

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  
Выпускающая кафедра менеджмента организации

**Зворыгина Людмила Николаевна**

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

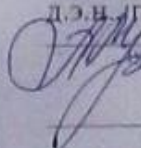
Направление подготовки: 44.04.01 Педагогическое образование

Магистерская программа: Управление образованием

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Заведующий кафедрой

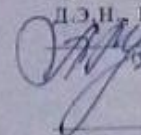
д.э.н., профессор Лукьянова А.А.

 03.12.2016  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы

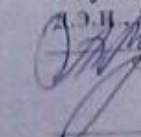
д.э.н., профессор Лукьянова А.А.

 03.12.2016  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Научный руководитель

д.э.н., профессор Лукьянова А.А.

 03.12.2016  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Обучающийся

Зворыгина Л.Н.

 03.12.2016  
(фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

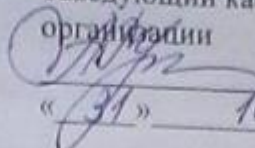
Красноярск 2016

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  
Выпускающая кафедра менеджмента организации

Утверждаю

Заведующий кафедрой менеджмента  
организации

 А.А. Лукьянова  
« 31 » 10 201 4 г.

**ЗАДАНИЕ НА ВКР**

Студент Зворыгина Людмила Николаевна, группа 112.

1. Тема: Инструменты управления системой оценки качества образования организаций среднего профессионального образования

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

2. Срок предоставления проекта к защите « 06 » 12 2016г.

3. Исходные данные для научного исследования.

Нормативная документация, регулирующая деятельность КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа», библиографические источники, освещающие проблемы оценки качества образовательных услуг среднего профессионального образования.

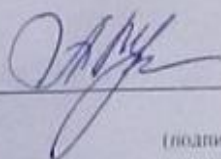
4. Содержание дипломного проекта:

4.1. Проведение теоретического анализа исследования проблемы оценки качества образования с участием потребителя как основы развития организаций среднего профессионального образования.

- 4.2. Характеристика и анализ образовательной организации, принципы оценки качества образования отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»
- 4.3. Экспериментальная проверка эффективности реализации метода оценки качества образования отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»
- 4.4. Проведение мониторинга среди работников организации СПО, родителей, обучающихся и работодателей с целью определения уровня представления об оценке качества образования.
- 4.5. Выявление затруднений в деятельности управленцев, возникающих у них в процессе привлечения потребителей к оценке качества образовательных услуг и развития учреждения.
- 4.6. Составление рекомендаций по преодолению выявленных проблем.
5. Графическая часть проекта:
  - 5.1. Оформить таблицы согласно содержанию дипломного проекта.
  - 5.2. Представить диаграммы согласно содержанию дипломного проекта.

Руководитель проекта

д.э.н., профессор \_\_\_\_\_



31.10.2014

А.А. Лукьянова

(подпись, дата)

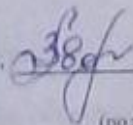
(инициалы, фамилия)

Задание к исполнению принял

« 31 »

10

2014 г.



(подпись)

## РЕФЕРАТ

Диссертация на соискание квалификации магистра содержит 117 страниц, 16 рисунков, 14 таблиц, 84 источника, 5 приложений.

Ключевые слова: качество, оценка, методы оценки, качество образования, образовательное учреждение, модель, функции, оценка качества, образовательная услуга.

Объектом исследования является образовательная деятельность организаций среднего профессионального образования.

Предметом исследования выступают инструменты оценки качества образования с участием потребителя как основа развития организаций среднего профессионального образования.

Цель исследования: разработать инструменты управления системой оценки качества образования организаций среднего профессионального образования.

Задачи исследования:

- Классифицировать подходы оценки качества образовательных услуг с участием потребителей.
- Осуществить анализ актуальных понятий в области качества образования.
- Разработать инструменты управления системой оценки качества образования.
- Разработать и экспериментально проверить структурно-функциональную модель оценки качества образовательных услуг с участием потребителей.
- Определить организационно-педагогические условия, необходимые для эффективной реализации разработанной модели оценки качества как основы развития учреждений среднего профессионального образования

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

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

Оценка качества образования - это экспертно-оценочная деятельность, результатом которой является установление степени! соответствия образовательных результатов и условий их достижения системе государственно-общественных требований к качеству образования, социальным и личностным ожиданиям потребителей. Это деятельность, ориентированная на поиск «проблемных» точек, разрывов в образовательном

процессе и создание проектов их снятия. Служит улучшением развития образовательной организации.

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

Практическая значимость исследования заключается в разработке эффективных форм и методов оценки качества образования с участием потребителей как основы развития организаций среднего профессионального образования.

Сведения об апробации диссертации. Реализация основных теоретических положений, выводов и практических рекомендаций, сформулированных в диссертации было, осуществлено на базе отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа». Основные положения, теоретические и практические выводы, а также результаты исследования докладывались, обсуждались и издавались на следующих научно - практических конференциях, форумах и журналах: XVI Международный форум студентов, аспирантов и молодых учёных «Молодежь и наука XXI века» г. Красноярск (2015г.); Международная научно-практическая конференция «Вопросы образования и науки: теоретические и методические аспекты» г. Тамбов (2015г.); III Всероссийская научно- практическая конференция с международным участием «Актуальные проблемы менеджмента в образовании. Человек, семья и общество: история и перспективы развития» г. Красноярск (2015 г.); XVII Международной научно – практическом форуме студентов, аспирантов и молодых учёных «Молодёжь и наука XXI века» г. Красноярск (2016 г.); V Международной научно – образовательном форуме «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» г. Красноярск (2016г.); Издание СМИ «Педразвитие.ру» (2016г.); Журнал для публикации научных статей

аспирантов, соискателей, докторантов, студентов. Евразийский научный журнал №9. Педагогические науки, г. Курск (2016г.); Всероссийское образовательное издание «Вестник педагога» г. Липецк (2016г.).

По результатам исследований опубликовано 9 статей, представленных в сборниках научно - практических конференций:

Зворыгина Л.Н. Необходимость оценки качества образовательной услуги среднего профессионального образования с участием потребителя// Современные проблемы и тенденции менеджмента образовательных организаций [Электронное издание], 2015. №16.

Зворыгина Л.Н. Привлечение потребителя к оценке качества образовательных услуг среднего профессионального образования // Вопросы образования и науки: теоретические и методологические аспекты [Том 7], 2015. № 3.

Зворыгина Л.Н. Концептуальный подход к управлению качеством образовательного процесса// Вопросы образования и науки. Научный альманах. [Электронное издание], 2015. №11-2(13).

Зворыгина Л. Н. Профессиональная компетенция педагога – главная движущая сила качественного образования// Актуальные проблемы менеджмента в образовании [Электронное издание], 2015.

Зворыгина Л.Н. Контроль качества образования при реализации ФГОС в учреждениях среднего профессионального образования// Вопросы образования и науки. Научный альманах [Электронное издание], 2016. №1-2 (15).

Зворыгина Л.Н. Модель потребительской оценки качества образовательных услуг среднего профессионального образования// Современные проблемы и тенденции менеджмента образовательных учреждений [Электронное издание], 2016.

Зворыгина Л.Н. Объективность оценки качества средне профессионального образования и современные механизмы её обеспечения//

Евразийский научный журнал. Педагогические науки [Ежемесячное научное издание], 2016. №9.

Зворыгина Л.Н. Влияние оценки качества образовательных услуг с участием потребителя на развитие деятельности учреждений СПО// Всероссийское образовательное издание. Вестник педагога. Педагогические науки [Электронное издание], 2016.



## **ABSTRACT**

The thesis for the qualification of master contains 117 page, 16 figures, 14 tables, 84 source, 5 applications.

Key words: quality, assessment, assessment methods, quality of education, educational institution, model, function, quality assessment, educational services.

The object of study is the educational activity of institutions of secondary professional education.

The subject of research are the assessment tools of quality of education with the participation of the consumer as the basis for the development of organizations of secondary professional education.

The aim of the study was to develop management tools system of education quality assessment organizations of secondary professional education.

Objectives of the study:

- To classify the approaches of evaluation of quality of educational services with participation of consumers.
- Analyze the relevant concepts in the field of quality education.
- Develop management tools system of education quality assessment.
- To develop and experimentally test structural-functional model for assessing the quality of educational services with participation of consumers.
- To define the organizational-pedagogical conditions necessary for effective implementation of the developed model quality assessment as the basis for the development of secondary vocational education institutions

Research methods:

1. Theoretical methods: analysis of scientific literature, normative and legislative documents.
2. Empirical methods: observation; comparison; survey; qualitative experiment, testing, studying of products of activity.

The results of this work are the development, validation and testing of the content, forms and methods of education quality assessment with the participation of the consumer as the basis for the development of secondary vocational education institutions.

The novelty of the research is to attract consumers to participate in the development of indicators and tools for assessing the quality of vocational education in accordance with the requirements of professional standards.

The main aspect of the quality of vocational education is the adequacy of the result of the existing and future needs of the direct consumers and stakeholders. Stakeholders and consumers of educational services: students who expect to complete the education successfully find a job or continue education at a higher level; employers, professional associations, business community; parents and their organizations; public organizations dealing with youth, local self-government bodies; state bodies regulating certain aspects of activities of various industries.

Assessment of quality of educational services is an expert-appraisal activity, the result of which is the establishment of a degree! matching educational outcomes and how they achieve the state-public requirements for the quality of education, social and personal expectations of the customers. This activity is focused on the search of "problem" spots, gaps in the educational process and create projects to their withdrawal.

The development of an educational institution - is a purposeful process of transition institutions to a qualitatively new state, which is characterized by new goals, process, results, and conditions of educational activities [18, p.37].

The practical significance of the research lies in the development of effective forms and methods of assessing the quality of educational services with participation of consumers as the basis for the development of organizations of secondary professional education.

Information about approbation of the thesis. The implementation of the main theoretical positions, conclusions and practical recommendations formulated in the

thesis was carried out at the Department training building of the KGB POU "Shushensky agricultural College." The main provisions of theoretical and practical insights, as well as the results of the study were reported, discussed and published in the following scientific – practical conferences, forums and journals: XVI international forum of students, postgraduates and young scientists "Youth and science of XXI century", Krasnoyarsk (2015); International scientific-practical conference "education and science: theoretical and methodological aspects", Tambov (2015); III all-Russian scientific - practical conference with international participation "Actual problems of management in education. Individual, family and society: history and prospects of development" in Krasnoyarsk (2015); XVII International scientific and practical forum of students, postgraduates and young scientists "Youth and science of XXI century", Krasnoyarsk (2016); V International scientific – educational forum "the Person, family and society: history and prospects", Krasnoyarsk (2016); Publishing media "Pakazvaje.ru" (2016); The journal is to publish scientific articles of post-graduate students, applicants, doctoral students. Eurasian scientific journal No. 9. Pedagogical science. Kursk (2016); The national education publication "Herald of the teacher", Lipetsk (2016).

The results were published 9 articles:

Zvorygina L. N. The need to assess the quality of educational services of secondary professional education with the participation of consumer// Modern problems and tendencies of management of educational institutions [E-publication]. 2015. No. 16.

Zvorygina L. N. Consumer involvement in quality evaluation of educational services of secondary professional education // education and science: theoretical and methodological aspects [7]. 2015. No. 3.

Zvorygina L. N. Conceptual approach to quality management of educational process// Issues of education and science. The scientific almanac. [Electronic edition]. 2015. №11-2(13).

Zvorygina L. N. Professional competence of the teacher is the main driving force for quality education// Actual problems of management in education [Electronic edition]. 2015.

Zvorygina L. N. Quality control of education in the implementation of GEF institutions of secondary vocational education// education and science. Scientific almanac [Electronic edition]. 2016. №1-2 (15).

Zvorygina L. N. Model of consumer evaluation of quality of educational services of secondary professional education// Modern problems and tendencies of management of educational institutions [E-publication]. 2016.

Zvorygina L. N. The objectivity of quality assessment of secondary vocational education and modern mechanisms ensure that// the Eurasian scientific journal. Pedagogical Sciences [a Monthly scientific publication]. 2016. No. 9.

Zvorygina L. N. The effect of evaluation of quality of educational services with participation of consumers on the development of the institutions of the act// national educational publishing. Bulletin of the teacher. Pedagogical science [Electronic edition]. 2016.

Zvorygina L. N. Problems and solutions to improve the evaluation of the quality of educational services of secondary professional education// Actual problems of management in education. Individual, family and society: history and prospects of development [Electronic edition]. 2016.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	13
<b>Глава 1. Исследование проблемы оценки качества образования с участием потребителя как основы развития организаций СПО</b> .....	17
1.1. Теоретический анализ исследования в области оценки образования.....	17
1.2. Развитие деятельности организаций СПО с учётом требований различных потребителей.....	25
1.3. Особенности оценки качества образования, направленной на развитие образовательной организации. Постановка проблемы исследования.....	36
<b>Глава 2. Характеристика и анализ образовательной организации, принципы оценки качества образования отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»</b> .....	41
2.1. Общие сведения об образовательной организации. Политика в области качества подготовки специалистов.....	41
2.2. Анализ управления учебно-воспитательным процессом, методической и внеурочной деятельностью отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа».....	45
2.3. SWOT-анализ образовательной среды КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа».....	59
<b>Глава 3. Экспериментальная проверка эффективности реализации метода оценки качества образования отделения строительной подготовки «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»</b> .....	64
3.1. Цели и задачи экспериментальной проверки.....	66
3.2. Анализ организации качества образования в организации.....	68
3.3. Инструменты оценки качества образования.....	83
3.4. Исследование эффективности реализации системы оценки качества образования.....	85
<b>Заключение</b> .....	95
<b>Список использованной литературы</b> .....	97
<b>Приложения</b> .....	106

## 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 избранной темы построена на противоречиях между:

- развитием организаций СПО как открытых образовательных систем на кооперативный тип отношений между множеством субъектов, вовлечённых в процесс оценки качества образования, и отсутствием прозрачности, объективной и независимой системы оценки качества

образования с участием потребителей, заинтересованных в развитии конкретной образовательной организации;

- необходимостью осуществлять оценку качества образования с участием потребителя для развития деятельности образовательной организации и отсутствие теоретически обоснованной модели, обеспечивающей вовлечение основных потребителей в процесс оценки и их становление как субъектов оценки качества.

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 образовательная деятельность организаций среднего профессионального образования.

Предметом исследования выступают инструменты оценки качества образования с участием потребителя как основа развития организаций среднего профессионального образования.

Цель исследования: разработать инструменты управления системой оценки качества образования организаций среднего профессионального образования.

Задачи исследования:

- Классифицировать подходы оценки качества образования с участием потребителей.

-Осуществить анализ актуальных понятий в области качества образования.

-Разработать инструменты управления системой оценки качества образования.

-Разработать и экспериментально проверить структурно-функциональную модель оценки качества образования с участием потребителей.

- Определить организационно - педагогические условия, необходимые для эффективной реализации разработанной модели оценки качества как основы развития организаций среднего профессионального образования.

Методы исследования: 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 инструмент 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 и



личностных компетенций, которые так необходимы на сегодняшний день для выпускников организаций среднего профессионального образования.

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. В настоящее время основные положения исследования приняты к реализации в исследуемой организации, что подтверждается прилагаемой «Справкой о внедрении».

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

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

Анализ литературных источников с целью 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 способы, позволяющие 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).

В литературе описаны следующие особенности оказания образовательных услуг:

- 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 (общезитие, 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 «результатирующий» эффект; предполагается активное 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, вариативность,

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 будет постоянное обновление и



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 в американских университетских колледжах. Предполагается как внешняя система оценивания, так и внутренняя. Внешнюю систему составляют:

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 (performanceindicators) и экспертные проверки (peerreview) 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 оценок качества образовательных услуг: внешняя, независимая, общественно - профес-

сиональная, 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 данного принципа заключается в организации процесса обучения,

предполагающего 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 после завершения обучения [18, с. 30]. Все исследователи сходятся во мнении, что оценивать качество образовательных услуг должны, прежде всего,

обучающиеся. Процесс превращения студента в специалиста должен контролироваться самими обучающимися по четким, понятным и личностно-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.

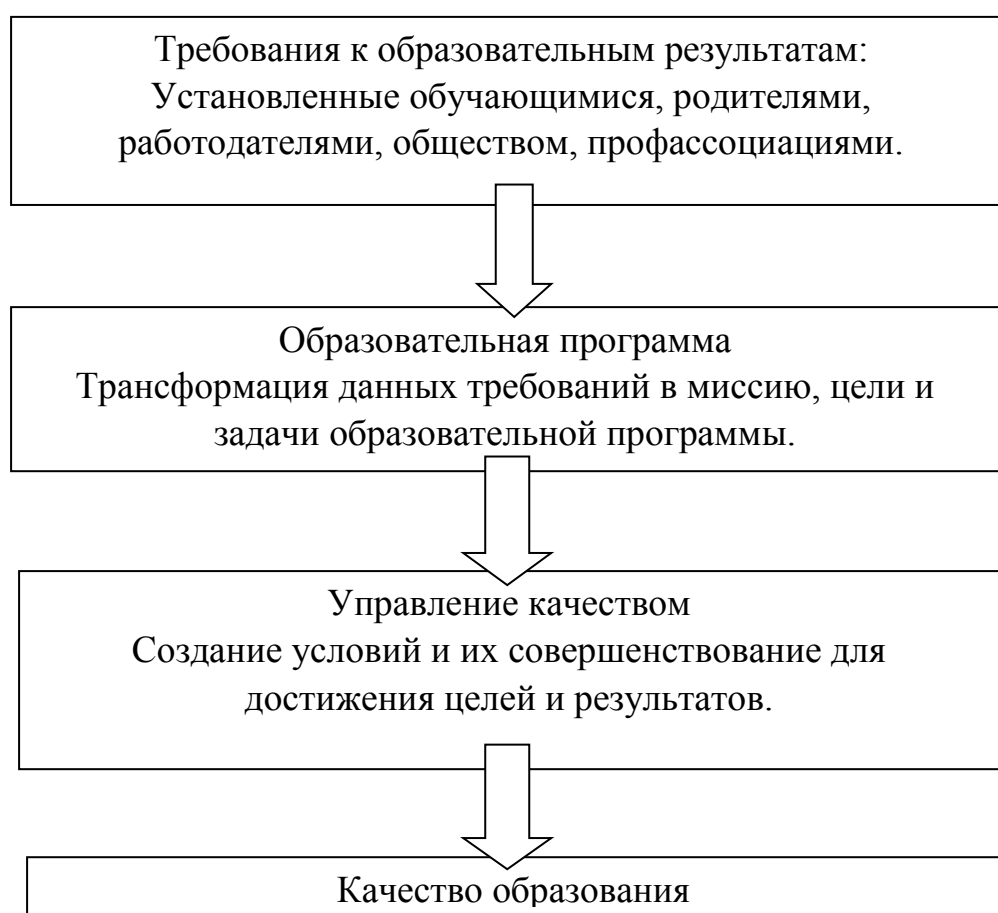


Рис. 1. Содержание понятия «качество образования» (по Д.А.Иванову)

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 организации, занимающиеся проблемами молодёжи, женщин, помощью

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.

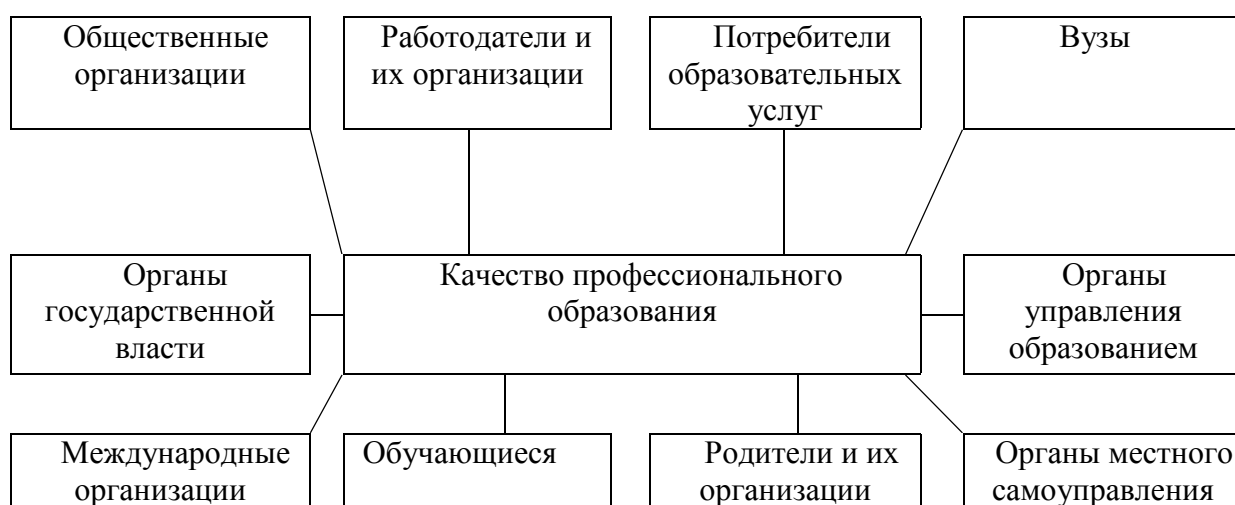


Рис. 2. Потребители образовательных услуг и другие организации и группы, заинтересованные в качестве образовательных услуг.

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. Профессиональное образование начинает восприниматься как определенная ценность, а

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 (сварщики, наладчики автоматизированного оборудования), 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 основных



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-экономического развития
Вузы	Профессиональные и общие компетенции, умение учиться
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. В соответствии с этими

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 СПО следует отнести следующие:

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; более

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 развитие образовательной организации. Постановка проблемы исследования

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 качества

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 образовательных услуг. Оценка качества образовательных услуг с участием основных потребителей имеет следующие особенности, влияющие на

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 утверждённый 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 образования отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»**

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

КГБ ПОУ «Шушенский сельскохозяйственный колледж» открыт в 1925г. 18 сентября - Центральной комиссией по увековечиванию памяти В.И.Ленина приняла решение о создании сельскохозяйственного техникума пс. Шушенское. 26 мая 1992г. - совхоз-техникум реорганизован в Шушенский сельскохозяйственный колледж. Были открыты новые специальности: «Экономика, бухгалтерский учет», «Землеустройство», «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта», «Земельно-имущественные отношения», «Налоги и налогообложение», Туризм, Банковское дело. В 2014 году 14 июля 2014 года Правительством края принято решение (№458-р) о реорганизации Шушенского сельскохозяйственного колледжа в форме присоединения к нему профессиональных училищ района: ПУ-28, ПУ-44 и ПУ-75, а также филиала в с. Ермаковское. Таким образом, произошло слияние училищ с колледжем, создав единое образовательное учреждение - КГБПОУ «Шушенский сельскохозяйственный колледж», так появилось отделение строительной подготовки.

Учредитель: Министерство образования Красноярского края

Юридический адрес: 662710, Россия, Красноярский край, Шушенский район, пгт. Шушенское, ул. Первомайская, дом 3.

Юридический адрес отделения филиала: с. Казанцево, ул. Шакалова, 4

Юридический адрес отделения строительной подготовки: 662710, Россия, Красноярский край, пгт. Шушенское, ул. Первомайская, дом 31.

Правоустанавливающие документы на право оказания образовательной услуги по реализации программ по видам образования лицензия №7798-Л от 3 февраля 2015 г., серия 24ЛОИ №0000949. Свидетельство о государственной аккредитации №4055 от 3 февраля 2015г. Серия 24ЛО5 №0000060

Деятельность образовательной организации регламентируется Уставом, утверждённым приказом Министерства образования Красноярского края от 22 января 2016 №11-11-03.

Нормативная документация колледжа:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;

- Постановление «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации»;

- Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 N 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам СПО»;

- Приказ Минобрнауки России от 15 марта 2013 г. N 185 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся и снятия с обучающихся мер дисциплинарного взыскания»;

- Приказ Минобрнауки России от 13 июня 2013 г. N 455 «Об утверждении Порядка и оснований предоставления академического отпуска обучающимся»;

- Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. N 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. N 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»;

- Локальные акты.

Краевое Государственное бюджетное учреждение профессионального образования «Шушенский сельскохозяйственный колледж» организация среднего профессионального образования, реализующая общеобразовательные программы по уровням подготовки, по профессиям, направлениям подготовки (для профессионального образования), по подвидам дополнительного образования в области профессиональной подготовки.

Миссия КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» заключается в удовлетворении потребности рынка труда в квалифицированных специалистах среднего звена и рабочих, имеющих уровень подготовки, соответствующий требованиям федеральных государственных образовательных стандартов, обладающих высокими профессиональными и личностными качествами, стремящихся и способных к постоянному саморазвитию и самосовершенствованию.

В настоящее время основной контингент обучающихся в колледже имеет основное общее образование, это обосновано тем, что 1 сентября 2013 г. вступил в силу новый «об образовании» на этом основании к освоению образовательных программ среднего профессионального образования допускаются лица, имеющие образование не ниже основного общего или среднего общего образования, если иное не установлено законом. Получение среднего профессионального образования на базе основного общего образования осуществляется с одновременным получением среднего общего образования в пределах соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

Правила приёма в КГБ ПОУ «Шушенский сельскохозяйственный колледж» разработаны на основе Конституции Российской Федерации, закона РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г., № 273-ФЗ; Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования, утверждённого приказом Минобрнауки РФ от 23.01.2014 г. № 36, (далее – Порядок приема в ссузы);

Приказа Министерства образования и науки РФ 29.10.2013г. № 1199 «Об утверждении Перечня профессий и специальностей среднего профессионального образования», осуществляется подготовка обучающихся по профессиям:

- 15.01.05 Сварщик (электрогазосварочные и газосварочные работы);
- 08.01.07 Мастер общестроительных работ;
- 08.01.08 Мастер отделочных строительных работ;
- 08.01.14 Монтажник санитарно-технических, вентиляционных систем и оборудования;
- 29.01.07 Портной;
- 29.01.05 Закройщик.

Так же осуществляется обучение по подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья по программам: «Бетонщик», «Каменщик», «Штукатур», «Маляр строительный», «Оператор швейного производства (швея)».

Содержание общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разрабатываемой колледжем самостоятельно с учетом рекомендаций Министерства образования Российской Федерации.

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;

- Применение эффективных образовательных технологий и поощрение творческой инициативы наших сотрудников;

- Развитие инновационной деятельности педагогических работников;

- Создание взаимовыгодного социального партнерства с передовыми производственными организациями, ведущими образовательными учреждениями и центрами;

- Создание в колледже благоприятной среды, стимулирующей стремление к знаниям, развитие творческих способностей, открывающей нашим студентам путь к успеху;

- Постоянное совершенствование процессов нашей деятельности и системы менеджмента качества КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» с учетом требований и пожеланий потребителей и заказчиков.

Девиз: «Достойная профессия – успешное будущее!».

2.2. Анализ управления учебно-воспитательным процессом, методической и внеурочной деятельностью КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» (отделения строительной подготовки)

Учебно-воспитательная работа осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми документами: - Федеральный закон «Об образовании» - Федеральный закон «Об основах системы профилактики

безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних». Воспитательную работу осуществляют: заместитель директора по учебно-воспитательной работе; педагог-психолог; классные руководители и мастера производственного обучения.

С целью организации досуга обучающихся классные руководители и мастера вовлекают подростков в различные кружки, спортивные секции, курсы дополнительного образования, как в стенах колледжа и строительного отделения, так и в на станциях детского и юношеского творчества п. Шушенское.

Педагогический коллектив колледжа старается строить образовательную деятельность, учитывая социальный заказ (потребности, обучающихся и их родителей). Учебный план составлен в соответствии с «Примерными учебными планами», выпущенными Министерством культуры РФ в 1996, 2001, 2003 г.2005г. и соответствует их требованиям.

Директором и заместителем директора по УР и УВР в начале каждого учебного года утверждаются календарно-тематические планы, индивидуальные планы, годовой план мероприятий, планы работы кабинетов и лабораторий.

Анализируя систему контроля качества ОО соответствие положению об организации текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся. Преподавателями сформирован фонд оценочных средств по всем преподаваемым дисциплинам.

Основными видами контроля является:

- текущий контроль успеваемости обучающихся;
- промежуточная аттестация обучающихся;
- итоговая аттестация обучающихся.

Основными принципами проведения и организации всех видов контроля успеваемости являются: систематичность (в соответствии с планом работы школы); учет индивидуальных особенностей обучающихся;

коллегиальность. Систематически в образовательной организации проводятся родительские собрания; ведется изучение семей, нуждающихся в педагогической поддержке; посещаются семьи патронатных воспитателей (опекунов); проводятся совместные детско-родительские мероприятия.

В целях совершенствования профессиональной компетенции классных руководителей в колледже созданы методические объединения классных руководителей, в рамках которых проводятся обмен опытом, открытые внеклассные мероприятия, а так же обсуждение актуальных проблем воспитания. Для проведения бесед на различные темы правового характера приглашаются сотрудники внутренних и правоохранительных дел с лекциями для обучающихся. Обучающиеся принимают активное участие в городских, районных и краевых мероприятиях. Являются постоянными участниками волонтерских движений «Чистый район», «Мы помни и гордимся» (помощь ветеранам и пожилым людям). Принимают активное участие в работе творческих мастерских организованных на базе строительного отделения колледжа.

Работа по сохранению контингента ведется целенаправленно и систематически. Для этого используются такие методы, как родительские собрания с концертами обучающихся, открытые уроки для родителей и родственников обучающихся, оформление выставки декоративно прикладного творчества обучающихся в музее и холле образовательного отделения. Динамика показателей оценки качества обучающихся представлена в таблице 2.

Таблица 2

Динамика показателей деятельности обучающихся за три года

№ п/п	Показатель	Единица измерения		
		2013-2014 г	2014-2015г	2015-2016г
1	Общая численность обучающихся, чел	222	240	245
2	Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в том числе дети сироты, чел.	115	118	122



## Окончание таблицы 2

1	2	3	4	5
4	Численность/удельный вес численности обучающихся - победителей и призеров массовых мероприятий (конкурсы, соревнования, фестивали, конференции), в общей численности обучающихся, чел./ %	30 / 14	42 / 18	100 / 47
5	Численность/удельный вес численности обучающихся, участвующих в образовательных и социальных проектах, в общей численности обучающихся, чел./ %	80 / 36	93 / 39	134 / 63
6	Абсолютная успеваемость, %	74	78	86
7	Качество, %	46	52	71
8	Численность/удельный вес численности обучающихся окончивших с красным дипломом, чел.	2	5	9

Педагогический коллектив строительного отделения насчитывает 43 человека, 4 человека в администрации строительного отделения. Удельный вес педагогических работников по педагогическому стажу проанализирован и представлен в диаграмме на рисунке 3. Из диаграммы видно, что средний возраст педагогов 40-50 лет, а средний стаж 17-18 лет. Все педагоги имеют высшее или среднетехническое образование, 4 педагога имеют высшую квалификационную категорию, 12 педагога имеют первую квалификационную категорию. Весь педагогический состав своевременно и регулярно проходит курсы повышения квалификации (приложение 1).

Динамика показателей деятельности педагогического состава отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» представлена в таблице 3. В отделении строительной подготовки «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» осуществляет подготовку опытный высокопрофессиональный педагогический состав, ведется подготовка по актуальным и востребованным специальностям разработанных по новым требованиям ФГОС третьего поколения.

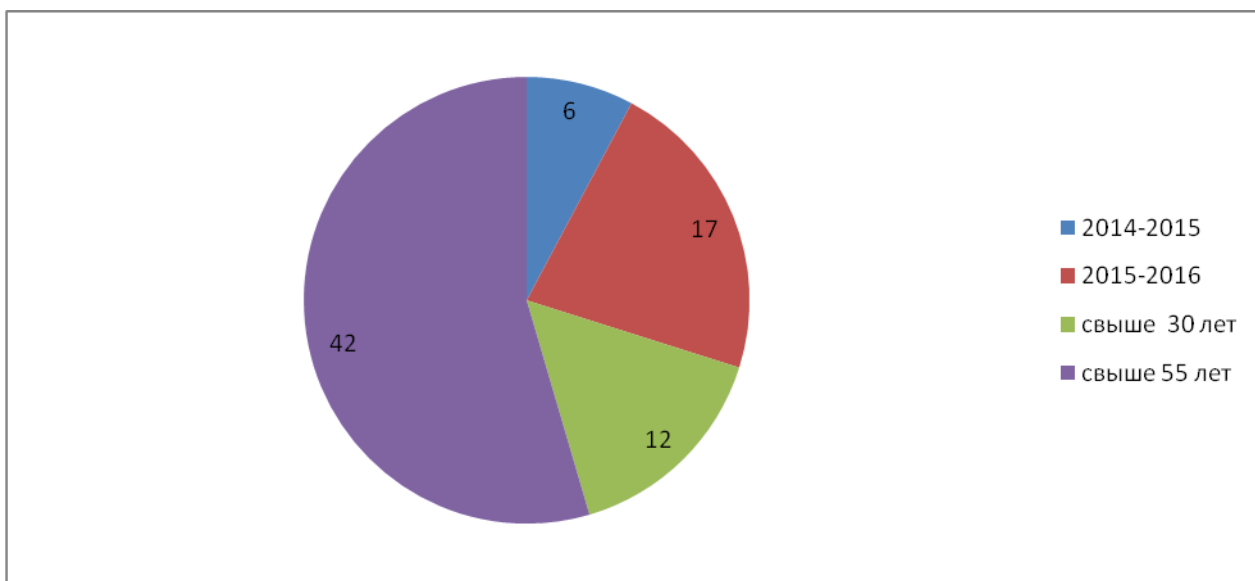


Рис.3. Удельный вес педагогических работников по педагогическому стажу

Таблица 3

Динамика показателей деятельности за три года

№ п/п	Показатель	Единица измерения		
		2013-2014 г	2014-2015г	2015-2016г
1	2	3	4	5
1	Численность численности педагогических и административных-хозяйственных работников, чел.	31	35	43
2	Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих высшее образование, в общей численности педагогических работников, чел. / %	19 / 61	23 / 65	30 / 70
3	Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих высшее образование педагогической направленности (профиля), чел. / %	17 / 54	22 / 62	28 / 66
4	Численность/удельный вес численности педагогических работников, которым по результатам аттестации присвоена квалификационная категория, в общей численности педагогических работников, чел. / %	13 / 42	18 / 52	22 / 56
5	Численность/удельный вес численности педагогических и административно-хозяйственных работников, прошедших за последние 5 лет повышение квалификации, по профессиональной направленности, чел. / %	19 / 61	20 / 57	26 / 67

## Окончание таблицы 3

1	2	3	4	5
6	Удельный вес численности педагогических работников, принимающих участие в конкурсах и олимпиадах различного уровня, %	30	48	62
7	Количество публикаций, подготовленных педагогическими работниками образовательной организации, ед	9	10	18
8	Количество массовых мероприятий, проведенных образовательной организации, ед.	3	3	5

Система социального партнерства в отделении строительной подготовки колледжа развивается. Ведётся тесное сотрудничество с рядом фирм района по успешному прохождению практики обучающихся и их дальнейшего трудоустройства. Заключено договора социального партнерства по всем направлениям профессионального образования и обучения в колледже. Из них 4 договора с базовыми предприятиями Красноярского края АО «Березовское», АО «Тубинск», ФГУП «Курагинское», ЗАО Племзавод «Краснотуранский». Эти хозяйства являются рекомендованными предприятиями Министерства сельского хозяйства Красноярского края для прохождения производственной практики студентам, а так же основными социальными партнерами являются: ООО «Управляющая компания Жилсервис», ООО «Наладчик», ООО «Бытовик», ЧП Лалетина «Ателье».

Благодаря этому обучение на практике производится по современным технологиям на основе новейшей материальной базы, что в свою очередь положительно отражается на компетентности выпускников. Предоставляется широкий спектр дополнительных образовательных программ, программа обучения тесно связана с практикой. Динамика показателей выпуска обучающихся с повышенными разрядами представлена на рисунке 4. Управление организацией осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Типовым положением об образовательной организации среднего профессионального образования (среднем

специальном учебном заведении), Уставом на сочетании принципов единоначалия и самоуправления.

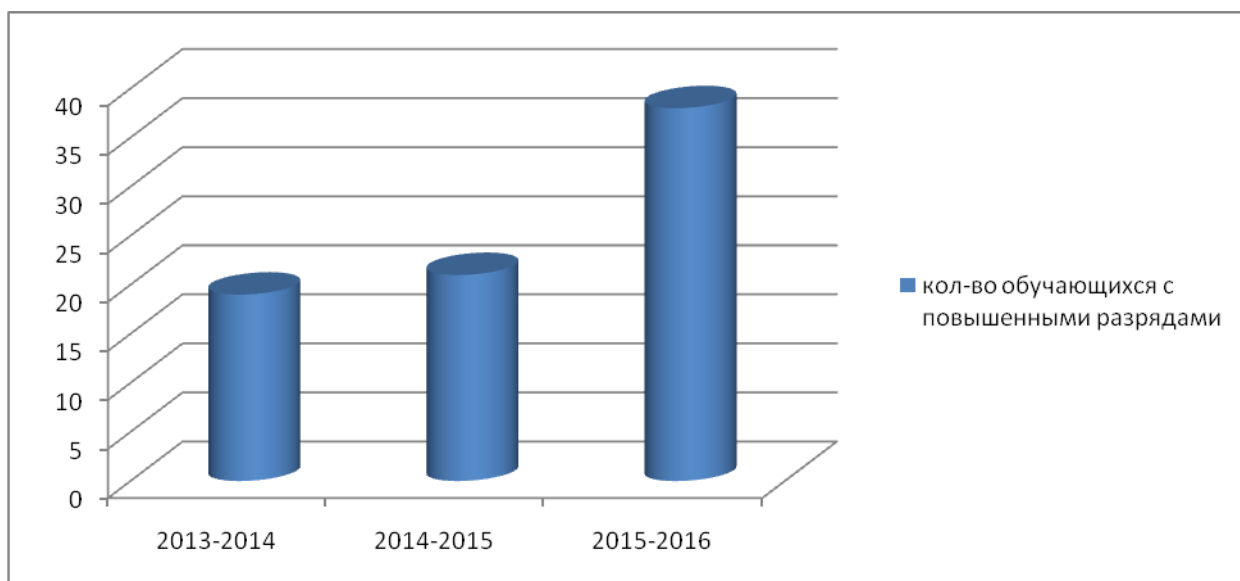


Рис. 4. Количество обучающихся окончивших обучение с повышенными разрядами

Органы управления: попечительский; совет трудового коллектива; педагогический совет; методический совет.

Внутренний контроль осуществлялся в соответствии с планом и имеет цель - контроль образовательного процесса. Основные направления контроля в 2015-2016 учебном году: выполнение учебных программ; качество ведения документации; качество образовательной деятельности обучающихся; качество преподавания учебных дисциплин; состояние внеклассной работы и работы с родителями; подготовка к итоговой аттестации; здоровье и здоровый образ жизни обучающихся. Основные виды контроля, использованные в 2015-2016 учебном году: диагностический контроль по обеспеченности учебной литературой, состоянию школьной документации, выполнению календарно-тематического планирования, программ, организации индивидуального обучения, системы работы преподавателей, посещаемости, состоянию охраны труда и ТБ; тематический

контроль - контроль за состоянием преподавания отдельных дисциплин, работы со сложными подростками; работы по формированию здоровья берегающей среды;

- фронтальный контроль - проверки правильности ведения документации, выполнение программ, анализ успеваемости;

- обзорный контроль - контроль санитарного состояния кабинетов, оснащённость учебных кабинетов и мастерских;

- предупредительный контроль - проведение тренировок эвакуации учащихся и персонала, соблюдение ТБ на уроках теоретического и практического обучения.

Методы контроля: наблюдение (посещение уроков); изучение документации; анкетирование; анализ.

Ежемесячно заместителем директора по УВР проводился контроль над ведением документации. В течение всего учебного года значительное внимание уделялось контролю над ведением классных журналов - проверка по своевременному и аккуратному заполнению и объективному выставлению оценок, по выполнению программ. Проверки проводились по плану. Цель проверки журналов определялась согласно форме контроля: выполнение программы, виды контрольных работ и своевременность выставления оценок за них, накапливаемость оценок.

Формами промежуточной аттестации по дисциплинам являются зачеты, дифференцированные зачёты, выставки творческих работ, контрольные уроки по полугодиям, итоговая аттестация – это переводные и выпускные экзамены.

Характеристика управления методической работой: разработано Положение о методическом совете в соответствии с законом «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29.12.2012г., Уставом колледжа и локальными актами и регламентирует работу методического совета КГБ ПОУ «Шушенский сельскохозяйственный колледж».

Методический совет является органом, координирующим и контролирующим методическую работу ОО с целью развития научно-методического обеспечения образовательного процесса, инновационной деятельности педагогического коллектива.

В своей работе методический совет ориентируется на реализацию научно - методической работы всего отделения строительной подготовки, на осуществление задач по повышению профессионального исполнительского мастерства обучающихся и преподавателей.

Цели деятельности методического совета отделения строительной подготовки:

- реализация проекта Программы развития и воспитания в системе среднего профессионального образования детей, обеспечивающего развитие личности ребенка как высококвалифицированного специалиста;
- обеспечение гибкого и оперативного руководства методической деятельностью в ОО;
- повышение теоретического уровня и педагогической квалификации руководства и педагогических кадров.

Основными задачи методического совета отделения строительной подготовки являются:

- реализация государственной политики в системе профессионального образования детей;
- определение приоритетных направлений методической и исследовательской работы педагогов, подготовка рекомендаций по их совершенствованию;
- организация инновационной деятельности, направленной на освоение современных методик, форм, средств и методов образования, новых педагогических технологий;
- внедрение в практику достижений науки и передового педагогического опыта инновационной деятельности;

- создание условий для использования в работе преподавателя инновационных и обучающих методик;

- стимулирование инициативы педагогического коллектива к занятию опытно - экспериментальной, научно-исследовательской деятельностью, направленных на модернизацию и модификацию образовательного процесса;

- проведение внутренней экспертизы учебно-методических и организационно- распорядительных документов;

- организация консультативной помощи преподавателям ОО;

- оказание помощи в профессиональном становлении молодых специалистов;

- повышение профессиональной квалификации педагогических кадров.

Основные функции методического совета: разработка и подготовка к утверждению годовых учебных планов; разработка и обсуждение рабочих программ, учебно-методических комплексов и иных методических материалов по всем дисциплинам учебного плана; подготовка предложений по обновлению учебно-программной документации и учебной литературы с учетом современных требований; планирование, организация и непосредственное руководство индивидуальной работой преподавателей; формирование учебной нагрузки преподавателей, мастеров и мастера - инструктора; внесение изменений в объем нагрузки в течение учебного года; творческий, методический и организационный контроль за работой преподавателей, ее результатами; организация и проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации, составление графика отчетности, оформление документов по результатам аттестации; организация деятельности по совершенствованию педагогического мастерства и повышению профессиональной квалификации преподавателей; подготовка предложений по обобщению и распространению опыта работы преподавателей и мастеров; выработка рекомендаций по представлению в аттестационную комиссию на соответствие занимаемой должности, а также

по награждению преподавателей (почетные звания, правительственные награды, благодарности, грамоты и т.д.), обсуждение и утверждение характеристик преподавателей. Одной из составляющих методической работы каждого преподавателя является представление своего педагогического опыта. Формы представления педагогического опыта разнообразные. Представим некоторые из них: проведение открытых мероприятий (уроки, мастер-классы и т.д.); выступления на методических мероприятиях (семинарах, совещаниях, конференциях и т. д.); опубликование статей в печатных изданиях, интернет - сайтах; разработка методических материалов, пособий, сборников и т. п.

Неотъемлемой частью работы каждого преподавателя является творческая деятельность - участие в проектной деятельности педагогов и их обучающихся.

Эффективной формой методической работы в текущем учебном году стала работа методических объединений (МО), которые возглавила Алаева Л.П. Основная цель работы объединений в этом учебном году - мотивирование педагогов на формирование новой системы оценки качества своей работы (портфолио) и формирование паспорта контрольно оценочных средств по дисциплинам (по специальностям), а так же самосовершенствование педагогического мастерства.

Заседания МО являются наиболее традиционной формой методической работы и проводятся регулярно в течение года в соответствии с планом работы отделения строительной подготовки на 2015-2016 год. На них обсуждаются вопросы методического обеспечения учебно-воспитательного процесса, различные варианты содержания образования, рассматриваются новые педагогические технологии, методы обучения и воспитания обучающихся. В процессе работы рассматривались следующие вопросы: планирование и утверждение основных направлений методической работы в школе на 2014-2015 учебный год. Обсуждение форм работы по обучению



преподавателей самоанализу своей профессиональной деятельности, обучение написанию рабочих программ, а также оказание методической помощи молодым специалистам. Анализ результатов методической работы прошедшего учебного года. Составление и обсуждение проекта плана работы на 2015-2016 учебный год.

В организации имеется методической уголок (размещённый в педагогическом кабинете), на котором размещены методические материалы для преподавателей по написанию рабочих программ, графики аттестации и другая необходимая для работы преподавателей информация. Информация, размещенная в уголке, является востребованной преподавателями, обновляется регулярно.

В течение года были проведены: педагогические советы, заседания МО

На МО в течение учебного года осуществлялась работа «Школы молодого мастера» - помощь и консультации по интересующим вопросам методики преподавания, педагогике, психологии, способствующие повышению профессиональной и методической компетенции. Открытые уроки с целью обобщения и распространения передового педагогического опыта, повышения квалификации и развития профессиональных навыков.

В колледже сформированы предметно-цикловые комиссии, цель которых - подготовка учебно-программного и учебно-методического обеспечения, оказание помощи обучающимся в освоение учебных дисциплин и профессиональных модулей по специальностям, оказание помощи преподавателям в реализации ФГОС СПО, реализация инновационных педагогических и информационных технологий, направленных на улучшение качества подготовки выпускников конкурентоспособных на внутреннем и международном рынках труда.

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. В своей работе коллектив колледжа применяет современные формы, методы и средства обучения, обеспечивает поддержку творческой активности и инициативы обучающихся путем дифференциации и индивидуализации обучения, способствует интеграции учебно-воспитательной, научно-методической и профессиональной деятельности сотрудников. Руководство КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» берет на себя ответственность за реализацию настоящей политики, уделяя первоочередное внимание вопросам качества подготовки специалистов, стремится к повышению конкурентоспособности и показателей качества учебно-воспитательного процесса, обязуется обеспечивать своих сотрудников всесторонней поддержкой и соответствующими ресурсами.

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 - отражение реальных объектов или процессов, аккумулирующих в себе наиболее существенные структурные элементы и связи этого реального объекта (процесса).

Главной характеристикой модели считается упрощение реальной ситуации, к которой она применяется. 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

организаций среднего профессионального образования представлена на рисунке 5

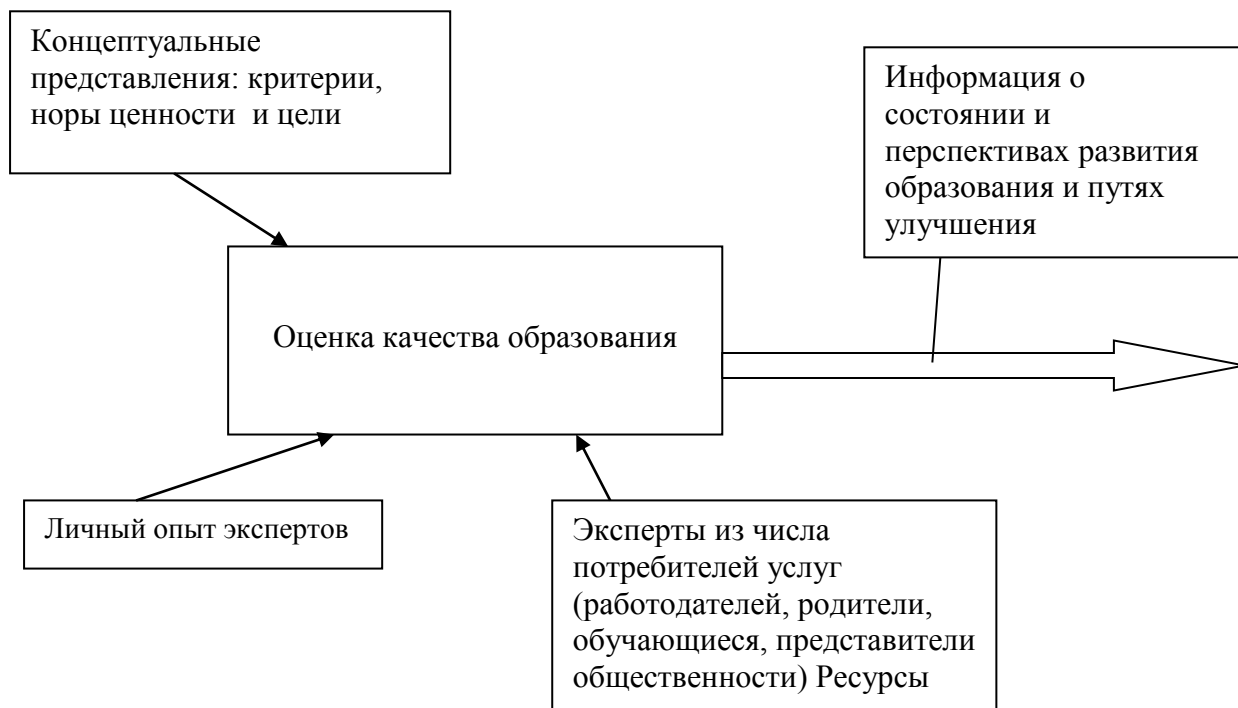


Рис. 5. Модель оценки качества образовательных услуг

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;
- управления (ограничительная и (или) предписывающая информация), обозначенного стрелкой сверху вниз;
- механизма осуществления (кадровые, материальные и иные ресурсы), обозначенного стрелкой снизу вверх.

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 потребительскими требованиями и определение степени их соответствия. Структурно – функциональная модель оценки качества образования с участием потребителя представлена на рисунке 4 (приложение 4).

### 2.3. SWOT - анализ отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»

Высокое качество подготовки в колледже подтверждается участием студентов в региональных и краевых чемпионатах по компетенциям.

Колледж на постоянной основе оказывает учебно - производственные услуги 3 компаниям, среди которых есть субъекты малого и среднего предпринимательства. Основные услуги для предприятий: подготовка, переподготовка рабочих и специалистов, опытное и мелкосерийное производство металлоизделий и конструкций, льготная аренда производственных площадей, сертификация производственных процессов, внедрение современных IT-технологий.

В отделении строительной подготовки обучается 225 человека из них 72 человека на базе общего среднего образования и 154 человека с ограниченными возможностями здоровья.

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. Ведомости посещаемости и успеваемости представлены в таблице 2 и 3 (приложение 3).

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 4, 5, 6.

Учебно - производственными услугами колледжа пользуются как отраслеобразующие компании, так и предприятия малого и среднего бизнеса и др. Заключены договора с социальными партнёрами (предприятиями) где обучающиеся проходят производственную практику согласно специальности.

Таблица 4

Swot-анализ внешней образовательной среды отделения строительной подготовки

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Местоположение (центр посёлка, районный центр).                      Более высокое качество услуг по сравнению с конкурентами.                      Поддержка с помощью интернет ресурсов информатизации населения.                      Наличие программа переподготовки рабочих и служащих (внебюджетная подготовка).</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 профподготовки (переподготовки).                      Приобщение работодателей</p>	<p>Неблагоприятные демографические изменения (сокращение спроса на образовательные услуги).                      Угроза появления на рынке новых конкурентов.                      Неблагополучная ситуация в социуме относительно вредных привычек, низкий образовательный и социальный статус семей.                      Снижение бюджетного финансирования.</p>

Таблица 5

Swot-анализ внутренней образовательной среды отделения строительной

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Достаточно хороший уровень материально-технической базы колледжа (крупнейший колледж на юге Красноярского края)</p>	<p>Недоукомплектованность педагогическими кадрами (отсутствие взаимозамещения).</p>

Окончание таблицы 5

1	2
<p>Широкий спектр профессий.                      Постоянный педагогический коллектив, большой процент квалифицированных педагогов и мастеров.                      Сплоченность и работоспособность коллектива.                      Комфортные условия для обучения.                      Реализуются программы обучения для подростков с ограниченными возможностями здоровья.                      Использование современных технологий                      Высокая мотивация обучающихся.                      Высокие показатели успеваемости.                      Широкий спектр образовательных услуг (бюджет и внебюджет).                      Соответствие колледжа действующим санитарным и противопожарным нормам, нормам охраны труда.                      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.                      Недостаточная работа по повышению качества образования.                      Недостаточная работа по повышению качества образования.</p>
Возможности	Угрозы
<p>Повышение квалификации педагогов и мастеров.                      Расширение спектра образовательных программ.                      Заинтересованность подростков в выборе профессии данного колледжа.                      Внедрение и развитие открытого (дистанционного) обучения.                      Благоприятные демографические изменения, вызывающие увеличение спроса на образовательные услуги.                      Привлечение опытных квалифицированных кадров.</p>	<p>Рост социально неблагополучных семей.                      Старение педагогических кадров и отсутствие молодых педагогических кадров.</p>

Таблица 6

Swot-анализ системы управления отделения строительной подготовки

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Развитие системы самоуправления и взаимодействия с родительской общественностью:                      - органами школьного самоуправления:                      педагогический совет трудового коллектива;</p>	<p>Профессионально-педагогическая компетентность незначительной части педагогического состава, несмотря на большой опыт работы в этой сфере не соответствует современным требованиям (стандарту педагога).</p>

## Окончание таблицы 6

1	2
<p>- родительский комитет, проведение родительских собраний. С учётом слияния колледжа с профессиональными училищами пересмотрен и утверждён устав. Разработано Положение об осуществлении образовательной деятельности. Разработаны Положения о внутреннем трудовом распорядке. Разработан кодекс профессиональной этики педагогических работников колледжа и его филиалов.</p>	<p>Недостаточно высокая инициативность, активность, самостоятельность и ответственность (эффективность) сотрудников. Недостаточно высокий уровень мотивации сотрудников. Не сформирована на 100% эффективная внутренняя система оценки качества образования СПО.</p>
Возможности	Угрозы
<p>Создание локальной сети. Создание электронного журнала. Разработка Положения об организации дополнительного профессионального образования педагогических работников. Включение в состав трудового коллектива заинтересованных лиц из числа депутатов, бизнесменов, общественных деятелей города). Включение в систему оценки качества образовательной услуги СПО требований потребителя.</p>	<p>Кадровая незаинтересованность в развитии школы. Плохое взаимодействие структурных подразделений. Устаревшая система управления.</p>

Контрольно - зачетные процедуры рассматриваются как образовательная деятельностная 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 можно сказать о том, что отделение строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»



занимает активную позицию среди образовательных организаций. В ходе работы выявлены причины, позитивно влияющие на качественные результаты деятельности отделения строительной подготовки 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. Наряду 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 метода оценки качества образования отделения строительной подготовки «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»**

Параллельно с теоретической разработкой проблемы влияния оценки качества образования с участием потребителей на развитие деятельности учреждений СПО осуществлялась экспериментальная работа.

Экспериментальная работа проводилась в форме констатирующего и формирующего эксперимента и осуществлялась в несколько этапов в период с 2014 по 2016 г.г.

На первом этапе (2014—2015г.г.) было осуществлено накопление эмпирического материала, практического опыта, документации, определены методологические и методические подходы к проведению эмпирического исследования, разработан инструментарий исследования и проведено изучение сложившейся практики оценки качества с участием потребителей образовательных услуг, а также проанализированы существующие в ОУ способы оценки. Изучение теоретических оснований и сложившейся практики помогло уточнить комплекс показателей для оценки успешности процедур оценки качества с участием потребителей, а также провести констатирующий эксперимент и выявить затруднения в деятельности различных участников, осуществляющих оценку качества.

На втором этапе (2015г.) был проведен анализ степени исследованности рассматриваемой проблемы в педагогической теории и практике; сформулирована проблема; определены цель, предмет, гипотеза и задачи исследования; изучена научная и методическая литература; разработана и теоретически обоснована модель оценки качества, условия ее реализации; спланирована работа по внедрению данной модели.

На третьем этапе (2015 - 2016 г.г.) проводилось экспериментальное исследование, направленное на апробацию модели оценки качества

(формирующий эксперимент), и анализировались результаты, полученные в процессе внедрения модели оценки качества; были уточнены организационно-педагогические условия воплощения модели оценки качества в организации СПО; проведено обобщение результатов.

Экспериментальная работа проводилась в форме констатирующего и формирующего экспериментов и осуществлялась на базе отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» пгт. Шушенское Красноярского края, реализующего программы среднего профессионального образования.

### ***3.1. Цели и задачи экспериментальной проверки***

Целью проведения экспериментальной работы являлась проверка результативности влияния модели оценки качества образовательных услуг с участием потребителей на развитие деятельности организации СПО и условий ее успешного функционирования, а также анализ результатов ее реализации.

В процессе подготовки и проведения эксперимента решались следующие задачи: планирование констатирующего и формирующего экспериментов. Определение целей; поиск методов проведения эксперимента, адекватных целям; выбор средств и методов проведения эксперимента. Разработка критериев оценки результатов эксперимента. Разработка инструментария для проведения констатирующего и формирующего экспериментов (опросных листов, анкет, таблиц, заданий и тд.). Подготовка субъектов оценки качества к участию в эксперименте. Анализ и обобщение результатов эксперимента.

Экспериментальной работе предшествовал теоретический этап исследования, который включал разработку принципиальных теоретических положений, концепции и аппарата исследования, подготовку необходимой

для эксперимента методической и материально-технической базы. Разработка научных основ модели оценки качества образования с участием потребителей была связана с библиографическим поиском и изучением литературы, изучением состояния проблемы в существующей практике, методологическим обоснованием гипотезы исследования, разработкой модели оценки качества образовательных услуг с участием потребителей, условий ее реализации. Организационное обеспечение предусматривало подготовку исследовательской документации, привлечение педагогических работников, работодателей, экспертов, обучающихся, для проведения эксперимента, опроса и анкетирования.

В качестве показателей эффективности влияния модели оценки качества образовательных услуг с участием потребителей на развитие ОО были взяты следующие:

- уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг;

- уровень вовлеченности потребителей в процедуры оценки качества образовательных услуг;

- динамика количества различных групп потребителей, участвующих в оценке; ориентация при разработке и реализации программ (развития, образовательных, инновационных) на запросы потребителей и заинтересованных сторон;

- уровень обновления образовательных программ и расширения спектра дополнительных образовательных услуг;

- уровень обновления ресурсного обеспечения ОУ (научно-методического, материально-технического, нормативно-правового, информационного, финансового, оргструктурного), рост самостоятельности (субъектности) участников экспертно- оценочной деятельности. Широта информирования и обратной связи с потребителями по поводу качества образования , проектов и программ развития образовательной организации.

### ***3.2. Анализ организации оценки качества образования в организации***

На первом этапе исследования проводился констатирующий эксперимент. Период его проведения (2015-2016гг.)

Цель констатирующего эксперимента заключалась в анализе имеющейся в организации СПО практики проведения процедур оценки качества с участием потребителей как основы развития образовательной организации. Эксперимент проходил в два этапа: анализ нормативной документации образовательного учреждения (программ развития, образовательных программ, отчетов, публикаций, др.) и анкетирование сотрудников, обучающихся и их родителей, администрации, представителей общественности и работодателей.

Актуальность подобного исследования была обусловлена необходимостью рефлексии имеющегося опыта осуществления оценки качества и ее влияния на повышение качества предоставляемого образования. Основными задачами констатирующего эксперимента являлись следующие:

-анализ нормативной и методической документации (программ развития, образовательных программ, отчетов, публикаций, др.) на предмет учета требований потребителей;

-анализ используемых в учреждениях СПО процедур оценки качества образовательных услуг с участием потребителей (кто включен, как включен);

-анализ использования результатов оценки качества для запуска процессов развития (как используется полученная информация).

Инструментарий исследования. В исследовании были использованы анкеты, содержащие открытые и закрытые вопросы и организации, предполагающие обработку данных через получение усредненного

результата. В дополнение к результатам анкетирования использовались фокус-группы различных категорий участников образовательного процесса, устные опросы. В качестве методов исследования использовалось наблюдение за деятельностью, анализ ее результатов (в частности, мониторинг, процедуры обработки данных), устные и письменные опросы.

Констатирующий эксперимент проводился в виде комплексного исследования. В констатирующем эксперименте участвовали различные категории участников образовательного процесса: опытная выборка в совокупности состояла из 115 человек и состояла из 80 обучающихся и их родителей (10% от общего числа), 23 преподавателя и мастеров производственного обучения (65% от общего числа), 4 административных работника ОО, 8 экспертов из числа представителей профессиональных организаций, общественных организаций, органов муниципального управления.

Исследование состояло из нескольких шагов, часть из которых осуществлялась параллельно. Выявление затруднений в деятельности управленцев, возникающих у них в процессе привлечения потребителей к оценке качества образовательных услуг и развития организации СПО. Анализ нормативной и методической документации и практики организации оценки качества.

Исследование мнения работников организаций СПО, а также родителей учащихся, с целью определения уровня представлений об оценке качества, изложенных в регламентирующих документах по организации оценки качества.

Анализ результатов фокус - групп руководителей организаций СПО, преподавателей и студентов по вопросам условий и результатов образовательных услуг.

Анализ документов, регламентирующих деятельность организации СПО по развитию. Рассмотрим более подробно процесс и результаты, полученные по завершении каждого шага исследования.

Шаг первый: выявление затруднений в деятельности управленцев, возникающих в процессе привлечения потребителей к оценке качества образовательных услуг и развития организации СПО.

Для этого в исследовании использовались анкетирование, опросы руководителей организации СПО, выявляющие затруднения в организации оценки качества. Руководителям организации СПО было необходимо из предложенного перечня затруднений связанных с организацией деятельности по развитию образовательной организации выбрать те, решение которых опирается на результаты оценки качества образовательных услуг и проранжировать их исходя контекста (создания условий для развития деятельности образовательного организации). Результаты исследования представлены в таблице 7.

Таблица 7

#### Основные трудности руководителей организации

ранг	Трудности	%
1	Поиск идей развития образовательных услуг	30
2	Анализ ситуации в образовательном учреждении	28
3	Проектирование и программирование процессов развития	25
4	Организация маркетинговых и социологических исследований	20
5	Принятие управленческих решений на основе полученной в результате проведения оценки информации	18
6	Вовлечение различных потребителей в оценку качества	15
7	Создание мотивации у персонала для повышения качества	13
8	Подготовка публичного доклада	13
9	Организация процедур оценки качества: общественной экспертизы, общественных слушаний и наблюдений	13
10	Организация работы экспертных групп, включающих потребителей из числа работодателей, обучающихся, общественности	10

Данные таблицы демонстрируют, что деятельность управленца, связанная с оценкой качества, не идентифицируется ими как вызывающая затруднения. Однако это и не означает, что данная деятельность

благополучна. Данное исследование было дополнено проведением фокус-группы руководителей ОО СПО (4 человека), имеющих разный стаж и опыт руководящей работы.

Результаты подтвердили отсутствие у руководителей понимания значения оценки качества с участием потребителей. При выделении типовых задач и профессиональных затруднений в деятельности управленца, стало ясно, что они не могут типологизировать свою деятельность, а в основном приводят неранжированные списки действий, которые им необходимо выполнять. В результате семинара было констатировано, что навык осознания затруднений при осуществлении оценки качества у большинства участников отсутствует. Согласно проведённым исследованиям, запрос потребителей к образовательному учреждению выражен пока слабо, так как 64,5 % всех обучающихся являются подростки с ограниченными возможностями здоровья (профподготовка), и не осознана потребность оценивать деятельность образовательного учреждения как института, оказывающего образовательные услуги в регионе, в связи с этим отсутствует перечень критериев оценки образовательной организации с точки зрения потребителей. Большинство потребителей (студенты, родители и др.) образовательных услуг не готовы к осуществлению оценки качества, не могут определенно высказать свои целевые ожидания и четко определить важность различных аспектов образовательных услуг, влияющих на их качество. У ОО возникла необходимость в специальной подготовки потребителей к реализации ими роли субъекта оценки качества образовательных услуг.

Шаг второй: исследование мнений работников организации СПО и родителей обучающихся по вопросу оценки качества образовательных услуг.

В опросе принимали участие управленцы, педагоги и мастера п/о и родители обучающихся и сами обучающиеся образовательного учреждения.



Результаты опроса приведены в диаграммах и представленных на рисунке 4-9 (приложение 5).

Какова должна быть периодичность оценивания качества образования в образовательных организациях СПО?

Для оценки качества образования в образовательной организации респонденты единодушно выбирают ответ «раз в год»: 35% управленцев, 37% педагогов и 40% родителей. Так же популярен ответ «каждое полугодие» во всех группах опрошенных (как выяснилось эта информация больше связана с денежными выплатами обучающимся находящимся в трудной жизненной ситуации).

Структуры какого уровня должны оценивать качество образования организаций СПО?

В меньшей степени функцию оценки качества деятельности учреждений СПО опрошенные предпочли бы отдать структурам регионального уровня, отдавая предпочтение муниципальным структурам, которые в выборе занимают первое место и набрали 36% голосов всех опрошенных (разница в ответах трех групп респондентов незначительная). На втором месте - структуры районного уровня (23% опрошенных). На третьем месте - независимые исследовательские организации и центры мониторинга, которые набрали 14% голосов (15% управленцы, 14% педагогов и 13% родителей отдают предпочтение в третьей очереди этим организациям).

Согласны ли вы, что оценку качества надо проводить на всех этапах жизненного цикла образовательной услуги?

Большинство ответили положительно, однако ответственность за проведение процедур внешней оценки качества респонденты предпочли отдать органам управления системы образования.

Какие формы оценки качества используются в вашей образовательной организации? Данные опроса показали, что в организациях СПО

практически не применяются активные формы оценки качества с участием различных представителей потребителей образования и заинтересованных сторон. Кто должен заниматься оцениванием условий, процесса и результатов образования:

При оценивании качества образования предпочтение респондентов единодушно было отдано образовательной организации (61%). С большим отрывом - независимые исследовательские организации, центры мониторинга местного уровня (24%). На третьем месте - потребители образовательных услуг.

Есть ли необходимость привлечения к оценке условий, процесса и результатов образования общественности (работодателей, родителей, управляющих, попечительских советов и т.д.).

Необходимость привлекать общественность к оценке результатов образования отмечают 79% управленцев, 68% педагоги и мастера п/о и 75% родителей.

Анализ результатов анкетирования и фокус - групп управленцев, преподавателей и студентов по вопросам условий и результатов оказания образования: в работе фокус - групп участвовало 4 чел. (директор и зам.директора ОО), 23 преподаватели и мастера п/о и 10 родителей. Руководитель фокус - группы выступал в качестве модератора.

Большая часть респондентов считает, что образовательная среда включает в себя и образовательные условия, и условия физического пространства. Результаты опроса по вопросу: образовательные условия это, представлены в таблице 8.

Для оценки качества образовательных условий.

А- Необходимо использовать унифицированную оценочную систему электронного мониторинга;

В- Необходимо задействовать сайт ОУ как пространство общения и общественного представления результатов;

С- Необходимо задействовать электронные ресурсы разного характера;

Д- достаточно процедуры непосредственного наблюдения;

С- затрудняюсь ответить;

Д - свой вариант ответа

Большинство респондентов считают, что необходимо задействовать ресурсы разного характера и использовать унифицированную систему электронного мониторинга. Результаты представлены в диаграмме на рисунке 12.

Таблица 8

#### Образовательные условия

субъекты оценивания/ Критерии оценки условий оказания образовательных услуг	Доля Руководителей (управленцев)	Доля Преподавателей и мастеров п/о, %	Доля Родителей, %	Доля Опрошенных, %
Здание, кабинеты, инфраструктура	4,0	4,8	5,8	4,9
Организация обучения	21,0	22,4	20,1	21,3
Способы и формы оценивания	1,0	1,9	3,2	2,1
Дополнительные образовательные услуги, кружки, секции	2,9	4,1	4,4	3,8
Взаимоотношения между обучающимися и преподавателями	3,0	6,2	10,0	6,6
Все суждения	66,2	60,5	56,4	61,1

Каковы три фактора, существенно оказывающих влияние на качество образования в организациях СПО.

А-высокая квалификация педагогических кадров;

В-наличие современного интерактивного оборудования;

С-наличие проектов выходящих за рамки ОО;

Д- наличие современного ремонта ОО;

Е- наличие большого количества дополнительного образования в ОО;

Ж-наличие индивидуального подхода к обучающимся;

З-наличие современных образовательных технологий.

Анализ ответов представлен на диаграмме на рисунок 13. Диаграмма показывает, что происходит смена представлений о качестве образовательных условий. Условия не ограничиваются СанПиНами, стенами и оборудованием, но включают и психологический комфорт, и используемые технологии.

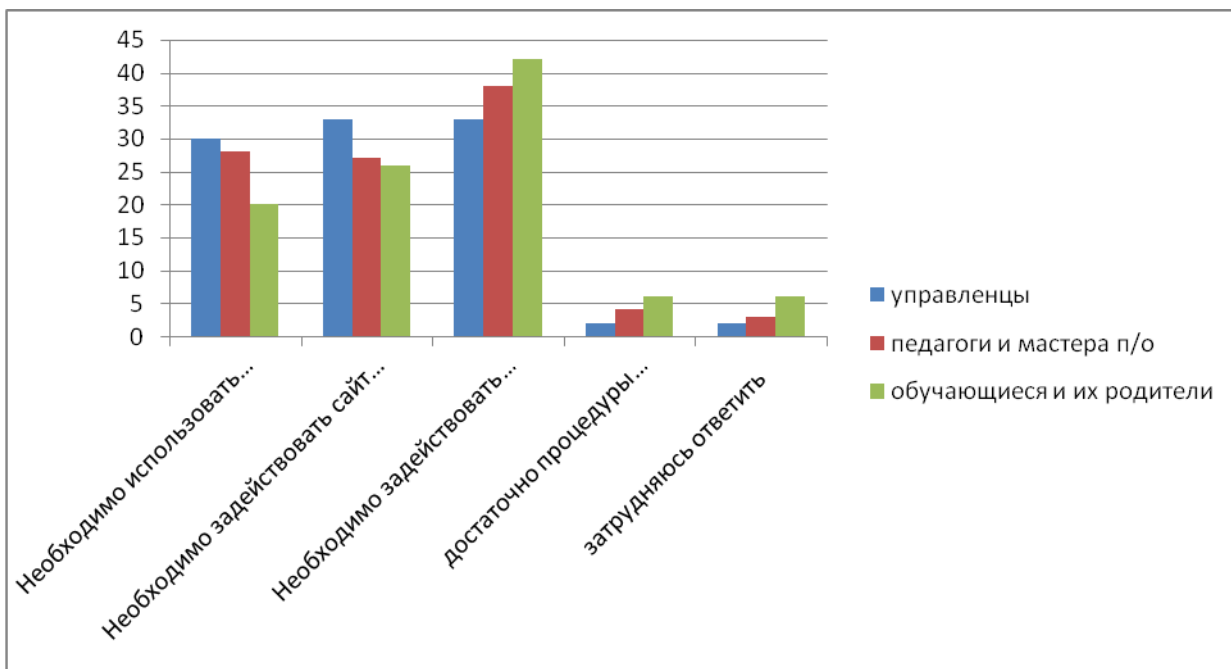


Рис. 12. Какие службы необходимо использовать для оценки качества образования организаций СПО

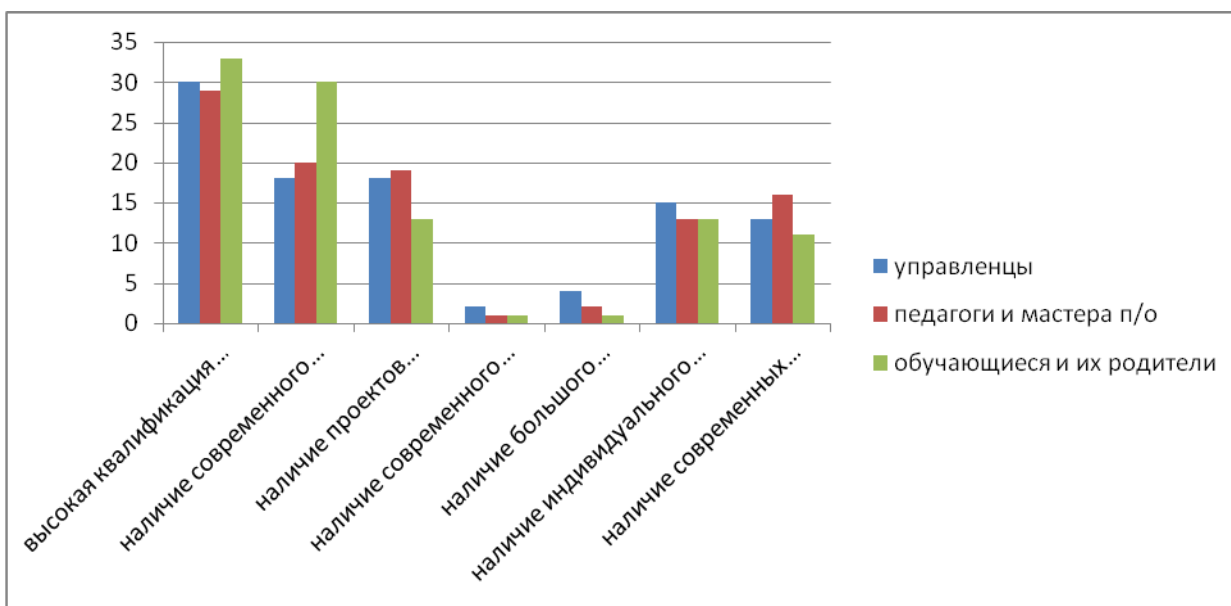


Рис.13. Факторы существенно оказывающие влияние на качество образования в организациях СПО

Какова роль общественности (в лице родителей, представителей работодателей) во внешней оценке качества образования в образовательной организации.

А- весомая;

В- незначительная;

С- другое.

Проанализировав диаграмму представленную на рисунке 14 видна заинтересованность родителей в непосредственной причастности к разработке критериев, но мнения разделились относительно уровня вовлеченности: от разработки до утверждения разработанных критериев.

Относительно приглашения независимой организации на проведение конкретной работы по оценке качества вновь наблюдается слабое внимание со стороны всех респондентов: всего 13% склоняются к такой возможности. Какова должна быть периодичность оценивания педагогической деятельности в учреждениях СПО.

А-раз в 3 года;

В- раз в 5 лет;

С-другой вариант.

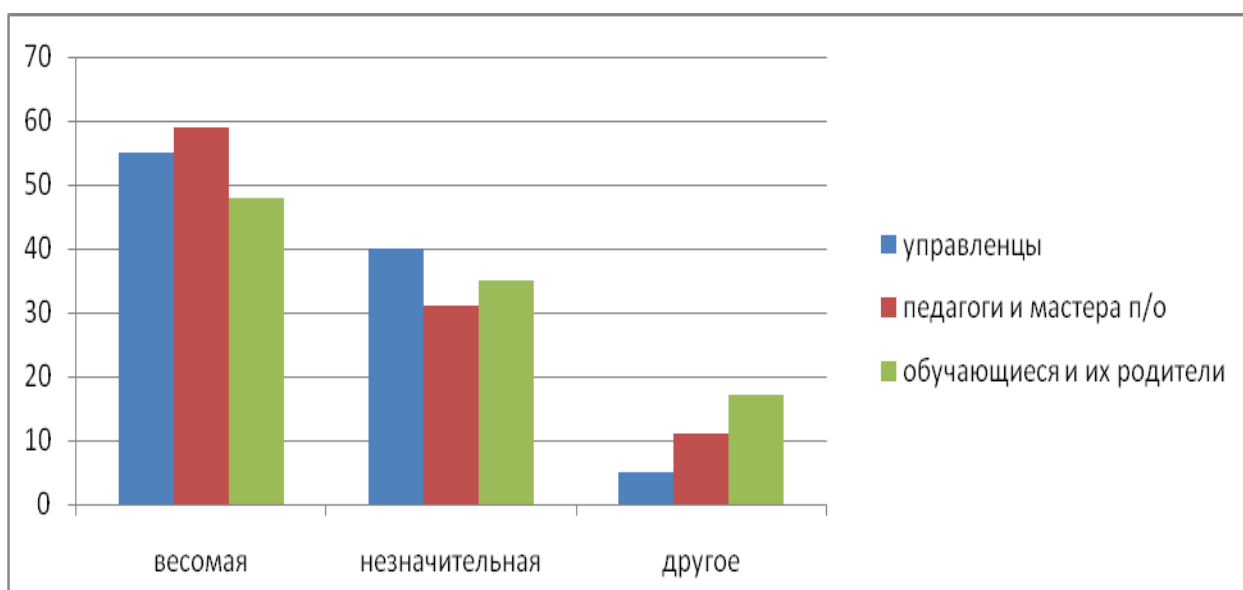


Рис. 14. Роль общественности во внешней оценке качества образования в образовательной организации

По мнению опрошенных как видно из диаграммы представленной на рисунке 15, для оценивания педагогической деятельности достаточно закладывать периодичность такой процедуры 1 раз в 5 лет. Так считают 51% всех опрошенных. Чуть более четверти опрошенных считают, что периодичность должна составлять раз в три года. В своих мнениях сошлись все группы респондентов.

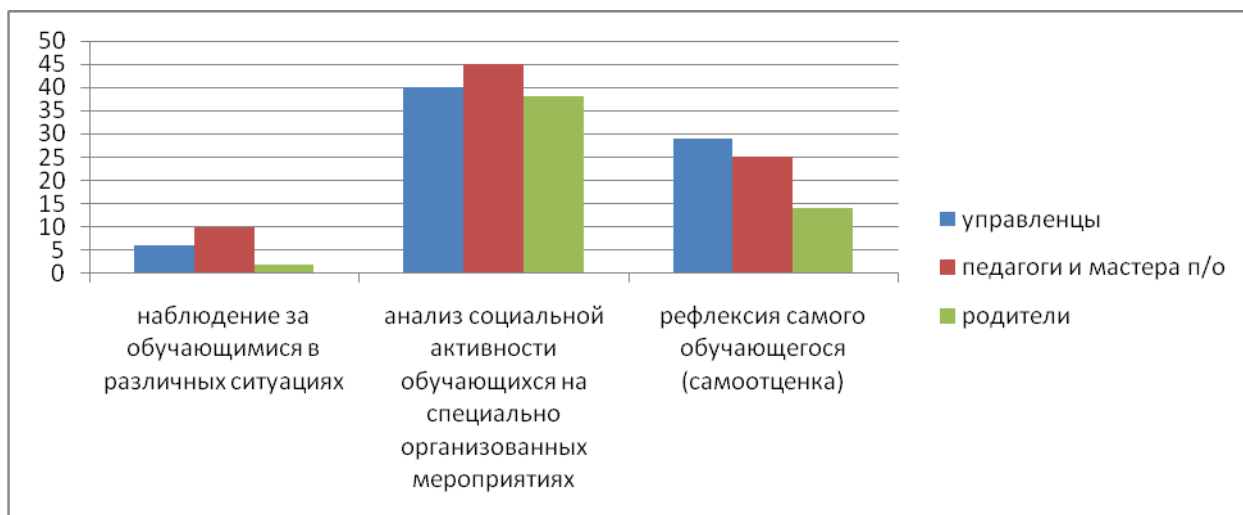


Рис. 15. Периодичность оценивания педагогической деятельности в организациях СПО

Каким способом, на ваш взгляд, и в каких формах можно производить оценивание результатов образовательных услуг.

А- наблюдение за обучающимися в различных ситуациях;

В-анализ социальной активности обучающихся на специально организованных мероприятиях;

С-рефлексия самого обучающегося (самооценка);

Д-отзывы преподавателей и мастеров п/о, работодателей по прохождении практики;

Е- другие способы.

Как видно по результатам опроса представленном на рисунке 16 в то время как управленцы и преподаватели, мастера производственного обучения больше склонны к использованию разных форм оценивания (управленцы - 40%, педагоги и мастера п/о - 45%), родители больше склонны

довериться мнению педагогов и мастеров, непосредственно работающих с их детьми. Второе место занимает, что не маловажно - рефлексия самого студента.

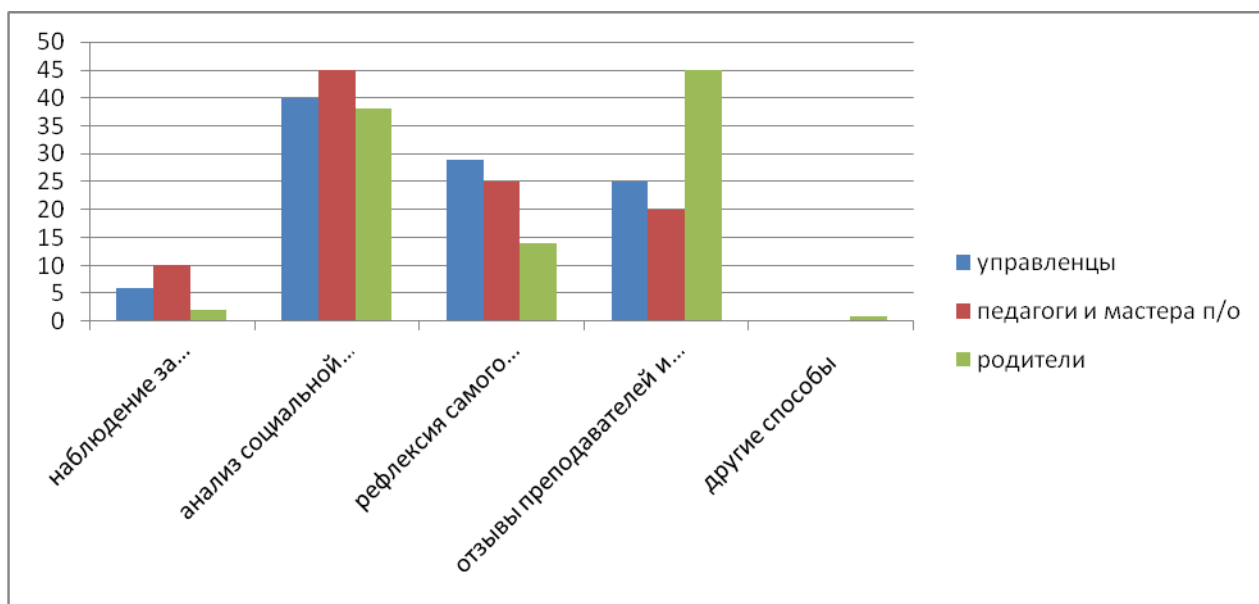


Рис.16. Форма оценивания результатов образования

В завершение был проведен анализ нормативной документации, который показал, что в предлагаемых методических и нормативных материалах обнаружены следующие недостатки:

- в разработанных программах развития отсутствовали разделы, характеризующие вклад образовательной организации в кадровое обеспечение процессов развитие региона;
- проводимые обследования слабо увязаны с приоритетами, программами развития и их ожидаемыми результатами;
- набор обследований не носит системного характера (нет полноты охвата по субъектам и объектам, мало показателей конечного эффекта), что предопределяет риск некорректных результатов и принятия неверных управленческих решений.

Помимо этого зафиксировано, что в организации накоплены значимые статистические выборки (по разным курсам, разным субъектам оценки, разным периодам обучения и др.), позволяющие проанализировать влияние оценки на качество образовательного процесса, однако обработка этих

данных не стала осознанной целью работы организации. Анализ практики организации оценки качества также позволил зафиксировать сильные и слабые стороны. К слабым сторонам было отнесено то, что:

- разрозненные процедуры оценки качества существуют обособлено, полученная информация не анализируется и не доводится до сведения потребителей;

- опыт сопоставления результатов оценки качества между программами практически отсутствует;

- отсутствует сравнение результатов оценки качества образовательного процесса, что создает затруднения при оценке качества образовательных услуг в целом;

- в ряде случаев отсутствует механизм обратной связи как таковой.

Отсутствие такой информации не позволяет вносить коррективы в собственную педагогическую деятельность.

Во многом причины затруднений субъектов оценки связаны с недостаточным нормативным (процедуры, функции, зоны ответственности, требования), научно-методическим (рекомендации по применению критериев оценки образовательных услуг), информационным (разрывы в каналах обратной связи, недостаточность согласовательных площадок для уточнения критериев оценки), кадровым (неготовность потребителей к эффективной реализации ими экспертной деятельности) обеспечением деятельности субъектов, осуществляющих оценку.

Так, например, обнаружено, что отдельные образовательные услуги и не подвергались систематической оценке, не проводился сравнительный анализ статистических данных, не в полном объеме предоставлялись обратные связи субъектам оценки, на отдельных этапах учебного процесса не проводилось обсуждение критериев и согласование единых подходов к осуществлению образовательных услуг. Статистические данные, полученные в процессе оценки качества, недостаточно системно



использовались при принятии управленческих решений по отношению к преподавателям. Выделены две группы причин выявленных затруднений субъектов оценки качества:

Первая группа причин носит педагогический характер, так как непосредственно связана с реализацией субъектами оценочной деятельности. Было зафиксировано, что у большинства субъектов оценки отсутствует целостное представление о функциях, задачах и зонах ответственности каждого субъекта; осознание собственной роли, содержания деятельности и типовых задач; целостное видение оценки качества, места в ней различных субъектов. Устранение этих причин лежит в области обучения управленцев, педагогов, студентов, работодателей.

Вторая группа причин имеет организационный характер, поскольку связана с обеспечением условий для успешной реализации оценочной деятельности всеми представителями потребителей. Анализ практики осуществления оценки качества в организации СПО позволил зафиксировать многочисленные разрывы и рассогласования в организации подсистемы оценки. Был сделан вывод об отсутствии необходимых и достаточных условий успешности функционирования подсистемы оценки в учреждении.

В итоге следует, отметим что, в образовательной организации оценка качества образования носит субъективный характер, отсутствует система независимой оценки качества образовательных услуг, цели проведения оценки и ее результаты не позволяют использовать ее как инструмент налаживания (оптимизации) процессов развития организации СПО. Педагогический коллектив и управленцы не готовы к привлечению общественности к оценке качества образования. Отсутствует теоретически обоснованная и методически обеспеченная модель оценки качества образовательных услуг с участием потребителей. В качестве показателей эффективности при оценке качества образования рекомендовано усилить привлечения экспертов для осуществления потребительской оценки:

добровольность, ясность и привлекательность целей деятельности, альтернативность позиций, независимость экспертов, предоставление необходимой информации, демократический стиль организации экспертных процедур, получение значимых для развития результатов, гибкость и быстрота реагирования на выявленные проблемы.

Изложенные выше факты и рассуждения подводят нас к выводу о том, что существующая практика оценки качества имеет ряд существенных недостатков, которые приводят как к затруднениям всех субъектов оценки, так и к снижению качества образования в целом.

Таким образом, в образовательной организации оценка качества образования носит субъективный характер, отсутствует система независимой оценки качества образования, цели проведения оценки и ее результаты не позволяют использовать ее как инструмент налаживания (оптимизации) процессов развития организации СПО. Педагогический коллектив и управленцы не готовы к привлечению общественности к оценке качества оказываемых услуг. Отсутствует теоретически обоснованная и методически обеспеченная модель оценки качества образования с участием потребителей.

Рекомендации:

Организовать обучение всех сотрудников ОО принципам, модели и механизму реализации оценки качества образования. Для этого создана группа из состава методологов, в состав которой вошел и автор настоящего исследования. При разработке новой системы повышения квалификации были учтены результаты настоящего исследования, выявленные затруднения субъектов оценки.

Одним из оснований программы повышения квалификации явилось разработанное нами представление об эксперте как субъекте оценки, являющегося частью общей модели оценки качества. В качестве субъекта оценки эксперт должен обладать следующими компетенциями:

Знает особенности образовательной деятельности, функции, цели, содержание и технологию оценки качества образования, роли и задачи всех субъектов оценки в организации СПО. Умеет формулировать критерии, показатели и индикаторы оценки качества образовательных услуг, проводить анализ потребностей, выявлять проблемные зоны в деятельности ОО, нуждающиеся в улучшении, участвовать в согласовательных процедурах по совместному целеполаганию развития деятельности ОО. Владеет технологией оценки качества, обладает способностями к экспертизе, целеполаганию и проектированию.

Является субъектом оценки качества образования, т.е. осознает свое место в процессе оценки, свои функции и задачи; принимает нормы (особенности, принципы, правила) осуществления оценки и находится в состоянии актуальной готовности к ее реализации.

В ОО 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 образования. 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 предлагается усовершенствовать имеющуюся модель оценки качества образования и уделить особое внимание на участие потребителя в оценке качества, 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. В качестве ведущих форм и методов в исследуемом образовательной организации выступают: проектная

деятельность, социальные практики, организационно - деятельностные игры, событийная деятельность, конкурсы, советы и рефлексия этой деятельности. Разработанная модель оценки качества образования ориентируется на, диагностический характер, главной целью которого является выявление слабых сторон процесса формирования профессиональных компетенций и определение путей его улучшения.

### 3.3. Инструменты оценки качества образования

При проведении оценочных процедур предлагаем использовать: рейтинги, мониторинг, публичные доклады органов управления образовательной организации, стандартные статистические данные размещённые на официальном электронном ресурсе и другие открытые данные характеризующие условия, и процесс организации образовательной деятельности. Должна быть обеспечена открытость при формировании заказа на оценку деятельности или результатов деятельности образовательной организации. Результаты оценки качества могут оказаться значимыми для широкого круга заинтересованных пользователей. Должны быть разработаны специальные критерии качества к различным группам оценивания и необходимый для данной оценки инструментарий. Критерии и инструментарий представлены в таблице 9.

Таблица 9

#### Критерии и инструментарий оценки качества образования организаций среднего профессионального образования

№ п/п	Что измеряется (показатель)	Инструмент оценки
Критерий I: качество проектирования образовательной услуги		
1	Степень соответствия регламента предоставления образования требованиям потребителя	Изучение мнения потребителей; Внутренний аудит.
2	Адекватность планирования образования на текущий год запросам на повышение квалификации субъектов	Изучение мнений потребителей; Изучение мнений

		учредителя; Внутренний аудит; выявление соответствия запроса и реализуемых услуг.
3	Многообразие форм информирования об образовании всех участников образовательного пространства	Экспертиза сайта; Наличие запроса со стороны потребителей.

Продолжение таблицы 9

1	2	3
4	Качество дополнительных профессиональных программ	Оценка экспертов; Внутренний аудит
5	Уровень соответствия реестра образовательных услуг запросам субъектов	Заявочная анкета руководителя ОО; Выявление задания со стороны учредителя (госзаказ); Анализ работы отделов, методических и цикловых комиссий; Оценка сотрудников.
Критерий II: качество процесса предоставления образовательной услуги		
6	Уровень комфортности режима предоставления образования обучающимся	Изучение мнения потребителей; Внутренний аудит
7	Степень разнообразия и возможностей выбора способов взаимодействия получателя и исполнителя образования	Рефлексия потребителей; Фиксация мнений потребителей (благодарности, жалобы и др.); анализ исполнителей.
8	Адекватность применяемого диагностического инструментария андрогога целям и содержанию профессиональным образовательным программам	Экспертиза; Установление соответствия инструментария рекомендациям.
9	Полнота методического пакета для оказания образования	Экспертиза; Установление соответствия инструментария рекомендациям; Внутренний аудит
10	Продуктивность формы удовлетворения запроса на образование в соответствии с целями образовательных программ	Посткурсовой аудит; экспертиза курсовых и выпускных квалификационных работ.
Критерий III: качество ресурсного обеспечения и педагогических условий образовательного процесса		
11	Нормативно-правовая обеспеченность образовательного процесса	Внешний контроль; Внутренний аудит.
12	Уровень программно-методического обеспечения профессиональных программ	Экспертиза
13	Достаточность материально-технической базы для полноценной реализации профессиональных	Внутренний аудит

	программ	
14	Полнота и доступность информационных ресурсов в реализации профессиональных программ	Внутренний аудит
15	Уровень кадрового обеспечения образовательного процесса образовательной организации	Отчёты; аттестация педагогического коллектива; Сертификация; анализ работы всех отделов ОО

Окончание таблицы 9

1	2	3
Критерий IV: качество результатов образовательной услуги (образования)		
16	Уровень оценки руководящими работниками результативности обучения профессиональных программ	Заявочная анкета руководителей образовательной организации; Фиксация мнений руководителей и потребителей (благодарности, жалобы и др.)
17	Степень удовлетворённости получателей образования	Методика оценки эффективности образовательного процесса; мониторинг уровня удовлетворённости образованием.
18	Результативность применения основных компетенций в профессиональной практике педагогов	Конкурс методических служб; Участие в профессиональных конкурсах.
19	Соответствие итоговых выпускных работ требованиям профессиональных стандартов	Экспертиза (профессиональная и общественная); Рецензирование; периодичность публикаций; Востребованность продукта
20	Степень востребованности образования (сохранность контингента, расширение географии, наличие заявок на платные и дополнительные услуги)	Электронные списки зачисления обучающихся и фиксация выпуска; Статистика заявок центров занятости населения; Статистика обращений потребителей; Статистика трудоустройства выпускников образовательной организации.

### 3.4. Исследование эффективности реализации системы оценки качества образования

На третьем этапе исследования (2016г.) было проведено экспериментальное исследование эффективности модели оценки качества образования с участием потребителей, целью которого было выяснение обстоятельств, при которых внедренная модель оценки качества позволит улучшить качество образования в отделении строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» с целью выявления ее влияния на развитие деятельности колледжа.

В исследовании проверялась следующая гипотеза: что оценка качества образования будет обеспечивать развитие организаций СПО как открытых образовательных систем, осуществляющих проектирование и реализацию образовательных услуг на основе запросов различных групп потребителей, с которыми налажены партнерские отношения в рамках формирующейся социально-профессиональной среды, если оценка:

- построена с учетом социально-экономической специфики региона и особенностей конкретного образовательной образовательной (к оценке привлечены значимые для экономики региона, социума и образовательной организации субъекты; оценка проводится с учетом региональных стратегических социально экономических программ развития и специфических условий).

- проводится с учетом принципов (прогностичности, согласованности, адекватности критериев оценки, комплексности, вариативности и гибкости организационных форм, систематичности и цикличности осуществления, открытости и гласности процедур оценки качества) и направлена на развитие социально-профессиональной среды как сообщества субъектов, заинтересованных в развитии конкретного образовательного учреждения;

- осуществляется на основе структурно-функциональной модели оценки качества образовательных услуг, включающей в себя функции, цели, содержание, методы и формы оценки качества образовательных услуг;

- реализуется с учетом организационно-педагогических условий успешной реализации модели оценки качества образования деятельности организаций среднего профессионального образования с участием потребителей.

Проводилось постоянное сопоставление данных, полученных в констатирующем и формирующем экспериментах. По окончании эксперимента осуществлен сравнительный анализ данных, полученных до и после формирующего эксперимента.

В качестве показателей эффективности модели были взяты следующие:

- увеличение уровня удовлетворенности потребителей качеством образования;

- увеличение числа партнеров из числа потребителей и представителей заинтересованных сторон;

- увеличение количества различных групп потребителей, вовлеченных в оценку качества образования;

- усиление ориентации разработанных и реализуемых программ (развития, образовательных, инновационных) на запросы потребителей и заинтересованных сторон;

- значительное обновление образовательных программ и расширение спектра дополнительного образования;

- повышение уровня обновления ресурсного обеспечения организации СПО (научно - методического, материально - технического, нормативно - правового, информационного, финансового, оргструктурного);

- развитие самостоятельности (субъектности) участников экспертно-оценочной деятельности;



- развитие и формирование новых каналов информирования и обратной связи с потребителями по поводу качества образования.

Успешная реализация модели, это залог развития организации.

Подготовка условий для успешной реализации модели оценки качества образования с участием потребителей: первая стадия формирующего эксперимента была посвящена подготовке условий для успешной реализации модели. Для этого был разработан и реализован план мероприятий представленный, в результате которого были подготовлены нормативно-правовые, научно-методические, информационные и оргструктурные условия для успешного функционирования модели.

В результате реализации плана мероприятий были подготовлены условия, которые могут быть выражены в разнообразных формах. План мероприятий по приведению опытно - экспериментальной работы представлен в таблице 10.

В результате реализации плана мероприятий были подготовлены условия, которые могут быть выражены в следующей форме: наличие утвержденного нормативного описания технологии оценки качества с участием потребителей, наличие согласованных между всеми субъектами критериев оценки качества образовательных услуг, наличие методических рекомендаций по применению технологии оценки качества образовательных услуг с участием потребителей, наличие инфраструктуры, способной обеспечить успешное функционирование процедур оценивания с участием потребителей.

Таблица 10

План мероприятий по проведению опытно-экспериментальной работы

Условия	Мероприятия	Формы работы	Результаты
---------	-------------	--------------	------------

Нормативно - правовое обеспечение	Разработка нормативных документов, регламентирующих цели, задачи, содержание деятельности, процедуры, -зоны ответственности основных субъектов оценки качества	Проведение координационных совещаний; оформление и распространение приказов.	Утвержденный комплект нормативных документов
Научно методическое обеспечение	Создание и коррекция методических рекомендаций по организации оценки качества с участием потребителей	Проведение обучающих семинаров и тренингов для управленцев и педагогических работников, студентов, родителей, представителей работодателей, обсуждение в	Методический рекомендации

Окончание таблицы 10

1	2	3	4
Информ. обеспечение	Выстраивание формальных и неформальных каналов коммуникаций между различными субъектами оценки качества образовательных услуг. Оптимизация каналов обратной связи, создание дополнительных согласовательных площадок	Установление каналов обратной связи и создание согласовательных площадок.	Согласовательные площадки, каналы коммуникации и обратной связи
Кадровое обеспечение	Разработка и реализация программ переподготовки и повышения квалификации всех субъектов оценки качества	Повышение квалификации и переподготовка	Субъекты оценки, подготовленные для проведения экспертных процедур.
Оргструктурное обеспечение	Структурные изменения. Построение пересмотр и уточнение функциональных обязанностей организаторов оценочных процедур	Приказы, разработка должностных инструкций	Инфраструктура оценки качества с участием потребителей

На второй стадии формирующего эксперимента осуществлялась оценка качества образования с участием потребителей по специально разработанной программе в форме экспертных семинаров и организационно

- деятельностных игр. Руководители организации СПО получили опыт применения модели оценки качества с участием потребителей в своей практической деятельности. Были разработаны публичные отчеты и проведено их общественное обсуждение

Опрос общественного мнения позволил выявить актуальные направления развития образовательного учреждения. При активном участии партнеров из числа работодателей, общественности, представителей органов студенческого самоуправления были организованы общественные экспертизы программ развития, в ходе которых сформировались тематические группы по переработке имеющихся программ. Во всех образовательных организациях на основе результатов оценки были разработаны инновационные образовательные программы. Для проведения формирующего эксперимента были организованы экспертные группы и спроектированы организационно - деятельностные семинары. Для проведения обучения была разработана специальная программа «Технология оценки качества с участием потребителей», которая включала в себя перечень мероприятий: проведение семинаров, обсуждение различных аспектов оценки качества образовательных услуг в очных и виртуальных конференциях, объяснение правил и процедур технологии оценки, являющейся частью модели и пр. Программа повышения квалификации включала также этап рефлексии и анализа опыта, приобретенного после обучения.

Для обучения сотрудников организации СПО принципам, модели и механизму реализации оценки качества образовательных услуг была создана группа из состава методологов, в состав которой вошел и автор настоящего исследования. При разработке новой системы повышения квалификации были учтены результаты настоящего исследования, выявленные затруднения субъектов оценки. Обучение проводилось в форме курсов повышения квалификации (72 часа) и включало в себя: очный этап обучения и этап

рефлексии действий после обучения. Рефлексивные высказывания участников обучения, а также анализ результатов их деятельности свидетельствуют о том, что у всех участников, прошедших обучение, появилось целостное представление об оценке качества с участием потребителей, распределении функций, задач и зон ответственности.

Анализ результатов эксперимента: Рефлексивные опросы руководителей КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» (отделения строительной подготовки) на завершающем этапе эксперимента показали, что Существующая модель вполне жизнеспособна и эффективна, может выступать как руководство к действию для организаторов оценочных процедур. Анализ позволил выявить существенные изменения в деятельности управленцев: переход от затруднений, связанных со сложностью целостного понимания оценки качества как механизма развития организации к затруднениям, связанным с освоением конкретных способов осуществления потребительской оценки, результаты анализа приведены в таблице 11.

Таблица 11

Основные трудности руководителей в осуществлении процедуры

№ п/п	Трудности	%
1	Принятие управленческих решений на основе полученной в результате проведения оценки информации	52
2	Вовлечение различных потребителей в оценку качества	45
3	Организация процедур оценки качества: общественной экспертизы, общественных слушаний и наблюдений	35
4	Организация работы экспертных групп, включающих потребителей из числа работодателей, обучающихся, общественности	43
5	Подготовка публичного доклада	42
6	Поиск идей развития образовательных услуг	27
7	Организация маркетинговых и социологических исследований	25
8	Анализ ситуации в образовательном учреждении	32
9	Проектирование и программирование процессов развития	30

В результате эксперимента произошло развитие и формирование новых каналов информирования общественности об образовании, проектах и

программах развития ОО. Результаты сопоставительного анализа представлены в таблице 12.

Наблюдается появление новые каналы - интернет сайты, СМИ, собственные информационные издания, рекламные листовки, объявления, передачи на радио, реклама в средствах массового информирования, передачи, посвященные повышению качества образовательных услуг на ТВ, активная работа в социальных сетях, проведение встреч выпускников в новом формате и т.д. Данные исследования показывают, что удалось вовлечь в процессы оценки качества потребителей и заинтересованные стороны, которые ранее не принимали участия в данной процедуре. Произошло расширение групп потребителей, участвующих в оценке качества, причем происходило и количественное увеличение - так, возросло количество представителей стратегических партнеров ОО, участвующих в учебном процессе, производственной практике и проектной деятельности. Мониторинг оценки качества проводится в системе. Показатели изменений представлены в таблице 13.

Таблица 12

Данные сопоставительного анализа

Показатели образовательной организации	КГБ ПОУ «Шушенский сельскохозяйственный колледж»	
	до	после
Удовлетворенность потребителей качеством образовательных услуг, %	48	78
Количество групп потребителей, вовлеченных в оценку качества образовательных услуг, чел.	5	9
Характер участия потребителей в процедурах оценки качества образовательных услуг	Формальное участие	партнерство
Ориентация на запросы потребителей и заинтересованных сторон при разработке и реализации образовательных программ	частично	полностью
Характер обновления образовательных программ и расширения спектра дополнительных образовательных услуг	фрагмент.	комплексно
Наличие каналов информирования и обратной связи с потребителями образовательных услуг, ед.	3	7

## Показатели изменений

Параметры образовательной организации	КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» Отделения строительной подготовки	
	до	после
Абсолютная успеваемость, %	78	86
Количество обучающихся с повышенными разрядами, чел.	10	18
Количество обучающихся с красным дипломом	5	9
Количество обучающихся принимающих участие в конкурсах и мероприятиях разного уровня, %	42	76
Количество педагогов и мастеров с первой и высшей категорией, %	42	56
Количество педагогов и мастеров участвующих в международных конференциях и конкурсах, %	30	62

Анализ новых нормативных документов показал полное соответствие целей и задач проектов и программ развития ОО экономическому контексту развития региона.

Результаты опытно - экспериментальной работы показали, главным инструментом оценки качества образования является не только годовой отчёт, который содержит информацию об учебной научной, международной деятельности обучающихся и педагогов, но и результаты мониторинга внешней среды. Это позволяет обеспечить развитие деятельности образовательной организации, о чем свидетельствует:

- изменение характера затруднений руководителей ОО при организации процессов развития, отсутствие затруднений, связанных со сложностью целостного понимания оценки качества как механизма развития организации СПО;

- увеличение уровня удовлетворенности потребителей качеством образования;

- увеличение числа партнеров из числа потребителей и представителей заинтересованных сторон (до 50% от имеющихся);

- увеличение количества различных групп потребителей, вовлеченных в оценку качества образования (до 5- 9);

- усиление ориентации разработанных и реализуемых программ (развития, образовательных, инновационных) на запросы потребителей и заинтересованных сторон;

- значительное обновление образовательных программ и расширение спектра дополнительных образования;

- повышение уровня обновления ресурсного обеспечения ОО (научно-методического, материально-технического, нормативно-правового, информационного, финансового, оргструктурного), развитие и формирование новых каналов информирования и обратной связи с потребителями по поводу качества организации. Можно сказать о том, что организация оценивания качества образования на основе построенной модели становится условием развития образовательной организации, позволяет разрабатывать и эффективно реализовывать инновационные образовательные программы и программы развития организаций СПО. Кроме того деятельность образовательной организации становится более чувствительной к внешним и внутренним воздействиям и потребностям; позволяет наиболее полно учитывать изменение образовательных потребностей заказчиков на образовательные услуги и более гибко реагировать на изменения рынка труда. В целом модель оценки качества с участием потребителей при соблюдении ряда условий (важнейшее из них - подготовленность кадров) является действенным инструментом развития образовательной организации.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Подводя итоги можно сказать о том, что оценка качества образования с участием потребителей является системообразующим 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» представлена 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 оценке 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 экспертов (привлекательность целей, альтернативность позиций, значимость результатов).

Теоретические выводы и практические рекомендации, содержащиеся в исследовании, могут быть использованы при дальнейшем изучении вопроса о совершенствовании инструментов управления 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. Громыко Ю.В. Организационно-деятельностные игры как средство развития образования (технология прорыва в будущее)./ Громыко Ю.В. - М.:НМУ, 2011.- 191 с.

37. Громыко Ю.В., Давыдов В.В. Образование как средство формирования и выращивания практики общественно-регионального развития / Громыко 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.Л.Агранович и др.] -М.: Аспект Пресс, 2009. 133 с.

81. Механизмы государственно-общественного 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.

Магистерская диссертация выполнена мной самостоятельно. Использованные в работе материалы из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них. Работа прошла проверку через систему АНТИПЛАГИАТ.

Отпечатано в 2 экземплярах.

Библиография 84 наименования.

Один экземпляр сдан на кафедру.

Зворыгина Людмила Николаевна

\_\_\_\_\_  
(подписи)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

Нормоконтроль пройден

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

(подпись)

К.э.н., доцент Г. Т. Полежаева

## Приложение 1

### Информация по повышению квалификации преподавателей методического объединения отделения строительной подготовки на 25.11.2015

№ Ф.И.О.	Пройденные курсы (название)
1. Алаева Л.П.	<p>2011 г. - КГАОУ ДПО (ПК)С «Красноярский краевой институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования» - «Разработка учебно-методического обеспечения процесса профессионально-трудовой подготовки детей с ограниченными возможностями здоровья», 72 часа, удостоверение № 5149;</p> <p>2011 г. - НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК» по программе «Профессиональное управление образовательным учреждением», свидетельство № 296-311, 144 ч.;</p> <p>2012 г. - ГАОУ РХ ДПО «Хакасский институт развития образования и повышения квалификации» по программе «Методическое обеспечение реализации ОПОП НПО в соответствии с требованиями ФГОС к качеству образовательного процесса», 72 часа, удостоверение 240031970, №1773.</p>
2. Зворыгина Л.Н.	<p>КГПО им. Астафьева, факультет: Психолого - педагогический, магистерская программа: Управление образованием (магистрант II курса);</p> <p>2011г. - КГАОУ ДПО(ПК)С «Красноярский краевой институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования» «Разработка учебно – методического обеспечения процесса профессионально – трудовой подготовки детей с ограниченными возможностями здоровья» в объеме 72 часа, удостоверение № 5154 от 24.11.2011 г.</p> <p>2012 г. - ГАОУ РХ ДПО «Хакасский институт развития образования и повышения квалификации» по программе «Методическое обеспечение реализации ОПОП НПО в соответствии с требованиями ФГОС к качеству образовательного процесса», 72 часа, №1777.</p> <p>2012г. - Разработка КИМов для оценки качества профессиональной подготовки выпускников, Модуль 2 «Возможности компьютерного тестирования в системе профессионального образования» КГБОУ ДПО УМЦ - 72часа, удостоверение №87-КИМ.</p>

## Окончание таблицы

1	2
	<p>2015г. – ФГБОУВО «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П.Астафьева», Образование детей с ОВЗ в условиях реализации ФГОС (ФГОС ООО, ФГОС НОО, ФГОС обучающихся с умственной отсталостью), 72 часа, удостоверение 1131</p> <p>2015г. – КГБОУ ДПО ПКС «Центр современных технологий профессионального образования», «Стимулы и педагогические приёмы, способствующие мотивации студентов к познавательной деятельности», 72 часа, удостоверение 0000460</p>
3. Зотова С.Ф.	<p>2011г. КГАОУ ДПО(ПК)С «Красноярский краевой институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования» «Разработка учебно – методического обеспечения процесса профессионально – трудовой подготовки детей с ограниченными возможностями здоровья» в объеме 72 часа (Удостоверение № 5155 от 24.11.2011 г.).</p> <p>2012 г. – ГАОУ РХ ДПО «Хакасский институт развития образования и повышения квалификации» по программе «Методическое обеспечение реализации ОПОП НПО в соответствии с требованиями ФГОС к качеству образовательного процесса», 72 часа, удостоверение №1778.</p>
4. Денисов В.А.	<p>2012 г. – ГАОУ РХ ДПО «Хакасский институт развития образования и повышения квалификации» по программе «Методическое обеспечение реализации ОПОП НПО в соответствии с требованиями ФГОС к качеству образовательного процесса», 72 часа, удостоверение №1792.</p>
5. Корякина Н.Ф.	<p>2011г. КГАОУ ДПО(ПК)С «Красноярский краевой институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования» «Разработка учебно – методического обеспечения процесса профессионально – трудовой подготовки детей с ограниченными возможностями здоровья» в объеме 72 часа (Удостоверение № 5156 от 24.11.2011 г.).</p> <p>2012 г. – ГАОУ РХ ДПО «Хакасский институт развития образования и повышения квалификации» по программе «Методическое обеспечение реализации ОПОП НПО в соответствии с требованиями ФГОС к качеству образовательного процесса», 72 часа, удостоверение №1779.</p>

## Приложение 2

### Показатели деятельности отделения строительной подготовки КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа» за 2015-2016год

№ п/п	Показатели	Единица измерения
1.	Образовательная деятельность	2015-2016 уч.год
1.1	Общая численность обучающихся , в том числе, чел.	245
1.2	Численность/удельный вес численности обучающихся , с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, в общей численности обучающихся, чел. / %	0 / 0
1.3	Численность/удельный вес численности обучающихся, по образовательным программам для детей с выдающимися способностями, в общей численности обучающихся, чел. / %	0 / 0
1.4	Численность/удельный вес численности обучающихся , по образовательным программам, направленным на работу с детьми с особыми потребностями в образовании, в общей численности обучающихся, в том числе, чел. / %	0 / 0
1.4.1	Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, чел. / %	122 / 47
1.4.2	Дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, чел. / %	115 / 54
1.4.3	Дети-мигранты, чел. / %	0 / 0
1.4.4	Дети, попавшие в трудную жизненную ситуацию, чел. / %	75 / 35
1.5	Численность/удельный вес численности обучающихся , занимающихся учебно-исследовательской, проектной деятельностью, в общей численности обучающихся, чел. / %	30 / 14
1.6	Численность/удельный вес численности обучающихся, принявших участие в массовых мероприятиях (конкурсы, соревнования, фестивали, конференции ):чел. / %	160 / 76
1.6.1	На муниципальном уровне чел. / %	98 / 62
1.6.2.	На региональном уровне, чел. / %	42 / 27
1.6.3	На межрегиональном, чел. / %	20 / 13
1.6.4	На федеральном уровне, чел. / %	30 / 19
1.6.5	На международном, чел. / %	10 / 11
1.7	Численность/удельный вес численности обучающихся -победителей и призеров массовых мероприятий (конкурсы, соревнования, фестивали, конференции), чел. / %,	100 / 47

Продолжение таблицы 14

1	2	3
1.7.1	На муниципальном уровне, чел. / %	30 / 30
1.7.2	На региональном уровне, чел. / %	24 / 24
1.7.3	На межрегиональном , чел. / %	2 / 2
1.7.4.	На федеральном уровне, чел. / %	23 / 23
1.7.8	На международном, чел. / %	9 / 9
1.9	Численность/удельный вес численности обучающихся, участвующих в образовательных и социальных проектах, в общей численности обучающихся , в том числе: чел. / %	134 / 63
1.9.1	Муниципального уровня , чел. / %	70 / 62
1.9.2	Регионального уровня, чел. / %	70 / 62
1.9.3	Межрегионального уровня, чел. / %	0 / 0
1.9.4	Федерального уровня, чел. / %	0 / 0
1.9.5	Международного уровня, чел. / %	9 / 7
1.10	Количество массовых мероприятий, проведенных образовательным учреждением, в том числе, ед.	3
1.10.1	На муниципальном уровне, ед.	3
1.10.2	На региональном уровне, ед.	0
1.10.3	На межрегиональном, ед.	0
1.10.4	На федеральном уровне, ед.	0
1.10.5	На международном, ед.	0
1.11	Общая численность педагогических работников, чел.	36
1.12	Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих высшее образование, в общей численности педагогических работников, чел. / %	28 / 78
1.13	Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих высшее образование педагогической направленности (профиля), в общей численности педагогических работников, чел. / %	25 / 69
1.14	Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих среднее профессиональное образование, в общей численности педагогических работников, чел. / %	8 / 22
1.15	Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих среднее профессиональное образование педагогической направленности (профиля), в общей численности педагогических работников, чел. / %	8 / 22



Продолжение таблицы 14

1	2	3
1.16	Численность/удельный вес численности педагогических работников, которым по результатам аттестации присвоена квалификационная категория, в общей численности педагогических работников, в том числе: чел. / %	5 / 42
1.16.1	Высшая, чел. / %	3 / 25
1.16.2	Первая, чел. / %	16 / 44
1.17	Численность/удельный вес численности педагогических работников в общей численности педагогических работников, педагогический стаж работы которых составляет:	
1.17.1	До 5 лет, чел. / %	2 / 5
1.17.2	Свыше 30 лет, чел. / %	6 / 16
1.18	Численность/удельный вес численности педагогических работников, в общей численности педагогических работников в возрасте до 30 лет, чел. / %	4 / 12
1.19	Численность/удельный вес численности педагогических работников, в общей численности педагогических работников в возрасте от 55 лет, чел. / %	15 / 42
1.20	Численность/удельный вес численности педагогических и административно-хозяйственных работников, прошедших за последние 5 лет повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю педагогической деятельности или иной осуществляемой в образовательной организации деятельности, в общей численности педагогических, чел. / %	20 / 56
1.21	Численность/удельный вес численности специалистов, обеспечивающих методическую деятельность образовательной организации, в общей численности педагогических работников, чел. / %	2 / 6
1.22	Количество публикаций, подготовленных педагогическими работниками образовательной организации:	
1.22.1	За 3 года, ед.	15
1.22.2.	За отчетный период, ед.	8
1.23	Наличие в учреждении дополнительного образования системы психолого-педагогической поддержки одаренных детей, иных групп детей, требующих повышенного педагогического внимания	нет
2	Инфраструктура, шт.	
2.1	Количество компьютеров в расчете на одного обучающихся	7 / 0,04
2.2	Количество помещений для осуществления образовательной деятельности, в том числе:	
2.2.1	Учебный класс	18

## Окончание таблицы 14

1	2	3
2.2.2	Лаборатория, ед.	1
2.2.3	Мастерская, ед.	8
2.2.4	Танцевальный класс, ед.	0
2.2.5	Спортивный зал, ед.	1
2.2.6	Бассейн, ед.	0
2.3	Количество помещений для организации досуговой деятельности учащихся, в том числе:	4
2.3.1	Актный зал, ед.	1
2.3.2	Концертный зал	0
2.3.3	Игровое помещение	0
2.4	Наличие загородных оздоровительных лагерей, баз отдыха	нет
2.5	Наличие в образовательном учреждении системы электронного документооборота	нет
2.6	Наличие читального зала библиотеки, в том числе:	да
2.6.1	С обеспечением возможности работы на стационарных компьютерах или использования переносных компьютеров	да
2.6.2.	С медиатекой	да
2.6.3	Оснащенного средствами сканирования и распознавания текстов	да
2.6.4	С выходом в Интернет с компьютеров, расположенных в помещении библиотеки	да
2.6.5	С контролируемой распечаткой бумажных материалов	да
2.7	Численность/удельный вес численности обучающихся, которым обеспечена возможность пользоваться широкополосным Интернетом (не менее 2 Мб/с), в общей численности обучающихся. чел. / %	25 / 12
2.8	Общежитие	Да
2.9	Столовая	да

Приложение 3

Ведомости успеваемости и посещаемости за 2015-2016 учебный год

Профессии: 15.01.05, 08.01.08 16185,12680,11196,19727,13450

группа	Кол-во студ. на нач.сес.	Учатся на			Средн. балл	Абсолют. успеваемость %	Качество успеваемости %	Пропущено часов				Посещаемость %		Фонд учеб. времени	Кол-во студ. на 01.01.2016
		4,5	3,4,5	2				всего	По уваж. прич.	Без уваж. прич.	На 1 студ. без у/п	общая	с учетом уважит. прич.		
С-11	29	4	11	-	3,5	100	21	2870	2009	861	45	70	87	1404	19
С-21	11	1	5	-	3,8	100	21	2665	505	2160	196	68	82	1404	11
Мс-21	16	0	14	-	3,8	100	0	2255	612	1643	109	88	91,6	1404	14
С-31	16	7	6	-	4,1	100	54	266	193	73	16,6	73	94	541	13
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>3,8</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>10456</b>	<b>3319</b>	<b>4737</b>	<b>91,6</b>	<b>74,7</b>	<b>88,6</b>	<b>4820</b>	<b>57 (15)</b>
Ок-11	12	4	3	-	3,9	100	33	1671	448	1223	101	48	59	1107	12
Ок-12	12	7	5	-	4	100	58	599	390	209	17	93	95	1107	12
Кк-11	13	4	4	-	3	100	36	1974	243	1731	157	86	98	1107	11
Бк-11	11	2	8	-	3,7	100	20	645	222	423	42	88	91	1107	10
Шк-11	15	2	6	-	3,7	100	15,4	1562	1139	423	32,5	75	82	1107	13
Мк-11	15	5	8	-	3,9	100	35,7	1737	1065	707	47	72,5	83,1	1107	15
Ок-21	12	6	4	-	4,2	100	60	1410	472	935	85	89,5	96	1228	11
Кк-21	14	2	8	-	4	100	20	926	683	243	24,3	95,6	98,8	1228	10
Шк-21	11	6	11	-	4	100	54,5	861	474	387	35	85	91,5	1228	11
Мк-21	13	3	8	-	3,85	100	27,2	958	598	317	4,3	83	89,3	1228	11
Бк-21	10	3	7	-	3,9	100	30	478	163	315	31,5	90,6	34,1	1228	10
<b>Итого</b>	<b>153</b>	<b>46</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>3,8</b>	<b>100</b>	<b>33,5</b>	<b>13709</b>	<b>6568</b>	<b>7130</b>	<b>49</b>	<b>83,1</b>	<b>84,5</b>	<b>13889</b>	<b>141 (12)</b>

Итоги 2015-2016 учебного года

№	ФИО	предмет	% успеваемост и	% качества	Кол-во н/а	Кол-во н/у	Средний бал
1	Алаева Л.П	химия биология	100	47	9	0	3,4
2	Зяблицева О.А.	англ.яз	100	29,4	4	0	3,3
3	Бородин Л.И.	математика	100	42,6	1	0	3,0
4	Бородин В.В.	физика	100	20	7		3,0
5	Сухонослова Л.А.	литература/ эстетика	100	67,7	10	0	3,5
6	Мельникова А.В.	нем.яз	100	20	0	0	3,5
7	Черданцев А.А.	ОБЖ/БЖ	100	36,4	7	0	3,5
8	Вагин А.А.	история, обществ-е	100	44	4	0	3,6
9	Евдокимов Ю.А.	физическая культура	100	78,6	6	0	4,2
10	Корякина Н.Ф.	спецтехнологияобщестр- х работ	100	48,8	15	0	3,6
11	Зотова С.Ф.	спецтехнология отдел-х работ	100	67	9	0	4,0
12	Зворыгина Л.Н.	спецтехнология швейного пр-ва	100	85	6	0	4,1
13	Попкова Е.А	информатика экономика	100	72	9	0	3,5
14	Витвер А.А.	черчение	100	44,2	8	0	3,6
15	Денисов В.А.	спецтехнология сварочных работ	100	33	72	0	3,7
16	Лебедко М.Н.	основы правоведения	100	43,3	7	0	3,8
17	Колембет Н.С.	психол.вопр. адаптации	100	50,2	10	0	3,8
	итого		100	46	175	0	3,6

## Приложение 4

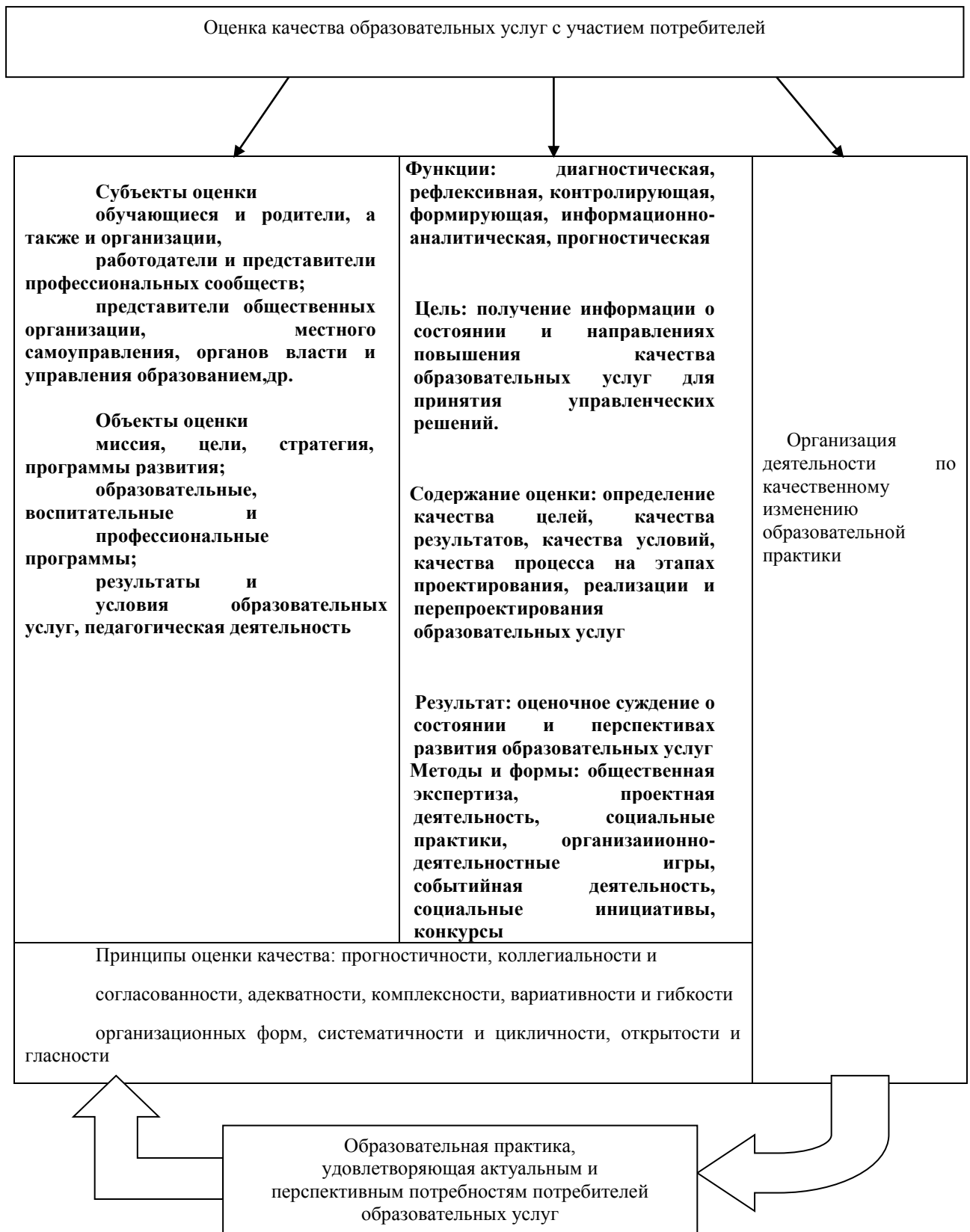
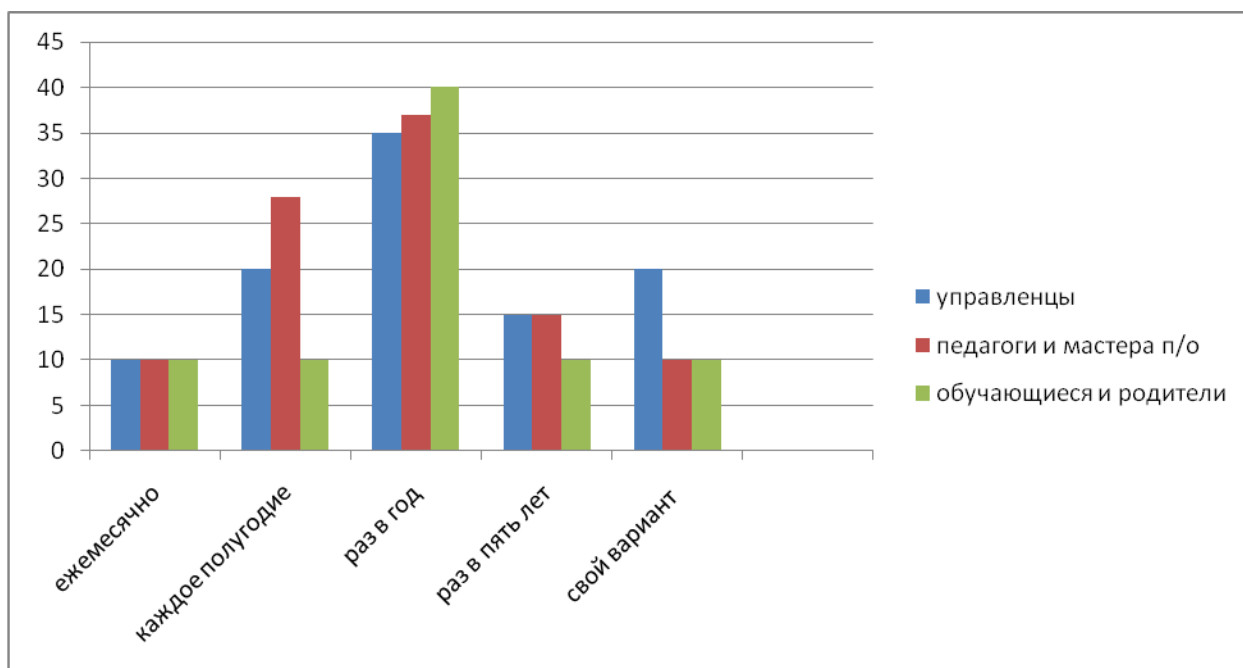


Рис. 4. Структурно-функциональная модель оценки качества образования с участием потребителя

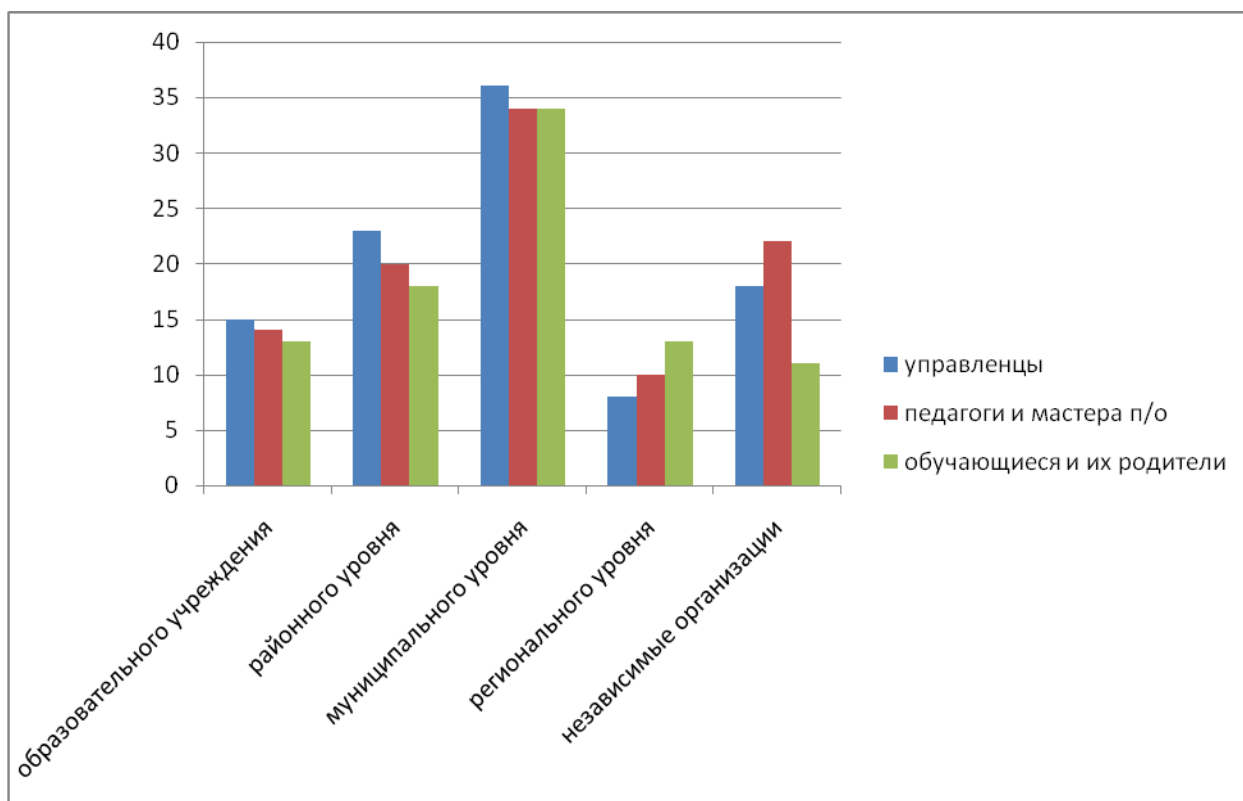
## Приложение 5

Результаты исследования мнений работников учреждений СПО и родителей обучающихся по вопросу оценки качества образовательных услуг КГБ ПОУ «Шушенского сельскохозяйственного колледжа»

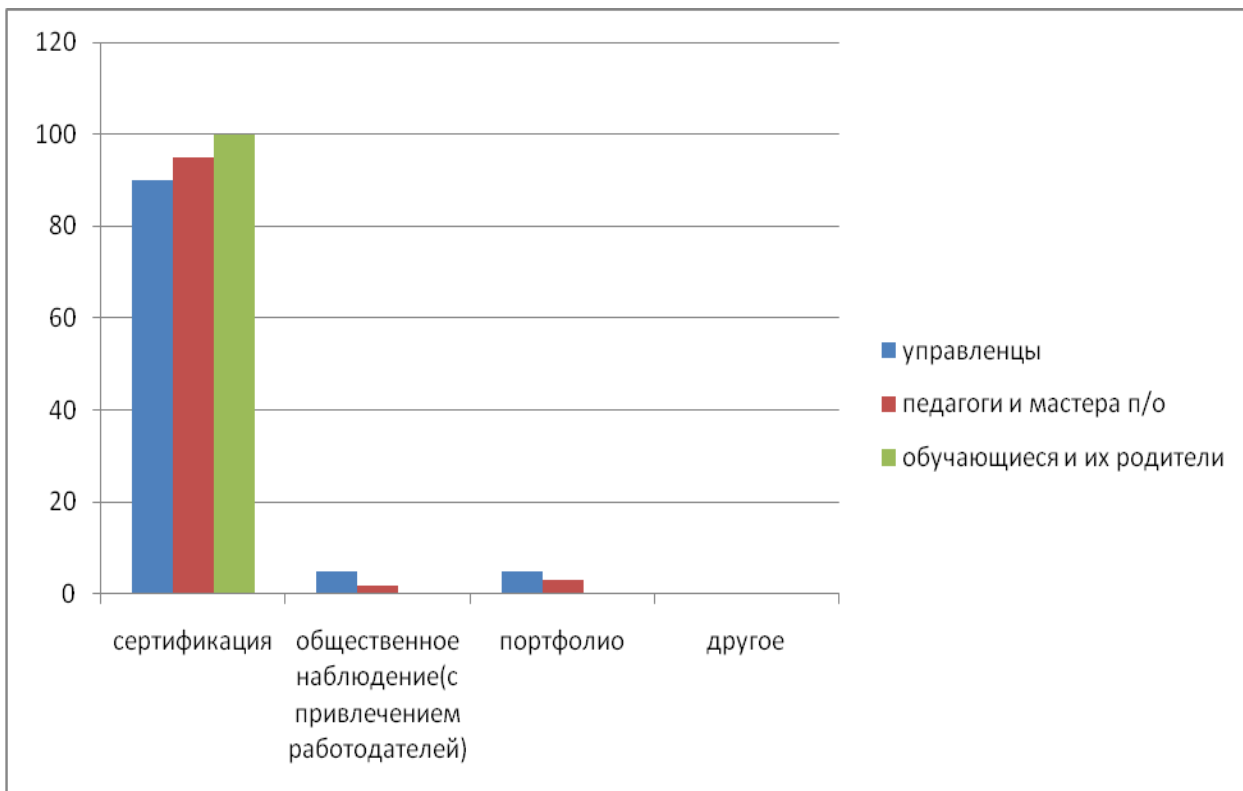
### Периодичность оценивания качества образования в организациях СПО



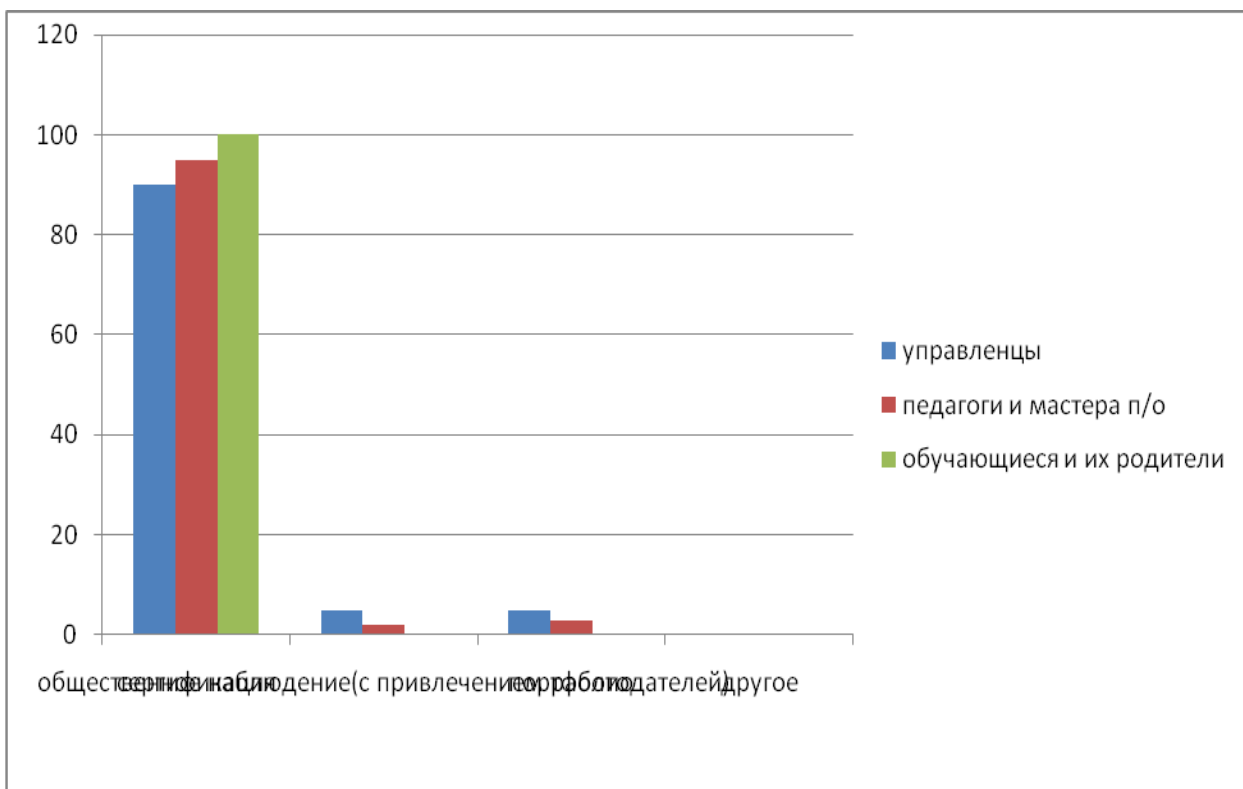
### Уровень структур оценивающий образование организаций СПО



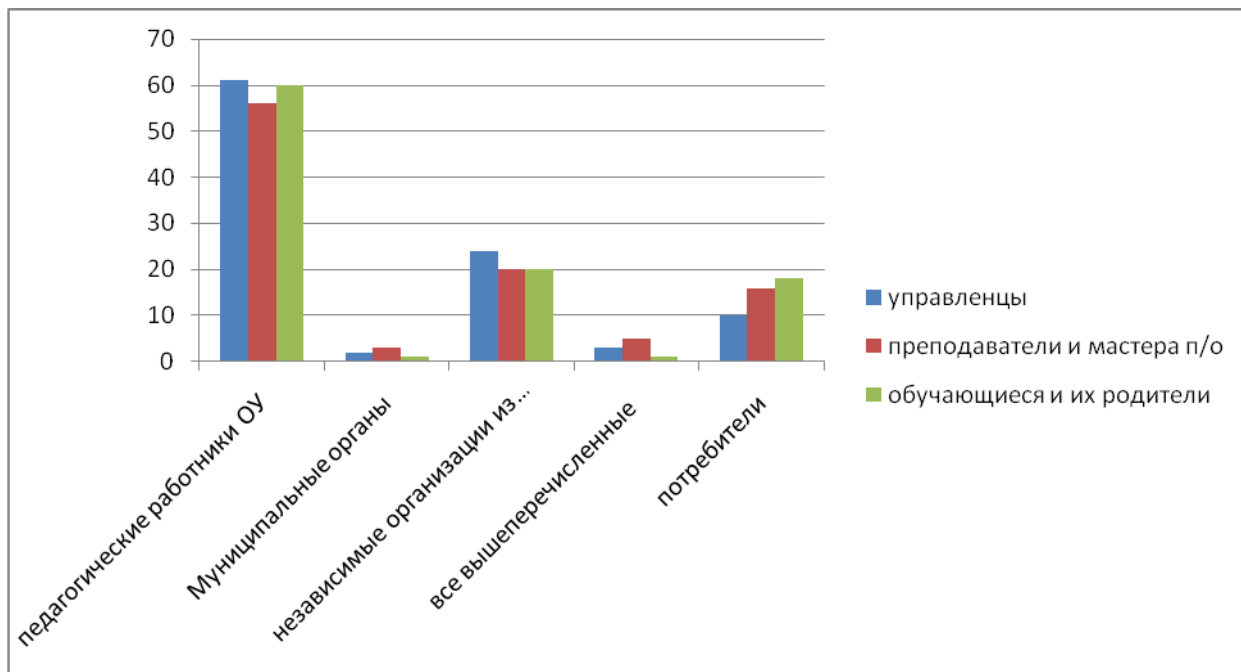
Оценку качества должна проводить на всех этапах жизненного цикла образовательной услуги



Формы оценки качества используемые в вашей образовательной организации



### Кто должен заниматься оцениванием условий, процесса и результатов образования



### Необходимость привлечения к оценке условий, процесса и результатов образовательных услуг общественность

