- предоставляться на условиях партнерства и взаимодействия с работодателями и профессиональным сообществом в целях осуществления профессионального развития обучающихся.

Реализация образования должна обеспечивать в целом: формирование у обучающихся целостной системы профессиональной деятельности; сохранение и укрепление здоровья обучающихся; интеграцию личности обучающихся в национальную, российскую и мировую культуру; формирование социальной и профессиональной адаптации обучающихся; развитие позитивного эмоционально-ценностного отношения к трудовой деятельности человека; развитие потребности в реализации собственных профессиональных и творческих способностей.

Особенностью образовательных услуг, предоставляемых автономными и новыми бюджетными организациями, является гибкость,

быстрота развертывания, актуальность, и своевременность. Программы обучения, предлагаемые организациями СПО, должны быть не только адекватны сложившейся социально-экономической ситуации, но и перспективны, ориентированы на будущее.

В новых организационно-правовых условиях возрастает значимость маркетинговых исследований. При проектировании образовательных услуг недостаточно определить число и перечень основных конкурентов, выявить сегменты рынка организаций СПО, необходимо так же провести поисковые работы по обнаружению перспективных профилей и специальностей. При выборе профессий для организации образовательных услуг необходимо понимать, чем обусловлено появление профессии и как это связано с развитием отрасли - потребители кадров.

В настоящее время организации СПО значительно расширили перечень потребителей образовательных услуг. В ряде колледжей для школьников организована подготовка к ЕГЭ, репетиторство, кружки и секции различной направленности. Для взрослого населения организуются различные по длительности курсы повышения квалификации и переподготовки, предлагаются тренинги развития личности и курсы предпринимательской подготовки. Под нужды заказчиков быстро развертывается обучение безработных по смежным профессиям и дополнительным специализациям. Для широкого круга потребителей предлагаются курсы иностранных языков, современных компьютерных технологий, разнообразные кружки и спортивные секции. На базе ресурсных центров учреждений СПО проводятся региональные и межрегиональные курсы повышения квалификации педагогических работников системы профессионального образования. Для обучающихся из числа мигрантов и беженцев организуются курсы русского языка и социально- психологической адаптации. Основной стратегией деятельности образовательных учреждений в новых организационно-правовых условиях

развитие перечня и содержания основных образовательных услуг и быстрое следование требованиям рынка в форме краткосрочных курсов.

На европейском уровне признанной методологией всесторонней оценки деятельности организации считается модель делового совершенства EFQM. Следующая совокупность принципов составляет основу методологии: ориентация на результат; ориентация на потребителя; лидерство и постоянство целей; управление процессами и данными; развитие и вовлечение персонала; постоянное изучение передового опыта; нововведения и улучшения; развитие партнерства; социальная ответственность.

В европейских странах существуют официально учрежденные агентства, занимающиеся контролем качества профессионального образования и внедрением системы обеспечения качества.

Тенденцией последних десятилетий прошлого века в зарубежной практике стала ориентация оценки не только на контроль, но и на организацию процессов, способствующих усовершенствованию самой системы образования [25, с. 13].

В Швеции оценивание качества в области профессионального образования проходит на четырех уровнях. Первый уровень - это оценивание субъектов и образовательных программ на национальном уровне, второй - оценка образовательных программ, третий - оценка некрупных образовательных учреждений для установления уровня профессиональной подготовки выпускников, четвертый - общая оценка всего образовательного процесса [26, с. 32]. В США аккредитация выступает как система оценивания и контроля качества образования. Аккредитация является ведущей формой оценивания в американских университетских колледжах.

В США аккредитация выступает как система оценивания и контроля качества образования. Аккредитация является ведущей формой оценивания

федеральные органы, органы конкретных штатов, агентства по аккредитации, специализированные агентства по аккредитации образовательных программ.

В систему внутренней оценки включаются отчеты по выполнению образовательных программ, планирование и развитие новых образовательных программ, оценивание студентов по результатам их успеваемости [27, с.29].

Показатели эффективности (performance indicators) и экспертные проверки (peer review) выступают как ведущие подходы в процессе внешней и внутренней системе качества. Показатели эффективности опираются в основном на количественные данные, а экспертные проверки - на мнение людей (так называемые обзоры) [28, с.145].

## 1.2. Развитие деятельности организаций СПО с учётом требований различных потребителей

В современных исследованиях под качеством образования понимается интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям (В.А. Болотов, Г.С. Ковалева, О.Е. Лебедев) [19, с. 30]. Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным стандартам [20, ст.3] Качество образовательной услуги - это степень удовлетворенности потребителя (обучаемого) процессом взаимодействия с образовательной организацией и приобретенной при этом способностью к успешной деятельности [21, с. 75]. В настоящее время существуют различные виды оценк качества образовательных услуг: внешняя, независимая, анализ,

самоанализ, аккредитация. Сравним кратко преимущества и недостатки внутренней и внешней оценок.

Не всегда ОО заинтересованы в объективном описании и анализе своих проблем, поскольку это может негативно сказаться на их имидже. Внешняя оценка не только описывает ситуацию, но и может послужить стимулом для внутренних изменений. С другой стороны, в исследованиях отмечается, что внешняя оценка будет сдерживать развитие образовательных организаций, если установленные критерии неадекватны объекту оценивания. Кроме того, внешняя оценка является довольно затратным мероприятием. Эти два метода должны дополнять друг друга.

Рассматривая качество образования, М.М. Поташник считает, что «результаты образования могут быть оценены для различных объектов (дети, родители, преподаватель) по разным параметрам, в разных измерениях и на разных уровнях, и каждый раз речь идет о разных результатах» [23, с.4]. Автор отмечает, что большинство субъектов оценки качества образовательной услуги имеют представление о критериях. Нацеленность на удовлетворение предполагаемых потребностей потребителя направляет производителя к производству все новых и новых услуг, более высокого качества, чтобы отобрать своего потребителя у конкурента.

Принцип менеджмента качества - ориентация на потребителя требует, чтобы организация знала и понимала потребителей своих услуг, а удовлетворение их потребностей было бы главной задачей организации. Стандарт предполагает, что информация об изменении запросов потребителей постоянно должна собираться, изучаться и использоваться в процессе улучшений. Цель такой организации - не реагировать на жалобы, а делать для потребителей больше, чем они ожидают. Образовательные учреждения должны ориентироваться на сегодняшние и предполагаемые ожидания потребителей образовательных услуг. Конкретная реализация для

предполагающая возможность выбора индивидуальных образовательных траекторий, постоянного проведения процессов самоопределения и рефлексии [26, с. 32].

На повышение качества направлен еще один принцип СМК, связанный с вовлеченностью персонала и студентов, родителей и работодателей в жизнедеятельность колледжа, предусматривающий открытость за счет постоянного информирования общественности, заинтересованных организаций и органов управления о состоянии дел по обеспечению качества образовательных услуг в организации, включая размещение такой информации на сайте, тиражирование и распространение инновационного опыта, организация необходимых открытых связей на перспективу.

Исследователи образовательной сферы отмечают, что для получения качественного образования необходимо активное участие потребителя в процессе оказания услуг. Важную роль играет трудовая деятельность самого обучающегося, прилагает ли он максимум усилий в процессе получения образования, в процессе собственной деятельности по «созиданию самого себя». Качество организации образовательного процесса в определяющей степени зависит от уровня образовательных программ, квалификации и компетентности педагогического состава, а так же качества обеспечивающих ресурсов, качества руководства и управления. Образовательная услуга имеет адресную направленность, ориентированную на совершенно определенный, достаточно ограниченный круг лиц, определяемый целями, задачами, условиями обучения, предусматривающими предварительный образовательный уровень обучающихся, их образовательные потребности, а также образовательные методики и технологии.

Качество образовательной услуги в общем виде можно оценить как расхождение между ожиданиями потребителя и его восприятием услуги

Процесс превращения студента в специалиста должен контролироваться самими обучающимися по четким, понятным и лично- значимым критериям. При таких условиях, можно рассчитывать на возникновение познавательной мотивации и превращение ее в мотивацию профессиональную, на заинтересованное участие обучающегося в процессе перехода от учения к труду [24, с. 41].

Общий смысл содержания понятия качество образования можно отразить при помощи схемы представленной на рисунке 1.



Рис. 1. Содержание понятия «качество образования» (по Д.А.Иванову)

Современное понимание качества образования - это ориентация на явные или скрытые запросы потребителей, которые и становятся основными субъектами, оценивающими результативность образовательной системы.

Для каждой категории потребителей (обучающиеся, их родители, СМИ, органы управления образованием, работодатели и др.) необходима

система показателей оценки качества стандарты и нормы, в соответствии с которыми можно проводить сравнение. Например, коллективно разработанная с участием всех заинтересованных сторон модель специалиста в контексте компетентного подхода может выступать как норма качества и база оценки результатов образования. Ведущими способами оценки становятся не измерительные процедуры, а самообследование, самоанализ и внешняя экспертиза (рефлексия, исследование, проектирование образовательной среды). Экспертная деятельность становится ведущей как в оценке основных процессов обеспечения качества, так и в оценке образовательных результатов [45, с.75]. Таким образом, меняется и позиция педагога, который становится экспертом в отношении своей деятельности.

Обучающийся также ставится в позицию эксперта относительно своей деятельности и достижений. Служба оценки качества образовательного учреждения реализует экспертно-методическую функцию, не выставляет оценку образовательному учреждению, а помогает ему увидеть свои сильные и слабые стороны на пути реализации приоритетов в области качества образования [47, с. 4].

Рассматривая тенденции развития профессионального образования, Ю.Е. Шабалин [55, с.15] отмечает, что перспективной является система образования, которая ориентируется на образовательные потребности граждан региона, а не на сиюминутный спрос на рынке труда. В соответствии с личностными потребностями выстраивается сеть образовательных организаций, разрабатываются востребованные образовательные программы, определяется баланс государственных и негосударственных образовательных организаций, приемлемый уровень качества подготовки. Помимо прямых и косвенных потребителей, на деятельность отрасли оказывают влияние другие заинтересованные группы: родители и их организации; организации работодателей; общественные слои

социально слабо защищённым слоям населения; органы местного самоуправления; государственные органы, регулирующие деятельности образования; высшие учебные заведения. Необходимость учитывать многочисленные и зачастую несовпадающие интересы отнюдь не облегчает разработку эталонов качества процесса и результатов профессионального образования. Перечень потребителей образования и других организаций и групп, заинтересованных в качестве образования приводится на рисунке 2.



Рис. 2. Потребители образовательных услуг и другие организации и группы, заинтересованные в качестве образовательных услуг.

Тенденцией сегодняшнего дня является то, что в регионах увеличивается количество востребуемых специальностей, а также существенно возрастает спрос на разноуровневую подготовку на всех ступенях среднего профессионального образования. В настоящее время принципиально изменяются требования к качеству среднего профессионального образования в целом и качеству подготовки специалистов, способных работать в условиях инновационной экономики России. В рамках перехода к экономике знаний руководители предприятий и бизнеса осознают значение высококвалифицированных кадров для развития и повышения конкурентоспособности организаций.

Родители готовы вкладывать финансовые средства в образование своих детей вне зависимости между уровнем доходов и этой готовностью. Существенно изменяется отношение обучающихся к процессу обучения, они стремятся проявлять образовательную инициативу и самостоятельность. Значительно возрастает количество взрослых людей, которые тратят личные средства на собственную переподготовку и переобучение.

В этих условиях организации СПО начинают переориентироваться на формирование кадров новой квалификации, обладающих активной адаптацией к запросам быстро меняющегося мира и потребностям инновационной экономики. Ранее система профессионального образования выполняла заказ единого заказчика - государства. Реальными заказчиками системы профессионального образования стали обучающийся, их семьи, работодатели, общество, профессиональная элита и государство.

Заявленное инновационное развитие экономики России обусловлено развитием высокотехнологичных отраслей. Только подготовленные высокопрофессиональные кадры могут осуществить прорыв России в высокотехнологические отрасли. Условия высокотехнологичных и инновационных производств требуют от работников широты общего и профессионального кругозора, способности осваивать все новые и новые виды профессиональных деятельностей, быстро ориентироваться в новых экономических и организационных ситуациях, осваивать новые технологии, приемы и методы труда. Инновационному высокотехнологичному производству необходимы сегодня высококвалифицированные рабочие (сестренский персонал, лаборанты, фармацевты), бригадиры, технологи и т.д. [35, с.46].

Работодатели заинтересованы в работниках, готовых в короткие сроки изменить (повысить) свою квалификацию в соответствии с требованиями развивающегося бизнеса. Показателями качественной подготовки специалиста с точки зрения работодателя можно принять два

интегральных критерия: количество времени, необходимое выпускнику для адаптации на рабочем месте в соответствии со своей специальностью; количество смежных специальностей, по которым выпускник может работать без значительных затрат времени и сил на их освоение [31, с. 2].

Эти требования и должны быть удовлетворены в процессе получения образования. Данные позиции выступают в качестве критериев оценки образовательного процесса, как обладающего или не обладающего высоким качеством. Привлекательными для работодателя являются такие качества специалистов как: умение принимать решения в нестандартных и проблемных ситуациях; критическое и самостоятельное мышление; способность к адаптации в меняющихся ситуациях, умение учиться, информационная компетентность; быть коммуникабельными, контактными в различных социальных группах [31, с. 6].

За последнее десятилетие престиж образовательных организаций СПО несколько повышается. Это вызвано трудностями профессионального самоопределения подростков в 14-15 лет. В колледжах для самоопределения созданы разноуровневые программы среднего образования, обучающийся получает опыт профессиональных практических проб. Можно получить рабочую специальность, поступить на общих основаниях в вуз по другому профилю, а можно продолжить обучение по смежной специальности, уже имея востребованную специальность. В инновационных образовательных организациях педагогический состав и руководители хорошо знают практику, знакомы с руководителями компаний, фирм, заводов, понимают тенденции их технологического развития и конкретные запросы. Есть организации СПО, где закуплено опережающее новейшее оборудование, которого еще нет на предприятиях.

Потребители образования организаций СПО - это физические лица, старшие школьники, которые заинтересованы в получении

допрофессионального образования; молодежь 15-20 лет, которая заинтересована в получении среднего профессионального образования; молодежь старше 20 лет и люди среднего возраста, вплоть до пенсионного - которые заинтересованы в получении дополнительного профессионального образования, в том числе профессиональной переподготовки и повышения квалификации. Основные запросы и требования прямых и косвенных потребителей и заинтересованных сторон представлены в таблице 1.

Таблица 1

Основные запросы и требования прямых и косвенных потребителей

Потребители образовательных услуг и заинтересованные стороны	Требования потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам
Экономические субъекты, работодатели и их организации	Квалифицированные кадры, инновационный продукт
Учащиеся и их родители	Общие и профессиональные компетенции, социальный капитал и практический опыт, комфортные и безопасные условия
Органы государственной власти	Культура, социализация, экономическая адаптация населения, грамотность, позиции в мировом сообществе, На регион, уровне - закрепление жителей на территории, реализация программ социально-
Вузы	Профессиональные и общие компетенции, умение
Органы управления образованием	Выполнение ФГОС, условия (САНпин, др.)
Общественные организации	Гуманизация, доступность
Международные организации	Признание, экспортный потенциал

Введение новых стандартов на компетентностной основе требует пересмотра и перепроектирования всего процесса обучения и учебной среды образовательных организаций. Новые механизмы финансирования и внедрение новых форм хозяйствования на принципах автономии способствуют расширению спектра образовательных услуг и повышение их качества в соответствии с наличными и перспективными потребностями регионального рынка труда. Реформирование системы образования связано со сменой парадигм и образовательных технологий.

Переменами идет пересмотр места и роли среднего профессионального образования в образовательной системе страны.

Ключевыми идеями модернизации профессионального образования являются: оптимизация и обновление структуры и управления ПО, переход на личностно-ориентированные методы и технологии обучения. Условием вхождения России в мировое образовательное пространство является ориентация системы профессионального образования на удовлетворение «баланса» образовательных потребностей личности, общества, экономики. Приоритетным направлением модернизации профессионального образования в последнее время стало повышение его качества и инвестиционная привлекательность.

Изменяется характер управления организаций СПО - появляются общественно - государственные формы управления (Попечительские, Наблюдательные, Управляющие советы). Обновляется деятельность методических служб, в структуре ОО появляются новые службы (маркетинговые, стратегического планирования, проектные лаборатории, службы качества) [30, с. 5].

Обновляется МТБ, улучшение инструментария оценивания качества образования, оснащение кабинетов, в рамках Национального проекта закуплены и активно используются тренажеры, имитаторы, новейшие станки с ЧПУ. Развитие профессиональной среды реализуется за счет государственно-частного партнерства, создания производственных участков, учебных фирм, Ресурсных центров, участия специалистов производства в реальном учебном процессе, обновления МТБ высокотехнологическими станками и оборудованием. Большое разнообразие потребителей и заказчиков образования требует тщательного анализа потребностей клиентов в предоставляемых услугах. К закономерностям повышения конкурентоспособности в новых условиях функционирования организаций

Ориентация на потребителя. Важно, чтобы развитие новых специальностей было одинаково востребовано обучающимися и производством. Фейгенбаум определяет качество как то, что о нём говорит потребитель. Если вы управляете бизнесом, успех зависит от того, как продаётся ваш товар, а продажи зависят от покупателя. Сам этот факт — то, что потребитель есть верховный арбитр качества - является, может быть, самым простым и самым убедительным доказательством важности качества [34, с.180].

Развитие инновационных технологий. Образовательные организации, которые способны без задержек внедрять инновации в образовательный процесс, сменяя устаревшие технологии на новые, способны повысить свою конкурентоспособность на рынке образовательных услуг. Технологический прогресс превратил образование в стратегический фактор развития общества. Отличительной особенностью рынка образовательных услуг является быстрое устаревание технологий процесса и самих знаний, происходящее из-за увеличения объёма и скорости получаемой информации.

Соответствие содержания образовательных программ будущему спросу на рынке труда. Руководство учреждения должно ориентироваться на прогнозные потребности экономики. Проведенный анализ тенденций развития образования показал, что для сохранения позиций на рынке и поддержания конкурентоспособности образовательные организации должны постоянно вносить изменения в свою деятельность в соответствии со скоростью изменения внешней среды. Согласно концепции, в системе профессионального образования произошли значительные изменения: уровень НПО исключен, т.к. компетенции в различных профессиональных областях предполагают высокий уровень общего образования. Стремительное обновление производственных и сервисных технологий актуализирует необходимость в компактном и экономном по времени получении новой квалификации в рамках ресурсных центров;

Половины программ СПО будут переведены в статус прикладного бакалавриата и внедрены в соответствующих учреждениях в состав вузов. Возможен вариант наделения укрупненных колледжей вузовским статусом. Прикладной бакалавриат будет ориентироваться на освоение конкретных компетенций; на базе организаций СПО возникают комплексные учебные центры профессиональных квалификаций, а реализуемые в них программы обучения прикладным технологиям станут компактными, многообразными, нацеленными на освоение конкретного набора компетенций для профессиональной деятельности; государственный образовательный стандарт будет носить рамочный характер, а конкретные программы не будут в деталях утверждаться государством. Более половины из набора образовательных услуг будут формировать сами обучающиеся, выбирая индивидуальные «образовательные маршруты». Содержание образования будет сориентировано под конкретного клиента на основе модульной компоновки учебных курсов и программ [45, с.89].

В настоящее время реализуются следующие подходы к оценке качества образовательной деятельности: количественная оценка результатов освоения образовательных программ (стандартов); оценка востребованности образовательной деятельности субъектами образования; оценка успешности выпускников как социокультурной и профессиональной адаптированности.

1.3. Особенности оценки качества образования, направленной на повышение развития образовательной организации.

В качестве одной из приоритетных задач развития образования как базового элемента долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года выступает создание механизмов участия потребителей и общественных институтов в контроле и оценке качества образования. Спецификой процесса оценки

образовательной услуги потребителем является то, что это процесс долговременный: обычно получение среднего профессионального образования происходит в течение трех лет. В течение этого периода времени мнение потребителя о качестве получаемого образования может значительно меняться, оно часто не совпадает при выборе образовательной услуги (поступлении в ОО) и при ее потреблении (обучении). Именно потребитель в конечном итоге решает качественное образование, или нет, при этом его оценка является достаточно субъективной.

Мониторинг является важнейшим инструментом проверки и оценки эффективности внедряемого содержания образования, используемых методик, служит основой для обоснованных путей устранения недостатков образовательного процесса СПО и является основой для принятия управленческих решений [49, с.4-6].

Мониторинг это непрерывное наблюдение за состоянием окружающей среды с целью предупреждения нежелательных отклонений по важнейшим параметрам. Объектами мониторинга выступают как отдельные подсистемы образования, так и различные процессы, управление, отдельные аспекты деятельности, знания и др. [49, с.6].

Под системой постоянного мониторинга понимают постоянное отслеживание состояния удовлетворённости потребителей образования, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их измерений с целью принятия управленческих решений. Мониторинг включает в себя аналитику и диагностику, а так же корректировку образовательных программ [49, с.7].

На основе особенностей развития организаций системы СПО были выделены и описаны особенности оценки качества как общие закономерности, определяющие содержание модели оценки качества услуг. Оценка качества образовательных услуг с участием основных

развитие образовательных организаций. Особенности, связанные с целями оценки: ориентация на поиск проблемных точек, разрывов и затруднений в деятельности организации СПО; ориентация на соответствие наличным и перспективным личностным и социальным ожиданиям, социально-экономическому и кадровому контексту развития региона; ориентация на получение информации, пригодной для принятия управленческих решений по развитию образовательной организации и повышению качества образования.

Для эффективного развития организаций образования необходим переход к формированию гражданского заказа на инновационные образовательные программы с участием внешнего ответственного заказчика [42, с.26]. Гражданский заказ - согласованный, оформленный и утвержденный набор целей и задач образовательной деятельности, описание ожидаемых, планируемых результатов образовательной программы. В основании гражданского заказа к образованию лежат потребности общества и отдельных граждан, это первый и необходимый шаг по формированию новой системы образования [40, с. 34].

Направленность экспертизы качества образования определяется заказчиками. Инициатором может быть само учреждение СПО, орган управления образованием, научное учреждение, родительская общественность. Необходимость использования той или иной экспертизы, привлечения специалиста-эксперта соответствующего профиля определяется актуальными для заказчика экспертизы практическими задачами. Можно выделить, например, такие задачи экспертизы: для педагогов и родителей - определение эффективности образовательной программы организаций СПО; для органов управления образованием - определение качества условий реализации образовательной программы организаций СПО, применяемых форм организации учебного процесса, развитости инфраструктуры и коммуникаций между ее субъектами (на уровне учебного предмета - это

образовательные программы, на уровне организации - применяемые формы реализации и сопровождения учебной деятельности, на уровне региона - программы и проекты развития и др.).

Анализ показал, что организациями СПО накоплен не малый опыт по разработке и практическому применению различных инструментов развития сферы образовательных услуг, но он требует серьезного анализа, научной оценки и теоретического обобщения.

Не смотря на то, что в настоящее время организации СПО начинают переориентироваться на формирование кадров новой квалификации, обладающих активной адаптацией к запросам быстро меняющегося потребностям инновационной экономики. У организации СПО появилось множество запросов, которым система профессионального образования должна отвечать. Реальными заказчиками системы стали обучающиеся, их родители, работодатели, общество, профессиональная элита и государство. В ситуации такого разнонаправленного заказа организации СПО обязаны вести диалог со всеми потребителями образования с целью поиска разумного компромисса, а так же постоянно обновлять и расширять спектр образовательных услуг, качество и эффективность которых будет определять потребитель.

Экономике сегодня необходимы специалисты с инновационными компетенциями, обеспечивающими трудовую мобильность за счет новых знаний и возможности их междисциплинарного применения; социальными и личностными компетенциями, обеспечивающими способность принимать решения в проблемных ситуациях, работать в коллективе, активно применять информационно-коммуникационные технологии, уметь повышать профессиональную квалификацию. Запросы личности, общества, работодателей государства, а также других заинтересованных сторон должны быть учтены при проектировании и организации образовательных услуг.

Развитие ОО системы среднего профессионального образования обусловлено перспективами развития социально-экономической сферы региона, сложившейся структурой занятости населения в основных отраслях хозяйства, тенденциями рынка труда, демографической ситуацией. Введение новых стандартов на компетентностной основе требует пересмотра и перепроектирования всего процесса обучения и учебной среды образовательных организаций. Изменяется структура управления организаций СПО - появляются общественно-государственные формы управления (Попечительские, Наблюдательные, управляющие советы). Оценка качества образовательной услуги предполагает оценку качества целей, условий, процесса и результатов обучения как временных модельных срезов - на входе, во время обучения, в конце и через некоторое время после окончания учебного заведения. На основе особенностей развития организаций системы СПО были выделены и описаны особенности оценки качества как общие закономерности, определяющие содержание модели оценки качества образования.

## **Глава 2. Характеристика и анализ образовательной организации, принципы оценки качества в ФГБОУ ВО «КрасГМУ им.профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж**

### 2.1. Общие сведения об образовательной организации. Политика в области качества подготовки специалистов

Фармацевтический колледж является структурным подразделением Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации и его деятельность направлена на подготовку специалистов медицинского (фармацевтического) профиля по программам среднего профессионального образования. Не является юридическим лицом, действует на основании утвержденного ректором Университета Положения (принято решением Ученого Совета Красноярского государственного медицинского университета от 25 января 2012г.), руководствуясь в работе Конституцией РФ; Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ «Об образовании», нормативными актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации.

Университет наделяет Колледж основными и оборотными средствами и другим имуществом для осуществления хозяйственной, предпринимательской и других видов деятельности.

Колледж первоначально создан путем преобразования Красноярского фармацевтического училища Министерства здравоохранения РСФСР в Красноярский медицинский колледж при Красноярском Государственном медицинском институте (приказ Министерства здравоохранения и медицинской промышленности Российской Федерации от 23.08.1995 № 243), впоследствии переименован в Красноярский медико-фармацевтический колледж Министерства здравоохранения Российской Федерации

Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.08.1988 № 259), в Федеральное государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Красноярский медико-фармацевтический колледж Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию» (приказ Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию от 05.05.2005 №136), в Федеральное государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Красноярский медико-фармацевтический колледж» Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.04.2010 г. №272). На основании приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14.06.2011 № 515 Федеральное государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Красноярский медико-фармацевтический колледж» Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации реорганизовано путем присоединения к Государственному образовательному учреждению высшего профессионального образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Фактический адрес колледжа: Россия, Красноярский край, 660049, г. Красноярск, пр. Мира, 70.

Юридический адрес: Россия, Красноярский край, 660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, 1

Основная и дополнительная образовательная деятельность колледжа ведётся в соответствии с лицензией Университета Серия 90ЛЮ1 №0000538 рег. № 0499, распоряжение № 16-06 от 10.01.2013 года, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки по следующим направлениям:

Профессиональное обучение в колледже осуществляется по следующим специальностям:

- 33.02.01 - «Фармация», базовая подготовка  
квалификация «фармацевт» (на базе среднего общего образования;  
на базе основного общего образования)
- 34.02.01 – «Сестринское дело», базовая подготовка  
квалификация «медицинская сестра/медицинский брат» (на базе  
среднего общего образования; на базе основного общего  
образования)
- 31.02.03 – «Лабораторная диагностика», базовая подготовка  
квалификация «медицинский лабораторный техник» (на базе  
основного общего образования, на базе среднего общего  
образования)  
углубленная подготовка  
квалификация «медицинский технолог» (на базе среднего общего  
образования)

Реализация основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования по специальностям:

- 33.02.01 «Фармация» (базовый уровень)
- 34.02.01 «Сестринское дело» (базовый уровень)
- 31.02.03 «Лабораторная диагностика» (базовый уровень и углубленная подготовка)

Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования:

- повышение квалификации по специальностям колледжа;

В 2013 году проведена аккредитационная экспертиза Университета, по результатам которой Фармацевтический колледж, как структурное подразделение, признан аттестованным на 6 лет по всем специальностям, тем не менее ежегодно проходит промежуточный контроль .

Свидетельство о государственной аккредитации серия 90А01 № 0000639, регистрационный номер №0635 от 31 мая 2013г. (Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки «О государственной аккредитации» от 31 мая 2013г. №533).

Для организации образовательной деятельности за колледжем закреплены два учебных корпуса по проспекту Мира, 70 общей площадью 7897,8 м<sup>2</sup>, в которых размещены учебные кабинеты, лаборатории, компьютерные классы, актовый и спортивные залы, архив, столовая. Дополнительно используется для учебных целей аудиторный фонд учебных корпусов по ул. Партизана Железняка, 1; ул. Карла Маркса, 124 общей площадью 2075 м<sup>2</sup>. Таким образом общая площадь для организации образовательной деятельности составляет 99728,8 м<sup>2</sup>, что в расчёте на одного студента по среднегодовой численности составляет 9,1 м<sup>2</sup>, что соответствует лицензионным требованиям.

Имеется заключение о соответствии объектов защиты требованиям пожарной безопасности регистрационный номер № 1104-2281 от 10.02.2014г. и санитарно-эпидемиологическое заключение № 24.49.31.000.М.000258.03.13 от 13.03.13 о соответствии помещений и оборудования требованиям для осуществления образовательной деятельности по программам среднего профессионального образования.

Управление колледжем осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в российской Федерации», Уставом Университета, Положением о фармацевтическом колледже и локальными нормативными документами.

Органами самоуправления колледжа являются:

- Общее собрание работников и представителей обучающихся;
- Совет Фармацевтического колледжа – выборный представительный орган, возглавляемый руководителем колледжа;

– Педагогический совет - коллегиальный совещательный орган колледжа;

– Методический совет – коллегиальный координационный орган, возглавляемый заместителем руководителя по учебно-воспитательной работе (далее – УВР).

– Совет по качеству - коллегиальный координационный орган, возглавляемый руководителем колледжа.

Общее руководство осуществляет Совет Фармацевтического колледжа. В состав совета избираются представители всех категорий работников колледжа, обучающихся и их родителей, представители от заинтересованных учреждений, организаций. Деятельность Совета осуществляется на основании положения «О Совете фармацевтического колледжа».

Оперативное управление деятельностью колледжа осуществляет его руководитель Селютина Галина Васильевна – Почетный работник среднего профессионального образования Российской Федерации. Часть полномочий по основным направлениям деятельности делегирована заместителю руководителя по УВР. Управление организацией образовательного процесса осуществляется через педагогический совет, возглавляемый руководителем.

Управление процессом разработки образовательных программ и их методическое обеспечение в соответствии с требованием государственных образовательных стандартов третьего поколения, а так же внедрение и развитие современных образовательных технологий обеспечивает методический совет, руководство которым осуществляет заместитель руководителя по УВР. Деятельность педагогического и методического светов регламентируется соответствующими положениями: «О педагогическом совете», «О методическом совете».

Организация образовательной деятельности на уровне специальностей осуществляют заведующие отделениями. Регламентация

деятельности учебных отделений и отделения повышения квалификации определена в положениях о данных структурных подразделениях.

В 2012 году утверждена «Программа развития фармацевтического колледжа ГБОУ ВПО КрасГМУ на период 2012-2017 годы». Оперативное планирование деятельности колледжа происходит на основе Программы развития и осуществляется на уровнях:

- колледжа – результатом планирования является План работы колледжа, план Совета колледжа, план педагогического совета колледжа на учебный год. Ответственный за краткосрочное планирование на уровне колледжа – руководитель колледжа.

- структурных подразделений и направлений деятельности (отделений, отделения повышения квалификации, организационно-методического отдела, службы содействия трудоустройству) – результатом планирования являются планы работы на учебный год структурных подразделений, а также педагогических советов отделений, заседаний ЦМК, заседаний старостатов и т.д. Ответственным за краткосрочное планирование структурного подразделения является руководитель структурного подразделения или службы.

- преподавателей – результатом планирования является индивидуальные планы работы.

Выполнение краткосрочных планов работы анализируется 2 раза в год (в конце календарного года и по окончании учебного года). Запись о рассмотрении вносится в план и в протокол заседания соответствующего структурного подразделения. Результаты анализа отражаются в соответствующих отчетах. Отчет по итогам выполнения плана рассматривается на заседаниях коллегиальных органов.

Цели в области качества структурных подразделений и персонала пересматриваются по мере актуализации Политики в области качества и программы развития колледжа.

Прием в Университет на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования по профессиям, специальностям среднего профессионального образования (далее - образовательные программы) за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (далее - договор об оказании платных образовательных услуг) осуществляется на основе действующих Правил приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования в КрасГМУ.

В установленном порядке разработаны и утверждены стандарты, положения и другие нормативные акты, отнесенные Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» к компетенции образовательной организации.

Система управленческой документации включает: организационно-правовую документацию; распорядительную документацию; информационно-справочную документацию; плановую документацию; документацию по материально-техническому обеспечению.

Организационная деятельность колледжа регламентируется следующими организационно-правовыми документами: положением о фармацевтическом колледже; положениями о структурных подразделениях; положениями о коллегиальных и совещательных органах (советах); должностными инструкциями;

Политика в области качества подготовки специалистов:

Главная цель - предоставлять качественное, доступное, современное среднее профессиональное образование, трансформированное через наши знания и опыт, через развитие образовательных технологий, выпускать востребованных квалифицированных специалистов, способных к практической реализации полученных знаний и умений в производстве и предпринимательской деятельности.

Реализация поставленной цели достигается по направлениям:

обеспечение комплексной подготовки востребованных и конкурентоспособных на современном рынке труда специалистов среднего звена и рабочих;

- обеспечение единства учебной и творческой деятельности, позволяющего студентам приобрести глубокие знания, профессиональные навыки, умение учиться и получать новые знания, в полной мере реализовывать свой творческий потенциал;
- предъявление соответствующих требований к студентам, педагогическим работникам, образовательным технологиям, гарантирующих качество подготовки специалистов;

2.2. Анализ управления учебно-воспитательным процессом, методической и внеурочной деятельностью ФГБОУ ВО «КрасГМУ им.проф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж

Воспитательная служба колледжа - совокупность звеньев подразделений, осуществляющих воспитательную деятельность по различным направлениям, интегрированная в систему управления по воспитательной работе и молодежной политике Университета. Реализация воспитательной работы в фармацевтическом колледже осуществляется на созданной нормативно-правовой базе, которая включает в себя документы различных уровней:

Документы вышестоящих организаций и органов государственного управления Российской Федерации:

- Приказы, распоряжения, письма Минздрава России, Минобрнауки России, Рособнадзора по вопросам образования и воспитания;
- Концепция Федеральной целевой программы развития образования на период 2015-19 годы.
- Национальная доктрина образования в Российской Федерации до 2025г.

- Стратегия государственной молодежной политики в Российской Федерации от 18.12.2006 г. № 1760;
- Федеральный Закон «Об образовании Российской Федерации» № 273 от 29.12.2012г.

Внутренние нормативные документы и локальные акты:

- Устав ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф.Войно-Ясенецкого Минздравсоцразвития России.
- Положение о Фармацевтическом колледже ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздравсоцразвития России;
- Концепция воспитательной работы и молодежной политики на 2013-2018гг.
- Концепция работы кураторов КрасГМУ на 2013-2017г.г..
- Приказы и распоряжения ректора, руководителя колледжа и др.

Стратегической программой воспитательной работы в колледже является Концепция воспитания социально и профессионально компетентных студентов и Программа ее реализации на 2010 - 2015 годы, Концепция работы кураторов КрасГМУ на 2013-2017 гг.

Миссия воспитательной службы: сохраняя традиции колледжа, корпоративную культуру совершенствовать воспитательную работу, направленную на сохранение контингента, формирование мотивации студентов, сотрудников на здоровый образ жизни, реализацию творческого потенциала студентов и подготовку социально и профессионально компетентных востребованных специалистов.

Содержательно воспитательная работа осуществляется по направлениям, среди которых приоритетные:

- здоровый образ жизни;
- трудовое и профессиональное воспитание;
- нравственно-этическое и эстетическое воспитание;
- правовое воспитание и гражданско-патриотическое воспитание;

- профилактическое воспитание;
- развитие студенческого самоуправления.

Основные задачи воспитательной работы:

- обеспечение качества воспитательной работы по адаптации и сохранению контингента студентов;
- формирование общих компетенций будущего специалиста;
- обобщение опыта работы по внедрению новых методов воспитания кураторов-новаторов и творчески работающих преподавателей;
- формирование культуры здоровья и семейных отношений, как одной из компетенций будущего молодого специалиста;
- подготовка специалиста конкурентоспособного на рынке труда, готового к профессиональной мобильности и самосовершенствованию.
- формирование и внедрение в практику межличностного общения студентов норм толерантного поведения, веротерпимости и обучение межкультурному диалогу.

С целью повышения эффективности воспитательной работы в каждую группу приказом ректора назначается куратор из числа наиболее опытных преподавателей, рекомендуемых заведующим отделением на весь период обучения группы. Кадровая обеспеченность специалистами в области воспитания составляет 100%.

Одной из главных форм работы организаторов воспитания является Совет кураторов. План работы Совета кураторов является частью годового комплексного плана работы колледжа. Периодичность заседаний Совета кураторов 1 раз в 2 месяца/ или по мере необходимости, заседания протоколируются. На заседаниях Совета кураторов заведующие отделениями, кураторы обмениваются опытом работы по сохранению контингента, по работе со студентами группы риска, по воспитанию социально адаптированной личности студента-выпускника. Обсуждают

вопросы планирования и организации работы педагогических коллективов по повышению культуры здоровья студентов и преподавателей.

В университете разработана система морального и материального стимулирования результативности воспитательной деятельности кураторов. В конце года в университете подводятся итоги конкурса « Лучший куратор СПО -2015» .С целью реализации творческих способностей обучающихся в Университете проводятся традиционные мероприятия, где участвуют студенты колледжа: «День первокурсника», «День университета», «Георгиевская лента». А также в колледже проводятся традиционные мероприятия: «Позвольте представиться» (участники студенты 1-го года обучения), «День старшего поколения», «День студента», «Мисс колледж», студенты ежегодно принимают участие в краевом конкурсе «Студенческая весна». Традиционно проведение в апреле литературных чтений «Памяти великого ученого В.Ф. Войно-Ясенецкого».

Уделяется большое внимание гражданско–патриотическому воспитанию. Ежегодно в преддверии празднования Дня Победы в ВОВ организуются творческие конкурсы на лучшее стихотворение, исполнение песни, проводятся конференции и классные часы. В честь Дня защитника Отечества проводится конкурс «А ну-ка, парни!».

Волонтеры колледжа проводят профилактические акции в колледже и участвуют в мероприятиях вне колледжа.

В настоящее время в воспитательной деятельности все большее значение приобретают вопросы воспитания студенческой молодежи в условиях многоконфессиональности и многонациональности. Разработана специальная программа, проводятся акции «Международный день толерантности», проводятся классные часы «Моя многонациональная группа», «Моя малая Родина».

В колледже ежегодно проводятся различные внеучебные мероприятия. За отчетный период проведено:

- 5 олимпиад (фармакология, психология общения, анатомия и латинский язык, органическая химия, история);
- 3 конкурса профессионального мастерства по специальностям;
- фестиваль проектов «Физики и лирики»
- 2 тематических конференций по гигиене и патологии.

Активно участвуют педагоги в мероприятиях по обмену опытом: педагогических конференциях, конкурсах, выставках Всероссийского и Международного уровня.

Преподаватели колледжа приняли участие в 48 мероприятиях, заняли 19 призовых мест, опубликовали 27 статей.

Использование активных форм обучения положительно отражается на качестве усвоения знаний студентами и формировании компетенций. Разнообразные технологии и методики преподавания позволяют развить интерес к профессии, снизить процент отсева и подготовить конкурентно-способных и востребованных выпускников.

Учебный процесс обеспечивают 68 штатных преподавателя (81 %) и 16 (19 %) совместителей. Кадровый состав укомплектован преподавателями с высшим образованием на 100 %, из них имеют:

- высшее медицинское образование – 26 (39%)
- высшее фармацевтическое образование – 7 (11%)
- высшее педагогическое образование – 35 (51 %)

Базовое образование преподавателей соответствует преподаваемым дисциплинам. Практический опыт работы в здравоохранении имеют:

- на отделении Фармация - 67% педагогов
- на отделении Сестринское дело – 80%
- на отделении Лабораторная диагностика – 71%.

За отчетный период в колледже проведено 1 заседание аттестационной комиссии, на первую категорию аттестованы 4 преподавателя. Три преподавателя получили почетные звания РФ – «Почетный работник СПО»

и «Отличник здравоохранения» . Мониторинг кадрового состава представлен в таблице 2.

Таблица 2

Мониторинг кадрового состава колледжа

Категори	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Высшая	7/10%	5/7,4%	6/8,4%	7/10%	7/10%
Первая	40/55%	36/53,7%	38/54,2%	37/53,9%	39/54,
Вторая	9/12%	5/7,4%	7/9,1%	8/8,2%	7/9,1%
Без категории	17/23%	14/20.6%	15/21,1%	14/20.6%	17/23 %
Почётные звания	8 / 11%	9/14%	11/15%	11/15%	11/15 %
Ученая степень	3/4.1%	1/1,15%	2/2,3%	3/2,7%	3/4.1%

В соответствии с данными, 69% преподавательского состава имеют квалификационные категории (из них высшую и первую 60% ), 14 % почётные звания. Не имеют квалификационные категории 20% преподавателей в связи с небольшим стажем и опытом работы, в основном молодые специалисты, недавно закончившие ВУЗы, работающие в колледже 1-2 года.

Процент преподавателей с высшей категорией низкий, что связано с нерегулярной работой Центральной аттестационной комиссии Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Повышение квалификации педагогов осуществляется по нескольким направлениям:

- организация прохождения курсов повышения квалификации по педагогике и по дисциплине;
- стажировка на рабочем месте;
- школа Молодого педагога;

- изучение теоретических вопросов, законопроектов на педагогических и методических советах;
- проведение психолого-педагогических конференций, семинаров, тренингов;
- наставничество;
- передача передового опыта путем проведения открытых уроков и мастер-классов;
- самообразование.

Для повышения профессиональной компетенции педагогов проведено 8 внутренних семинаров:

- по организации деятельности студентов по подготовке ВКР;
- по информационной деятельности преподавателя на корпоративном сайте;
- по нормативной базе образовательной деятельности;
- по технологии организации эффективного рабочего места;
- по созданию аудио-видео слайд лекций;
- по технологии контекстного обучения, разработке пособий для самостоятельной работы студентов, по оформлению плановой и отчетной документации, по здоровьесберегающим технологиям.

Проведено два обучающих семинара совместно с Учебно-методическим управлением университета и кафедрой «Педагогика» для преподавателей Университета:

- «Формирование манипуляционных навыков на практических занятиях»;
- «Контекстное обучение как средство реализации компетентностного подхода» .

Мониторинг повышения квалификации представлен в таблице 3.

Таблица 3

## Мониторинг повышения квалификации преподавателей

Формы повышения квалификации	Количество преподавателей				
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Система менеджмента качества СибГТУ	1	11	10	12	11
По педагогике (Школа молодого педагога, школа куратора)	-	11	8	10	10
По специальности – КрасГМУ, АГМУ	5	9	10	9	11
По общеобразовательной дисциплине	4	1	2	2	3
ВУНМЦ	-	1	1	1	1
Актуальные вопросы реализации ФГОС	2	1	2	3	3

В основу системы менеджмента качества положены анализ, планирование и непрерывный мониторинг качества образовательной и воспитательной деятельности с учетом требований учредителя, работодателей, обучающихся и их родителей, персонала, общества и государства в соответствии с установленными критериями, а также ее постоянное совершенствование.

Модель оценки качества образовательных услуг потребителями представлена через описание следующих элементов: функции оценки, цели, содержание и технологии, представленные совокупностью видов, формы, методы и средства в сочетании с процессом и результатом оценки.

Модель позволяет: создавать новые образцы объектов или явлений;

имитировать реальные процессы будущей деятельности; проигрывать, сравнивать и оценивать возможные результаты моделирования; делать обоснованный выбор одного из альтернативных вариантов. Используя системно - деятельностный подход ГОБО к моделированию процессов построим модель оценки качества образовательных услуг потребителями как механизм развития деятельности.

Процесс оценки качества рассматривается как основное преобразование (функция) и обозначен прямоугольником, занимающим положение в центре. Процесс встроен в общую модель с помощью связей четырех типов:

- входа (информационные объекты на входе), обозначенного левой стрелкой;
- выхода (информационные объекты на выходе. Информация о состоянии и перспективах развития образования и его улучшения), обозначенного правой стрелкой;

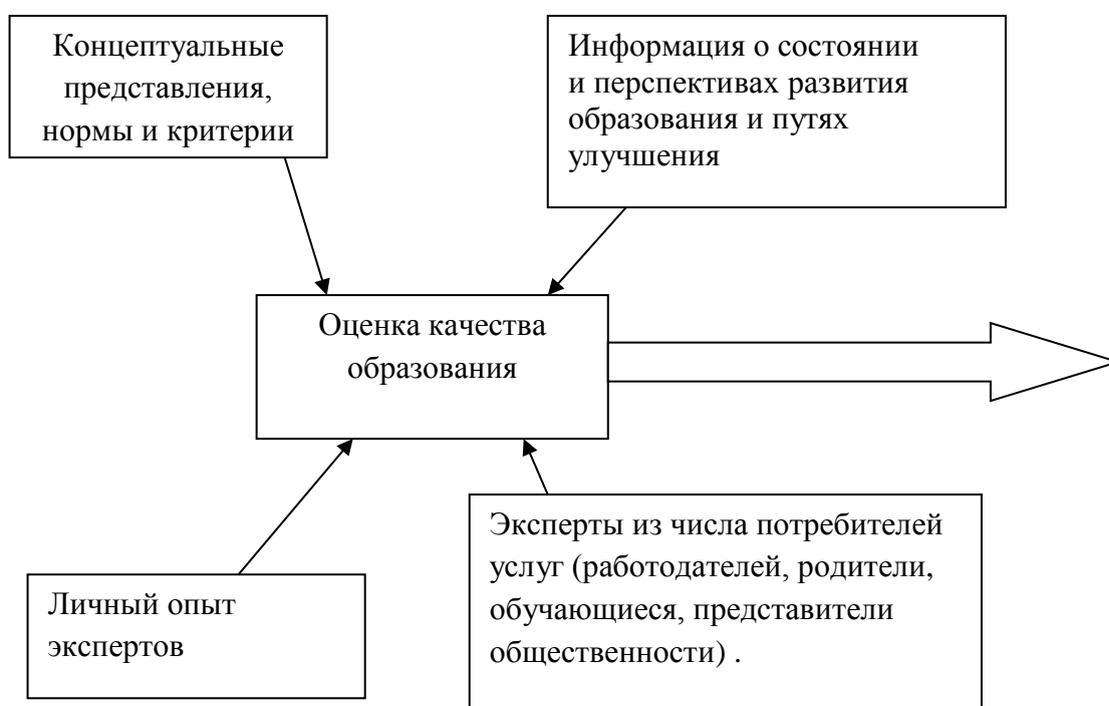


Рис. 3. Модель оценки качества образовательных услуг

Процесс проведения оценки качества начинается с возникновения потребности в информации для принятия управленческого решения. Если такой потребности нет, то нет необходимости в проведении оценки, т.к. ее результаты не будут востребованы. После того, как определено, кому и зачем нужна информация, определяется структура оценки. Затем разрабатывается план проведения оценки: определение сроков проведения оценки; всех лиц, привлекаемых к проведению оценки; ресурсов, необходимых для проведения оценки [41,42,43].

Проводится определение и анализ объекта оценки, выделяются его существенные признаки, проходит ранжирование этих признаков, подбираются измерители и формулируются четкие, определенные, соответствующим образом оформленные и понятные показатели качества. Задание объекта в форме описания характеристик, показателей качества и согласование показателей это ключевое условие объективной (качественной) оценки. Затем проводится разработка и согласование инструментария и процедуры проведения оценки.

Оценка качества образования организации потребителями представляет комплекс действий, включающих выбор критериев, показателей и индикаторов качества оцениваемых образовательных услуг, выявление значений этих показателей, сравнение их с установленными потребителскими требованиями и определение степени их соответствия. Показатели деятельности ФГБОУ ВО Фармацевтический колледж представлены в приложение 1.

### 2.3. SWOT – анализ деятельности ФГБОУ ВО «КрасГМУ им.профессора Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж

Результатом оценки качества при анализе процесса формирования профессиональных квалификаций у обучающихся является «портрет» сформированных компетенций и проект личностно-профессионального

развития обучающегося. Оценка должна проводиться на основе компетенций и применяться комплексный метод - центр оценки, который заключается в использовании сразу нескольких инструментов, таких как интервью по компетенциям, групповые упражнения, аналитические презентации, опросы, групповые и индивидуальные рефлексии и т.д. Для оценки каждой компетенции в целях увеличения достоверности и объективности должны использоваться несколько инструментов. Обучающийся получает возможность определить имеющийся уровень своего личностного профессионального развития и выявить недостающие навыки; планировать свою карьеру и развитие, понимать возможности обучения.

В процессе проведения самооценки используются такие методы, как анкетирование, матричный метод, семинар, проформа (swot - анализ), интервью по компетенциям, групповые упражнения, аналитические презентации, опросы, групповые и индивидуальные рефлексии, моделирование, а также любые вариации или совмещения указанных методов. Swot-анализ отделения строительной подготовки представлен в таблице 3, 4, 5.

Министерством здравоохранения Красноярского края от 24 декабря 2013 года за фармацевтическим колледжем КрасГМУ закреплены медицинские организации государственной системы Красноярского края в качестве баз производственной (профессиональной) практики на период до 2017 года. В состав баз практической подготовки вошли 66 медицинских организаций государственной системы Красноярского края. Договора сотрудничества заключены с Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю, ГПКК «Губернские аптеки».

Таблица 3

### Swot-анализ внешней образовательной среды колледжа

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Местоположение (центр города).                      Более высокое качество услуг по сравнению с конкурентами.                      Поддержка с помощью интернет ресурсов информатизации населения.                      Наличие программа по повышению квалификации по специальностям «Фармация», «Сестринское дело», «Лабораторная диагностика».</p>	<p>Неустойчивая репутация и имидж колледжа.                      Недостаточная информированность потенциальных и реальных потребителей образовательных услуг о преимуществах обучения в колледже и его отделениях.</p>
Возможности	Угрозы
<p>Приобщение социума (населения) к участию в жизни образовательного учреждения.                      Разработка и внедрение новых программ.                      Приобщение работодателей</p>	<p>Неблагоприятные демографические изменения (сокращение спроса)                      Угроза появления на рынке новых конкурентов.                      Неблагополучная ситуация в социуме относительно вредных привычек, низкий образовательный и социальный статус семей.                      Снижение бюджетного финансирования.                      Неустойчивая репутация и имидж</p>

Таблица 4

### Swot-анализ внутренней образовательной среды колледжа

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Достаточно хороший уровень материально-технической базы колледжа (является структурным подразделением Медицинского университета)</p>	<p>Недоукомплектованность педагогическими кадрами (отсутствие взаимозамещения).</p>
<p>Достаточно хороший уровень материально-технической базы колледжа (является структурным подразделением Медицинского университета)                      Соответствие колледжа действующим санитарным и противопожарным нормам, нормам охраны труда.</p>	<p>Недостаточная работа по повышению качества образования                      Недостаточная работа по повышению качества образования.                      Рост социально неблагополучных семей</p>

<p>1. Постоянный педагогический коллектив, большой процент квалифицированных педагогов.</p> <p>2. Работоспособность коллектива.</p> <p>3. Комфортные условия для обучения.</p> <p>4. Использование современных технологий</p> <p>5. Высокая мотивация обучающихся. Высокие показатели успеваемости. Широкий спектр образовательных услуг (бюджет и внебюджет).</p> <p>6. Соответствие колледжа действующим санитарным и противопожарным нормам, нормам охраны труда.</p> <p>7. Участие педагогического коллектива в конкурсах педагогического мастерства на различных уровнях (районном, краевом, международном).</p>	<p>Отсутствие необходимых условий для полномасштабного внедрения информационно-коммуникационных технологий в процесс обучения.</p> <p>Недостаточная работа по повышению качества образования.</p> <p>Недостаточная работа по повышению качества образования.</p>
<p>Возможности</p>	<p>Угрозы</p>
<p>Повышение квалификации преподавателей.</p> <p>Заинтересованность подростков в выборе профессии данного колледжа.</p> <p>Внедрение и развитие открытого (дистанционного) обучения.</p> <p>Благоприятные демографические изменения, вызывающие увеличение спроса на образовательные услуги.</p> <p>Привлечение опытных квалифицированных кадров. (практикующих врачей)</p>	<p>Рост социально неблагополучных семей.</p> <p>Старение педагогических кадров и отсутствие молодых педагогических кадров.</p>

Обучающийся получает возможность определить имеющийся уровень своего личностного профессионального развития и выявить недостающие навыки; планировать свою карьеру и развитие, понимать возможности обучения. Таким образом колледж занимает активную позицию среди образовательных организаций. Для оценки каждой компетенции в целях увеличения достоверности и объективности должны использоваться несколько инструментов.

## Swot-анализ системы управления фармацевтического колледжа

Сильные стороны	Слабые стороны
Развитие системы самоуправления и взаимодействия с родительской общественностью: - органами школьного самоуправления: педагогический совет трудового коллектива;	Профессионально-педагогическая компетентность незначительной части педагогического состава, несмотря на большой опыт работы в этой сфере не соответствует современным
1	2
Постоянный педагогический коллектив, большой процент квалифицированных педагогов. Сплоченность и работоспособность коллектива.	Отсутствие необходимых условий для конечного полномасштабного внедрения информационно-коммуникационных
Возможности	Угрозы
Повышение квалификации преподавателей. Заинтересованность подростков в выборе профессии данного колледжа. Внедрение и развитие открытого (дистанционного) обучения. Благоприятные демографические изменения,	Рост социально неблагополучных семей. Старение педагогических кадров и отсутствие молодых педагогических кадров.

Для оценки каждой компетенции в целях увеличения достоверности и объективности должны использоваться несколько инструментов. Обучающийся получает возможность определить имеющийся уровень своего личностного профессионального развития и выявить недостающие навыки; планировать свою карьеру и развитие, понимать возможности обучения. Таким образом колледж занимает активную позицию среди образовательных организаций. В ходе работы выявлены причины, позитивно влияющие на качественные результаты деятельности.

Контрольно - зачетные процедуры рассматриваются как образовательная деятельностьная ситуация, в условиях которой можно наблюдать, фиксировать и анализировать уровень овладения обучающимися теми или иными умениями, степень продвижения каждого относительно поставленных задач, а также с помощью определенных процедур подводить итоги проделанной работы. Как экзамен может быть рассмотрена защита индивидуальных творческих работ и проектов обучающихся, проводимые в формах (перед комиссией, в составе которой работают и педагоги, и учащиеся, и работодатели по совместно выработанным критериям; «круглые столы», конференции научных обществ, конкурсы проектов и т.д.).

Таким образом колледж занимает активную позицию среди образовательных организаций. В ходе работы выявлены причины, позитивно влияющие на качественные результаты деятельности

- такие как использование вариативных образовательных технологий с учётом возрастных особенностей обучающихся;
- система работы административно - управленческого персонала по развитию педагогического коллектива;
- усиление контроля администрации за сохранностью контингента, посещаемостью и успеваемостью;
- действенные механизмы социального партнёрства, привлечение работодателей к оценке качества образования.

На ряду с положительными причинами выявленные и негативные причины, влияющие на качественные результаты деятельности организации:

- несоответствие личностных качеств к специальности (дивергентное поведение,

- низкий уровень ответственности, самодисциплины и самоконтроля);
- недостаточная работа отдельных кураторов по развитию обучающихся; отсутствие диагностических функций, позволяющих вскрыть причины тех или иных ошибок обучающихся,
- недочёты в работе педагогического состава и выявление факторов, влияющих на успеваемость;
- увеличение среднего возраста педагогического коллектива.

Поэтому в настоящее время необходимо работа по налаживанию функционирования системы непрерывного изучения состояния знаний. Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий.



### **Глава 3. Экспериментальная проверка эффективности реализации механизма повышения качества образования в ФГБОУ ВО «КрасГМУ им.проф. В.Ф.Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж**

#### **3.1 Разработка системы повышения качества образования в Фармацевтическом колледже КрасГМУ**

Одной из важных составляющих системы управления качеством в образовательной организации является мониторинг качества образования. Однако в исследуемой образовательной организации ФГБОУ ВО «КрасГМУ им. проф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж в результате проведенного анализа было выявлено, что система мониторинга качества представлена только частично и оценочные мероприятия проводятся нерегулярно, без глубокого изучения всех составляющих образовательного процесса.

В целях повышения эффективности управления качеством образования в Фармацевтическом колледже КрасГМУ была разработана система регулярного мониторинга качества, базирующаяся на комплексном подходе и включающая в себя исследование 6 подсистем управления качеством образования:

- качество содержания образования.
- качество образовательных технологий и методов обучения.
- качество образовательной среды.
- качество управления образованием.
- качество ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО.
- качество образованности обучающихся (сформированности компетенций).

Мониторинг качества проводится в форме анкетирования и

характеризуется привлечением к оценке качества образования потребителей образовательных услуг, а именно:

- обучающихся колледжа;
- родителей обучающихся;
- преподавателей;
- работодателей.

Такой подход дает возможность получить непосредственную обратную связь от заинтересованных сторон образовательного процесса.

Для проведения регулярного мониторинга автором был разработан набор анкет, которые предоставляются респондентам для заполнения и затем анализируются исследователем. В состав набора входят 4 анкеты – для каждой группы респондентов соответственно.

Анкеты для каждой группы содержат один или несколько блоков вопросов, каждый из которых касается одной подсистемы управления качеством. Наглядно распределение вопросов показано в таблице 6.

Таблица 6

Матрица распределения блоков вопросов в анкетах

БЛОКИ ВОПРОСОВ		РЕСПОНДЕНТЫ			
п/п	Подсистема управления качеством образования	Обучающиеся	Родители обучающихся	Преподаватели	Работодатели
	Качество содержания образования	X		X	
	Качество образовательных технологий и методов обучения	X		X	
	Качество образовательной	X	X	X	

	среды				
	Качество управления образованием	X	X	X	
	Качество ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО	X	X	X	
	Качество образованности обучающихся (сформир-ти компетенций)			X	X

Таким образом, из таблицы 6 видно, что обучающиеся колледжа привлекаются для опроса по всем подсистемам управления качеством образования, кроме оценки собственной компетентности.

Родителям обучающихся дается возможность оценить качество образовательной среды, то есть психолого-педагогические условия, в которых обучаются их дети, а также оценить качество управления колледжем и качество ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО. Следует отметить, что к анкетированию привлекаются только те родители, которые активно интересуются обучением своих детей, неоднократно посещали колледж и знакомы с состоянием ресурсной базы образовательной организации.

Преподаватели Фармацевтического колледжа КрасГМУ отвечают на вопросы касательно всех 6 подсистем управления, так как непосредственно знакомы с состоянием дел в образовательной организации и имеют достаточно профессионализма, чтобы оценить качество образования в организации СПО.

Работодатели выпускников Фармацевтического колледжа КрасГМУ привлекаются для оценки подсистемы качества образованности

обучающихся (сформированности у них необходимых компетенций). Подобное вовлечение работодателей в систему мониторинга качества крайне важно, так как дает возможность устранить существующее противоречие между требованиями рынка труда к качеству образования выпускников организации СПО и возможностями их удовлетворения при существующем подходе к управлению качеством образования.

Суть анкетирования – оценка респондентами различных параметров подсистем качества в баллах от 0 до 5. Балльные оценки в дальнейшем проходят статистическую обработку:

1) оценки группы респондентов по каждому параметру суммируются, и находится среднее арифметическое простое значение по каждому параметру;

2) с использованием метода экспертных оценок каждому параметру присваивается вес; исключение составляет подсистема «Качество образовательной среды», где вывод о преобладании одного из типов образовательной среды по Я. Корчаку делается на основе простой суммы баллов;

3) исходя из присвоенных весов находится суммарная оценка подсистемы в баллах путем расчета средней арифметической взвешенной;

4) итоговые оценки подсистем подлежат сравнению и интерпретации.

По результатам мониторинга делаются выводы и предлагаются мероприятия по улучшению качества образования. Через определенный период времени (не менее 3 месяцев) проводится повторный мониторинг для сравнения показателей и выявления изменений.

Разработанные бланки анкет для обучающихся Фармацевтического колледжа КрасГМУ, их родителей, преподавателей и работодателей представлены в Приложениях 1, 2, 3, 4 соответственно. На третьем этапе (2016 - 2017 г.г.) проводилось экспериментальное исследование,

направленное на апробацию модели оценки качества (формирующий эксперимент), и анализировались результаты, полученные в процессе внедрения модели оценки качества.

### 3.2 Эффективность разработанной системы мониторинга качества образования в Фармацевтическом колледже КрасГМУ

В качестве экспериментальной проверки разработанного механизма повышения качества образования в ФГБОУ ВО «КрасГМУ им.проф. Войно-Ясенецкого» Фармацевтический колледж за счет внедрения системы мониторинга качества образования проводилось анкетирование. В анкетировании принимали участие 115 обучающихся колледжа, 35 родителей, 30 преподавателей и 6 работодателей.

Сводная таблица со средней арифметической простой всех ответов каждой группы респондентов и назначенным весом для каждого оцениваемого параметра (веса распределяются в каждом блоке) приведена ниже в таблице 7.

Таблица 7

Сводная таблица средних арифметических простых

П/П	ПАРАМЕТР	СРЕДНЯЯ АРИФМЕТИЧЕСКАЯ ПРОСТАЯ ВСЕХ ОТВЕТОВ						
		О БУЧ.	Р ОД.О.	П РЕП.	Р АБОТ.			
№ 1	БЛОК ВОПРОСОВ	КАЧЕСТВО СОДЕРЖАНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ						
.1	Качество материала, даваемого на лекционных занятиях	,2	,1	4	-	,5	4	-
.2	Практическая полезность семинарских и лабораторных	,3	,9	3	-	,2	4	-

	занятий							
.3	Уровень квалификации преподавательского состава колледжа	,3	,2	4	-	,5	4	-
.4	Соответствие знаний ФГОС	,2	,0	4	-	,3	4	-
Блок вопросов №2		ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ						

Продолжение таблицы 7

.1	Современность образовательных технологий, используемых в процессе обучения	,5	,9	2	-	,3	3	-	
.2	Использование в образовательном процессе интерактивных методов обучения	,25	,5	2	-	,9	2	-	
.3	Повышение квалификации преподавателями	,25	,5	3	-	,4	3	-	
Блок вопросов №3		КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ							
Насколько следующие описания верны для образовательной среды колледжа:									
.1	Авторитарный стиль преподавания, создание условий жесткого контроля, дисциплины, порядка. Устойчивость традиций.	,2		2	,7	1	,8	1	-
.2	Перед обучающимися ставятся задачи, а педагоги воодушевляют их на решение,	,9		3	,7	3	,3	4	-

	вселяют энтузиазм. Воспитание активной жизненной позиции, волевых качеств, высоких моральных принципов, открытости миру.					
.3	Атмосфера пассивности, безмятежного потребления, у всех участников образовательного процесса непритязательные установки.	,1	3,9	3,7	3	-
.4	Отсутствие духовных ценностей	,4	2,1	1,9	0	-
Блок вопросов №4		Качество управления образованием				
.1	Работа управляющего персонала колледжа	,2	3,9	4,3	4	-

Окончание таблицы 7

Блок вопросов №4		Качество управления образованием				
.1	Работа управляющего персонала колледжа	,2	3,9	4,3	4	-
.2	Эффективность организации работы колледжа	,4	3,6	3,7	4,5	-
.3	Строгость и эффективность контроля за обучением	,4	4,5	3,8	3,5	-
Блок вопросов №5		Качество ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО				
	Состояние и оснащение		3	3	3	-

.1	лабораторий	,5	,6	,4	,3	
.2	Состояние парт, досок и общий ремонт в помещениях колледжа	,1	,9	2,6	3,7	3
.3	Оснащение аудиторий колледжа оргтехникой и средствами связи (компьютеры, проекторы, доступ в Интернет)	,2	,5	2,0	3,6	3
.4	Состав и состояние библиотечного фонда колледжа	,2	,1	4,2	4,8	3
Блок вопросов №6		КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ (СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ)				
.1	Соответствие знаний учеников стандартам ФГОС	,15	-	-	4,1	3,8
.2	Научная работа студентов, наличие портфолио	,1	-	-	2,7	2,0
.3	Готовность выпускников колледжа к практической деятельности	,4	-	-	4,2	4,0

После «взвешивания» всех оценок по всем параметрам и их суммирования в каждом блоке можно получить средние арифметические взвешенные значения для каждой из подсистем управления качеством. Эти значения отражены в таблице 8. Однако для правильного сравнения состояния подсистем полученные баллы целесообразно перевести в % от максимального значения.

Таблица 8

Средние взвешенные значения по каждой из подсистем качества

п/п	Подсистема управления качеством образования	Средневзвешенная оценка	МАХ. оценка	Доля, %
	Качество содержания образования	8,42	10	84,2
	Качество образовательных технологий и методов обучения	6,18	10	61,8
	Качество образовательной среды	«Идейная среда» (11,9)	15	79,3
	Качество управления образованием	11,92	15	79,5
	Качество ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО	10,41	15	69,4
	Качество образованности обучающихся (сформированности компетенций)	7,7	10	77,0

По результатам проведенной оценки подсистем качества можно составить наглядную диаграмму для сравнения итоговых показателей рисунок 3.

### Итоговые оценки подсистем управления качеством образования

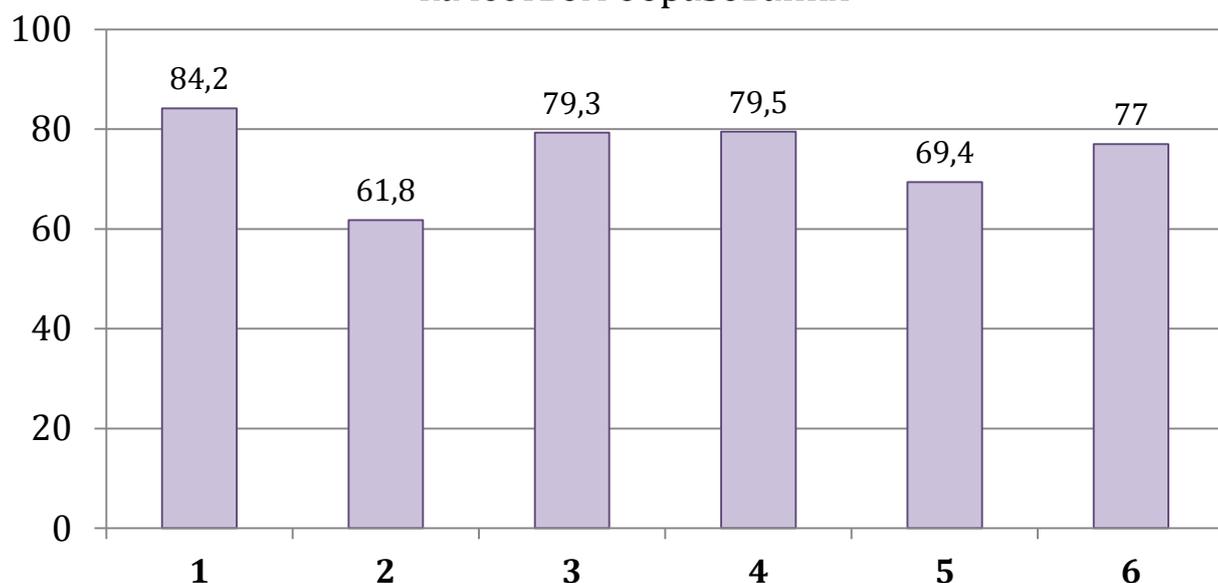


Рис. 3. Итоговые оценки подсистем управления качеством

1. Качество содержания образования.
2. Качество образовательных технологий и методов обучения.
3. Качество образовательной среды.
4. Качество управления образованием.
5. Качество ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО.
6. Качество образованности обучающихся (сформированности компетенций).

Таким образом, разработанная система мониторинга качества образования в Фармацевтическом колледже КрасГМУ позволила сделать следующие выводы.

Наиболее слабой подсистемой в системе управления качеством колледжа является подсистема образовательных технологий и методов обучения представлена на рисунке 3. Вероятно, это обусловлено тем, что и ученики, и преподаватели довольно низко оценивают современность образовательных технологий, используемых в процессе обучения таблица 7. Также оценки респондентов говорят о нечастом использовании в

образовательном процессе интерактивных методов обучения и отсутствии системы регулярного повышения квалификации преподавателями.

Кроме этого, анкетирование показало, что подсистема качества ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО также является «слабым звеном» колледжа, что во многом определяется недостаточным оснащением лабораторий, а также низкими оценками состояния парт, досок и общего ремонта в помещениях колледжа. Недостаточным также, особенно по мнению студентов, является оснащение аудиторий колледжа оргтехникой и средствами связи (компьютерами, проекторами, доступом в Интернет).

Высокую итоговую оценку потребителей образовательных услуг колледжа получила подсистема содержания образования – анкетлируемые посчитали достаточно высоким качество материала, даваемого на лекционных занятиях, а также практическую полезность семинарских и лабораторных занятий. Также не вызвал нареканий уровень квалификации преподавательского состава колледжа. Впрочем, профессионализм управляющего персонала и грамотная организация работы колледжа также были отмечены респондентами, благодаря чему можно заключить, что подсистема управления образованием в колледже не требует реформирования.

Особо следует отметить подсистему качества образовательной среды колледжа, методика оценки которой отличалась от остальных. Так, оценка проводилась на основе выбора группы утверждений, наиболее подходящих для описания образовательной среды колледжа. По итогам опроса наибольшее количество баллов набрал вариант, который польский педагог Януш Корчак называл «идейная среда». Такая среда является наиболее благоприятной для обучения, поскольку перед обучающимися ставятся задачи, а педагоги воодушевляют их на решение, вселяют энтузиазм. В ходе образовательного процесса происходит воспитание активной жизненной

позиции, волевых качеств, высоких моральных принципов студентов, открытости миру.

Таким образом, по результатам разработанного и проведенного мониторинга менеджменту Фармацевтического колледжа КрасГМУ были рекомендованы следующие мероприятия в таблице 9.

Таблица 9

Мероприятия по повышению качества образования

Подсистема управления качеством образования	Мероприятия по совершенствованию
Качество образовательных технологий и методов обучения	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Использовать в процессе обучения более современные образовательные технологии.</li> <li>▪ Активно вводить в педагогическую деятельность интерактивные методы обучения.</li> <li>▪ Регулярно направлять преподавателей на курсы повышения квалификации.</li> </ul>
Качество ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Провести косметический ремонт помещений.</li> <li>▪ Организовать устойчивое бесплатное Wi-Fi соединение на территории всего колледжа.</li> <li>▪ Запланировать постепенное обновление библиотечного фонда колледжа.</li> <li>▪ По мере возможности оснастить аудитории большим числом компьютеров и проекторов.</li> </ul>

Срок для реализации назначенных мероприятий – 3-9 месяцев. Первый контрольный мониторинг был проведен по прошествии 3 месяцев, и он показал заметные улучшения в двух «слабых» подсистемах управления качеством образования представлена на рисунке 4.

Нами были выявлены недостатки образовательных технологий и методов обучения, а также недостатки в ресурсном обеспечении образовательного процесса. Нами были даны рекомендации по устранению данных недостатков. Оценка качества образования с привлечением потребителей позволяет комплексно оценить качество образования. Для проведения эксперимента были организованы экспертные группы, спроектированы деятельностные семинары.

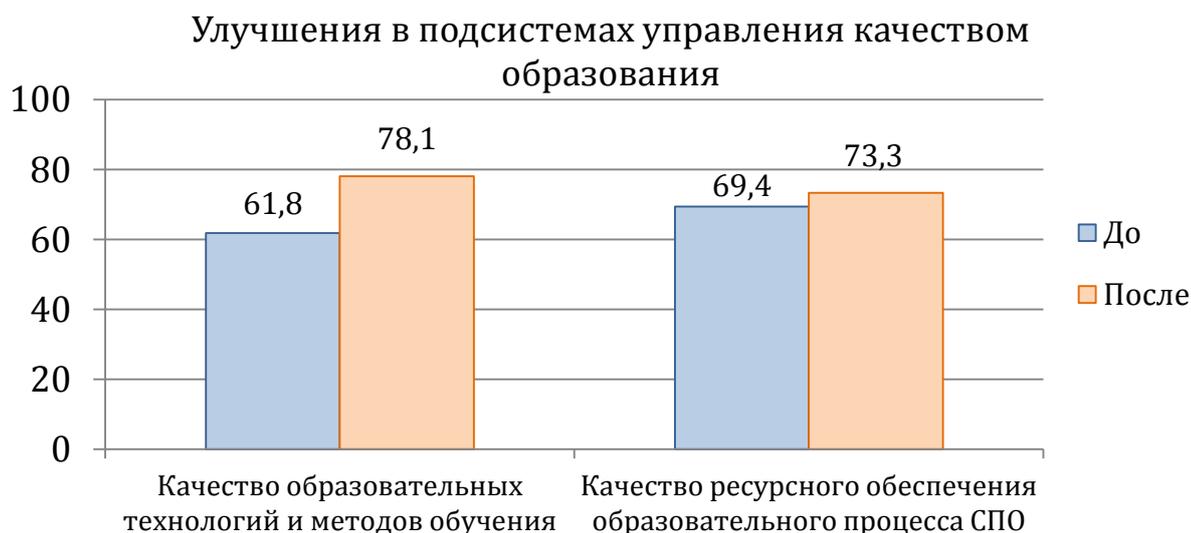


Рис. 4. Улучшения в подсистемах управления качеством образования Фармацевтического колледжа КрасГМУ

Как видно из рисунка 4, наибольшие улучшения достигнуты в подсистеме образовательных технологий и методов обучения (рост итогового показателя мониторинга качества с 61,8 до 78,1). «Проблемная» подсистема качества ресурсного обеспечения образовательного процесса СПО также продемонстрировала улучшение. Во многом данные изменения были достигнуты за счет рекомендованных мероприятий, которые осуществлялись

в течение 3 месяцев после первичного мониторинга качества образования в Фармацевтическом колледже КрасГМУ. Улучшение оценок по некоторым параметрам отражает таблица 10. (Примечание: родители обучающихся и работодатели не были опрошены при вторичном мониторинге, так как они не имеют возможности регулярно наблюдать изменения в колледже; анкетизируемыми являлись только студенты и преподавательский состав).

При проведении оценочных процедур были использованы рейтинги, мониторинг, публичный доклад органов управления образовательной организации, статистические данные были размещены на официальном электронном ресурсе. Это позволило различным группам потребителей ознакомиться с результатами деятельности образовательной организации.

Таблица 10

Сравнение оценок параметров подсистем качества образования в Фармацевтическом колледже КрасГМУ до и после реализации рекомендованных мероприятий

п/п	ПАРАМЕТР	СРЕДНЯЯ АРИФМЕТИЧЕСКАЯ ПРОСТАЯ ВСЕХ ОТВЕТОВ			
		ОБУЧАЮЩИЕСЯ		ПРЕПОДАВАТЕЛИ	
		ДО	ПОСЛЕ	ДО	ПОСЛЕ
№2	Блок вопросов	КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ			
.1	Современность образовательных технологий, используемых в процессе обучения	2,9	4,0	3,3	4,1
	Использование в	2,5	4,2	2,9	4,

.2	образовательном процессе интерактивных методов обучения				3
.3	Повышение квалификации преподавателями	3,5	3,5	3,4	3, 6
Блок вопросов №5		КАЧЕСТВО РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА СПО			
.2	Состояние парт, досок и общий ремонт в помещениях колледжа	2,9	3,4	3,7	3, 9
.3	Оснащение аудиторий колледжа оргтехникой и средствами связи (компьютеры, проекторы, доступ в Интернет)	2,5	3,3	3,6	4, 0

Мы видим что показатели полученные после проведения наших экспериментов стали значительно выше. Разработанная модель оценки качества позволило выявить слабые стороны образовательного процесса.

Изменение средних баллов (по оценкам обучающихся) по рассматриваемым параметрам подсистем наглядно показано на рисунке 5.

### Изменение средних баллов по параметрам подсистем управления качеством образования

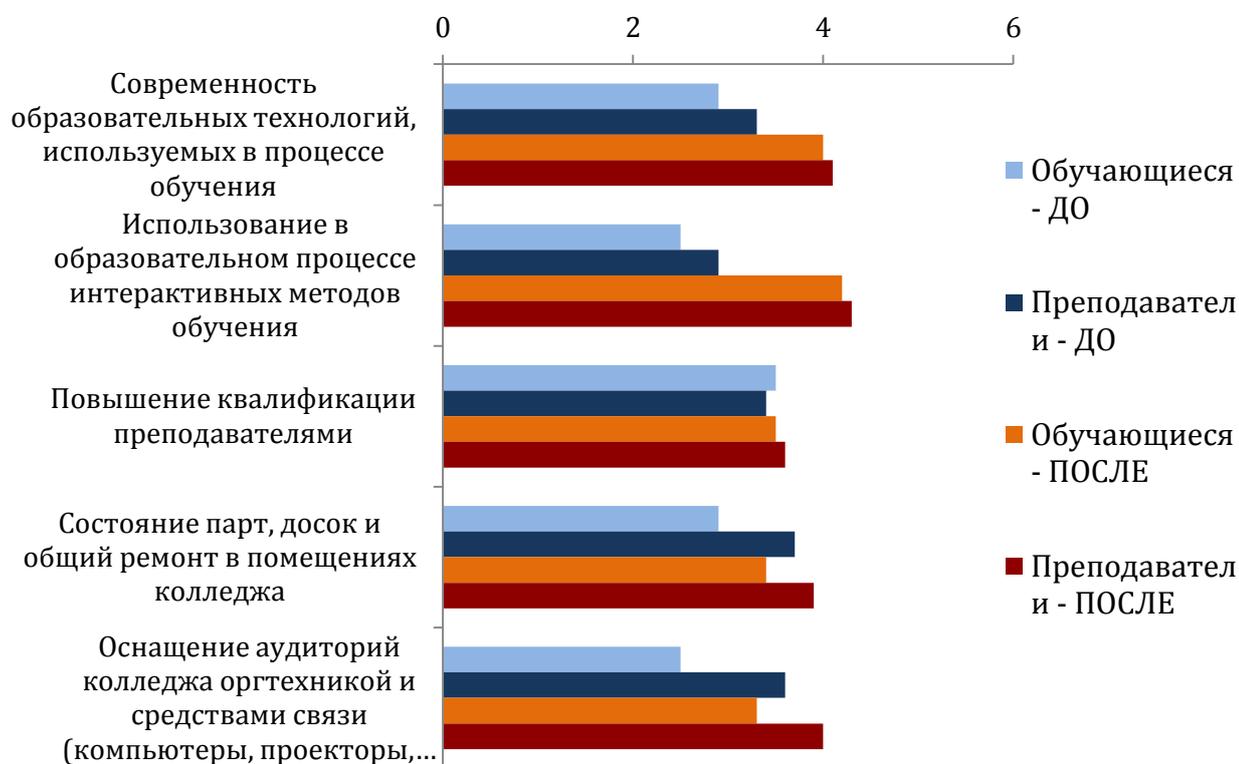


Рис.5. Изменение средних баллов по параметрам подсистем управления качеством образования

Так, улучшение оценок по данным параметрам иллюстрирует тот факт, что в колледже был внедрен ряд современных технологий обучения, заметно увеличилась доля интерактивных методов, используемых в педагогическом процессе, что находит позитивный отклик у студентов; для 5 преподавателей запланированы курсы повышения квалификации на 2017-2018 учебный год. Также вырос коэффициент оснащенности учебных кабинетов компьютерной техникой, закуплены 3 проектора для аудиторий. На 2018 год запланирован ремонт нескольких кабинетов и коридоров в колледже. В дальнейшем планируется продолжать совершенствование ресурсной базы образовательного процесса СПО. Для выявления изменений целесообразно провести еще один мониторинг качества в конце текущего учебного года.

Таким образом, можно сделать вывод, что разработанная система мониторинга качества образования на основании анкетирования потребителей образовательных услуг является эффективным механизмом повышения качества образования в организации СПО.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги можно сказать о том, что оценка качества образования с участием потребителей является важнейшим элементом процесса развития образовательной организации, наличие которого позволяет повысить качество образовательной деятельности, обеспечив проектирование и реализацию образования с учетом запросов различных групп потребителей, с которыми налажены партнерские отношения в рамках социально - профессиональной среды.

В исследовании выявлены принципы оценки качества образования с участием потребителей (прогностичности, коллегиальности и согласованности, адекватности критериев оценки, комплексности, вариативности и гибкости организационных форм, систематичности и цикличности осуществления, открытости процедур оценки качества). Определено, что оценка качества образования должна быть направлена на развитие социально - профессиональной среды как сообщества субъектов, заинтересованных в развитии конкретной образовательной организации.

В ходе исследования модель оценки качества образования с участием потребителей «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» представленная функциями, целями, содержанием, методами и формами. Слабые стороны, которые были выявлены при анализе, можно устранить за счёт выявленных возможностей. В образовательной организации рекомендовано провести обучение по программе, которая бы помогла сосредоточиться на том, как должна осуществляться оценка качества образования с участием потребителей, чтобы были учтены особенности образования и цель проведения оценочных процедур: повышение качества образовательных услуг. В программу предлагается включить мероприятия, обращающие особое внимание на те формы оценочной деятельности, которым отводилась большая роль с точки зрения развития навыка самооценки обучающихся и повышения

открытости информационного пространства. Также предложено усовершенствовать имеющуюся модель оценки качества образования и уделить особое внимание на участие потребителя в оценки качества образования, так как ведущей технологией привлечения и участия потребителей (общественности, работодателей, обучающихся) в оценке качества в данном случае является формирование социально - профессиональной среды как формы партнерской «совместной» деятельности различных субъектов. Проведенное опытно - экспериментальное исследование подтвердило эффективность реализации модели оценки качества образования с участием потребителей.

Используемые инструменты управления могут быть успешно использована для развития организаций СПО при соблюдении следующих организационно - педагогических условий: наличие управленческих команд, открытых к внешней экспертизе собственных результатов деятельности и готовых к развитию, а также ориентированных на партнерские отношения с потребителями образования; специальная подготовка организаторов экспертно - оценочной деятельности и экспертов; обеспечение участия в оценочных процедурах.

Теоретические выводы и практические рекомендации, содержащиеся в исследовании, могут быть использованы при дальнейшем изучении вопроса о совершенствовании повышения механизма оценки качества образования организаций среднего профессионального образования.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный Закон от 29.12.2012 г. № 273/РФ «Об образовании Российской Федерации» // Собрание законодательств РФ. -2012.
2. Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. N 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
3. Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. N 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования».
4. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 N464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам СПО».
5. Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. N 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования».
6. Приказ Минобрнауки России №369 от 15.07.2014г. «О мероприятиях в связи с реорганизацией образовательного учреждения».
7. Приказ Минобрнауки России от 15 марта 2013 г. N 185 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся и снятия с обучающихся мер дисциплинарного взыскания».
8. Национальный проект «Образование»: Нормативные правовые документы. - М.: ТЦ Сфера, 2006. 80 с .
9. Абдуллина О. Мониторинг качества профессиональной подготовки

/ О.Абдуллина // Высш. образование в России. 2010. N 3.

10. Адамский А.И. Школа должна развивать страну / А.И. Адамский // Перемены: пед. журн. 2011. N 3. С. 4-18.

11. Акинфиева, Н.В., Владимирова А.П. Вовлечение общественности в управление образованием как механизм запуска инноваций в управлении / Акинфиева Н.В., Владимирова А.П. // Нововведения в управлении образованием. Сборник статей под ред. А.М. Моисеева. - М.: Росспэн. - 2011.

- С. 72-90.

12. Акинфиева Н.В., Владимирова А.П. Государственно- общественное управление образовательными системами. Учебно- методическое пособие. / Акинфиева Н.В., Владимирова А.П. - Саратов: Приволжск.кн. изд-во, 2010. - 54 с.

13. Андреева Ольга Леонидовна. Оценка качества воспитательной деятельности в педагогическом колледже / О.Л. Андреева, И.А. Петранцова, Е.В. Серебряник. - Вологда: «Легия», 2010. 90 с.

14. Анисимов О.С. Методологическая культура педагогической деятельности и мышления. / О.С. Анисимов - М.: ВШУ АПК, 2009. 587 с.

15. Анисимов О.С. Методологический словарь (для акмеологов и управленцев). / О.С. Анисимов—М.: Агро-вестник АМБ-агро, 2011. - 168 с.

16. Асмолов А.Г. Стратегия социокультурной модернизации образования: на пути к преодолению кризиса идентичности и построению гражданского общества / А.Г. Асмолов // Вопросы образования. 2008. № 3.- С.15-17.

17. Ахтамзян Н.А. Система государственно-общественного управления образованием в Германии / Н.А. Ахтамзян //Педагогика. - 2014. - № 6. С.85-

93.

18. Базавова Т.В. Мониторинг качества профессионального образования в техникуме на основе компетентностного подхода. Автореф. дис. канд. пед. н. / Базавова Т.В. -М., 2009. 26 с.

19. Байденко В.И. Болонский процесс: структурная реформа высшего образования Европы. / В.И. Байденко М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2010. 128 с.

20. Балабан М.Н. Общественный контроль нужен лишь там, где не работает закон / М.Балабан //Перемены.- №4. -2010.

21. Басалаева О.Г. Проблемы внедрения рейтинговой системы оценки деятельности преподавателей / О.Г. Басалаева, Ю.М. Басалаев, А.Н. Садовой опыт Кемеровского госуниверситета (КемГУ) // Унив. упр.: практика и анализ. - 2009. № 2.

22. Батрова О.Ф. Оценивание деятельности образовательных учреждений как составляющая управления качеством образования: состояние, проблемы, перспективы развития // Лучшие практики общественного участия в формировании и реализации политики в сфере образования: Сборник материалов / Под общей редакцией С.Г.Косарецкого, Е.Н.Шимутиной, Архангельск. 2009. С.327-333.

23. Белая книга российского образования. — М.: Издательство МЭСИ, 2011. 344 с.

24. Борисова Н.В. Педагогические особенности создания и внедрения системы активных методов обучения в институте повышения квалификации: Автореф. дис. канд. пед. наук. М., 2012. 24 с.

25. Бочкарев В.И. Государственно - общественное управление образованием: каким ему быть? / В.И. Бочкарев // Педагогика.- 2010.-№ 2.

26. Васильев Ю.В., Комраков, Е.С. Развивающееся социально- педагогическое пространство - условие развития региона //

Развивающееся социально-педагогическое пространство - условие развития региона/Под ред. Ю.В. Васильева, А.М. Новикова. - М.: Изд-во ИПК и ПРНО МО, 2014. - 24с.

27. Вербицкий А.А. Контекстное обучение и становление новой образовательной парадигмы. Парадигма как основа развития деятельности образовательных организаций. Обучение для развития образовательной организации / А.А Вербицкий - Жуковский: МИМ ЛИНК, 2010. 41 с.

28. Вербицкий А.А. Педагогические технологии и качество образования/ А.А Вербицкий // Система обеспечения качества в дистанционном образовании. Жуковский: МИМ ЛИНК, 2009.- Вып. 1. С. 13.

29. Волков А.Е., Кузьминов Я.И., Реморенко И.М, Рудник. Б.Л., Фруммин И.Д, Якобсон Л.И. Российское образование — 2020: модель образования для инновационной экономики//Вопросы образования - №1 -  
2011 - С.32-64.

30. Воронцов А.Б. Педагогическая технология контроля и оценки учебной деятельности (система Д.Б. Эльконина — В.В. Давыдова). Автореф. дис. канд. пед. н. С-П., 2010. 23 с.

31. Всеобщее управление на основе качества / Ю.С. Карабасов, А.И. Кочетов, В.П. Соловьев, Л.А. Дубовина: Учеб. пособие. -М.: МИСиС, 2013.  
145 с.

32. Галайда О. В.Экономические аспекты зарубежного опыта предоставления образовательных услуг и возможности его использования в российской федерации Автореф. М, 2008. 24 с.

33. Гаськов В.М. Управление системой профессионального образования: Учеб. пособие для руководителей учреждений профобразования, органов управления образованием /Пер. с

англ. Н.Н.Петрова. - М.: ИРПО, 2011.

34. Гершунский Б.С. Образовательно-педагогическая прогностика. Теория, методика, практика: Учебное пособие / Б.С. Гершунский. - М.: Флинта, Наука, 2012. - 768 с.

35. Гигиеническая оценка условий обучения школьников / Сост.: Н.В Анисимова, Е.А.Каралашвили. -М.: ТЦ Сфера, 2012. - 48 с.

36. Громько Ю.В. Организационно-деятельностные игры как средство развития образования (технология прорыва в будущее)./ Громько Ю.В. - М.:НМУ, 2011.- 191 с.

37. Громько Ю.В., Давыдов В.В. Образование как средство формирования и выращивания практики общественно-регионального развития / Громько Ю.В., Давыдов В.В. //Россия-2010. М., 1993. №1. С. 17-

22.

38. Губанова Т.М. Опыты мыследеятельностной педагогики: Методическое пособие./ Губанова Т.М. - М.: Пайдейя, 2010. 296с.

39. Гуляева Ирина Леонидовна. Качество образования в профессиональных учреждениях педагогического профиля Вологодской области: состояние, тенденции, проблемы, перспективы. Аналитический доклад. / И.Л. Гуляева, И.А. Макарьина. - Вологда: Легия, 2014. 152 с.

40. Давыдова Е.А. Анализ рынка образовательных услуг в современной России/ Е.А. Давыдова // Экономика образования. - М., 2004.-

№ 5, с. 29.

41. Джурицкий А.Н. Развитие образования в современном мире. Учебное пособие для вузов./ А.Н. Джурицкий - М.: ВЛАДОС, 2012.

42. Днепров Э.Д. Школьная реформа между «вчера» и «завтра». / Э.Д.Днепров - РАО, М.: 2010г.- 132 с.

43. Жедрин А.В. Общественное управление образованием в России / А.В. Жедрин // Право и образование: - М.: 2009. - № 3. С. 99-103.

44. Звонников В.И. Использование результатов единого государственного экзамена в управлении качеством образования / В.И. Звонников, Н.Ф. Ефремова, Н.Н. Найденова, М.Б. Чельшкова. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2015.

45. Звонников В.И. Проведение мониторинга качества образования: Методические рекомендации / В.И. Звонников, Н.Ф. Ефремова, Н.Н. Найденова, М.Б. Чельшкова. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2012. 64 с.

46. Зоткин А.О. Инновационное движение и проблема общественного управления в образовании: (По материалам Мегапроекта "Развитие образования в России"/ А.О. Зоткин //Открытое образование и региональное развитие: проблема современного знания. - Томск, 2012. С. 22-27.

47. Иванов Д.А. Как управлять качеством образования образовательного учреждения / КО №5, 2010 г.

48. Изучение квалификационных требований работодателей/ Под ред. С.А. Иванова, Г.В. Борисовой. - СПб.: Издательство «Скифия», 2009.

49. Изучение социального заказа к содержанию базовых курсов основной и средней школы и к уровню подготовки выпускников» М., НПО «Образование от А до Я». 2011г. 121 с.

50. Качество образования: инструменты оценки / КО №3 2010г.

51. Кайнова Э.Б. Качество образования и способы его измерения / Науч. ред. Ю.В. Шаронин. - М.: АПК и ППРО, 2013. 120 с.

52. Как узнать, что происходит в образовании. Сб. статей / Под общ.ред. И.А. Вальдмана. — М.: Логос, 2009. 336 с.

53. Карасев, А.П. Исследование поведения потребителей / А.П.

Карасев

// Организация и проведение маркетинговых исследований на рынке

образовательных услуг. Тезисы докладов семинара (Москва, 3 октября 2002

г.) -М.: Изд-во МЭСИ, 2012. С. 15-18.

54. Кармаев А.А. Модернизация управления муниципальной системой образования Балашовского района на основе развития демократических государственно-общественных отношений: проект./ А.А. Кармаев - Балашов: Николаев, 2009. 22 с.

55. Кванина В.В. Гражданско - правовое регулирование отношений в сфере среднего профессионального образования. Развитие образовательных организаций среднего профессионального образования / В.В. Кванина - М.:2010.

56. Колесников А. А., Козин, И. Ф., Кожевников, С. А. и др. Всеобщий менеджмент качества: Учеб. пособие / Под общей ред. С. А. Степанова. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ "ЛЭТИ", 2010. 200 с.

57. Короткое Э.М. Качество профессионального образования специалиста в области менеджмента. /Коротков Э.М. // Квалиметрия в образовании: методология и практика. X симпозиум, Кн.1. М., 2012.- С. 153-155.

58. Косарецкий С.Г. Рекомендации общественному управляющему в условиях реализации регионального комплексного проекта: Методические рекомендации. / С.Г. Косарецкий— Тамбов: ТОИПКРО, 2007. -89 с.

59. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент./ Ф.Котлер - «ПИТЕР», 2010 г

60. Котлер Ф. Основы маркетинга. / Ф.Котлер - М., 2009, с. 287, 638.

61. Краевский, В.В. Методология педагогики./ В.В. Краевский - М.,

2013. 94 с.

62. Красильникова М.Д., Бондаренко Н.В. Рынок труда и профессиональное образование - каков механизм сотрудничества? // Информационный бюллетень. - М.: ГУ-ВШЭ, 2009. 104 с.

63. Крылова Н.Б. Общественные начала в образовании: неиспользуемые возможности. / Н.Б. Крылова // Демократическая школа. - М.: НПО "Школа самоопределения". - 2011. - №3. С.9-14.

64. Кувшинова Татьяна Юрьевна. Социологические исследования в региональной системе оценки качества образования / Т.Ю. Кувшинова, О.А. Соколова. - Вологда: Легия, 2013. 64 с.

65. Кулемин Иван Николаевич. Региональная модель мониторинга качества начального профессионального образования: Автореф. дисс. кандидата педагогических наук. - Москва, 2009. - 25 с.

66. Курбатова Л.А., Курбатов А.В., Государственно-общественное управление образованием как система воспитания правового общества:

// Творческий мир воспитания. - М.: 2010. С. 74-85.

67. Куров С.В. Образовательные услуги: гражданско-правовой аспект. Учебное пособие. / Куров С.В. - Москва, 2014. С. 50.

68. Кустов Ю.А., Шуберт Ю.Ф., Козлов А.В. Взаимосвязь профессионального образования и производства.— Тольятти, 1996. С.53-54.

69. Лазарев В.С. Системное развитие школы. / В.С. Лазарев - М.: Педагогическое общество России, 2010. - 165 с.

70. Лазарев Г.И. Молодой специалист на рынке труда: ожидания выпускника и взгляд работодателя // Спрос и предложение на рынке труда и рынке образовательных услуг в регионах России: Сб. докладов по материалам Всероссийской научно-практической Интернет-конференции с международным участием / ПетрГУ. - Петрозаводск, 2012.

240 с.

71. Лебедев О.Е. Модернизация управления образованием: перспективы и проблемы: Методическое пособие для самоанализа управленческих проблем / О.Е. Лебедев. - СПб.: СПБАППО, 2011. - 96 с.

72. Лейбович А.Н. Общая структура ОСОКО и модель ее взаимодействия с внешней средой / А.Н. Лейбович // Построение Общероссийской системы оценки качества образования и региональных систем оценки качества образования, М.,2009. 73 с.

73. Леонтович А.В. Концептуальные основания моделирования исследовательской деятельности учащихся /Леонтович А.В. // Школьные технологии. - 2006. - № 5. С. 63-71.

74. Ломакина Т.Ю. Ресурсный центр как единица системы профобразования // Профессиональное образование. 2009. № 12. С. 2-4.

75. Лукашенко М.А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг: актуальные проблемы управления. С. 12-13. Щетинин В.П. «Своеобразие российского рынка образовательных услуг», Мировая экономика и международные отношения, №11,2010 г.

76. Майоров А.Н. Мониторинг в образовании: Изд. 3-е, испр. и доп. / А.Н. Майоров. - М.: Интеллект-Центр, 2015. 424 с.

77. Марфин С.Г., Плетнёва О.В., Кашина, М.В. Усиление общественной составляющей в процессе реализации системы социального партнерства учреждения профессионального образования: методическое пособие / С.Г. Марфин, О.В. Плетнёва, М.В. Кашина. - Самара: Изд-во ЦПО, 2006. 180 с.

78. Матрос Д. Ш. Управление качеством образования на

основе информационных технологий и образовательного мониторинга / Д. Ш. Матрос, Д. М. Полев, Н. Н. Мельникова. - М., 2009.

79. Машукова Н.Д., Посталюк Н.Ю., Николаева Г.В., Ащеулов Ю.Б. Система добровольной сертификации персонала в Российской Федерации: модели и механизмы - М.:, 2011. - 185 с.

80. Методические рекомендации по разработке, публикации и распространению аналитических докладов о состоянии и развитии систем образования национального, регионального и субрегионального уровней на основе статистики / [М.И.Агранович и др.] -М.: Аспект Пресс, 2009. 133 с.

81. Механизмы государственного управления образовательным учреждением. Методические рекомендации. /Сергеева Т.А (науч. ред.)- М.: Изд. Професионал, 2008. 67 с.

82. Модернизация образовательных систем: от стратегии до реализации: Сборник научных трудов/ Науч.ред. В.Н.Ефимов, под общ. ред. Т.Г.Новиковой. -М.:АПК и ПРО, 2013. - 192с.

83. Мозгарев Л.В., Панасюк В.П., Савинков, Ю.А., Чекунов В.И. Теория и практика мониторинга качества образования в Воронежской области. Вып. 2. /Науч. ред. Ю.А. Савинков. - Воронеж: ВОИПКРО, 2009.

84. Моисеев, А.М. Нововведения в управлении образованием: смысл, необходимость, области и направления / А.М. Моисеев //Нововведения в управлении образованием - М.:Росспэн., 2009. С. 12-34.

