Автономная некоммерческая организация дополнительного образования

«Частный детский сад «Солнышко»

**МОДЕЛЬ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

 **АНОДО «ЧДС «СОЛНЫШКО»**

**г.Красноярск**

**Введение**

Одной из приоритетных задач реализации современной модели образования в России является формирование механизмов оценки качества результата деятельности организаций и востребованности образовательных услуг посредством создания прозрачной объективной системы оценки.

На сегодняшний день с внедрением Федерального проекта «Успех каждого ребенка» система

механизмов организацией в части оценки качества дополнительных образовательных услуг отнесена к Внутренней системе оценки качества образования (или ВСОКО), которая должна быть закреплена отдельным локальным актом образовательной организации и проводится внутренними аудиторами. В связи с этим актуальной становится задача формирования внутренней системы оценки качества образования в организации дополнительного реализующего

общеразвивающие программы, как инструмента разработки внутри каждой образовательной организации требований качественного менеджмента и результатов методического обеспечения.

Модель внутренней системы оценки качества образования (далее ВСОКО) ЧДС «Солнышко» представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, диагностических и оценочных процедур, обеспечивающих оценку качества образования и устанавливает единые требования при внутренней оценке качества образования всех участников образовательных отношений через получение полной достоверной информации и последующей внешней и внутренней оценки качества образования.

**Цели и задачи ВСОКО**

Цель функционирования внутренней системы оценки качества дополнительного образования АНОДО «ЧДС «Солнышко» (далее ЧДС) :

- получение и распространение достоверной информации о состоянии и результатах образовательной деятельности, тенденциях изменения качества дополнительного образования детей и причинах, влияющих на его уровень, для формирования информационной основы принятия управленческих решений.

Задачи внутренней системы оценки качества образования ЧДС :

− осуществление контроля исполнения законодательства в области образования, нормативных документов органов управления образованием разных уровней , анализ причин, лежащих в

основе нарушений, принятие мер по их устранению и предупреждению;

− выполнение целей и задач Программы развития ЧДС;

− формирование системы аналитических показателей, позволяющей эффективно реализовывать основные цели оценки качества образования;

- оценка уровня индивидуальных образовательных достижений обучащихся для их промежуточной и итоговой аттестации;

− оценка состояния и эффективности деятельности ЧДС;

- оценка качества дополнительных общеразвивающих программ с учетом запросов основных потребителей образовательных услуг;

− выявление факторов, влияющих на качество дополнительного образования;

− содействие повышению квалификации педагогов, принимающих участие в процедурах оценки качества образования.

Система оценки качества образования ЧДС основана на:

− объективности, достоверности, полноты и системности информации о качестве образования;

 - реалистичности требований, норм и показателей качества дополнительного образования, их социальной и личностной значимости;

− открытости, прозрачности процедур оценки качества дополнительного образования;

− оптимальности использования источников первичных данных для определения показателей качества и эффективности образования (с учетом возможности их многократного использования и экономической обоснованности);

− технологичности используемых показателей (с учетом существующих возможностей сбора

данных, подготовленности потребителей к их восприятию);

− сопоставимости системы показателей с муниципальными, региональными, федеральными аналогами;

− доступности информации о состоянии и качестве образования для различных групп потребителей;

− соблюдения морально–этических норм при проведении процедур оценки качества образования.

**Основные функции ВСОКО:**

- удовлетворение потребности в получении качественного дополнительного образования со стороны всех субъектов дополнительного образования детей;

- аналитическое сопровождение управления качеством обучения и воспитания обучающихся;

- экспертиза, диагностика, оценка и прогноз основных тенденций развития образовательной организации;

- информационное обеспечение управленческих решений по проблемам повышения качества дополнительного образования детей;

- обеспечение внешних пользователей (работодатели, представители общественных организаций и СМИ, родители, широкая общественность) информацией о развитии дополнительного образования в ЧДС, разработка соответствующей системы информирования внешних пользователей.

Системная, планомерная оценка качества образования в формате ВСОКО должна стать стимулом внутреннего развития ЧДС и «работать» совместно с Программой развития ЧДС.

Контроль качества дополнительного образования реализуется через следующие методы:

наблюдение, анализ, беседа, изучение документации, тестирование, отчет, проверка знаний и умений обучающихся.

**Виды контроля (по содержанию):**

− тематический (глубокое изучение конкретного вопроса, одного направления деятельности в практике работы коллектива, группы, педагога);

- фронтальный или комплексный (всестороннее изучение работы коллектива, группы или одного педагога по двум или более направлениям деятельности).

**Формы контроля:**

− персональный (имеет место, как при тематическом, так и при фронтальном виде);

− обобщающий (фронтальный вид).

**Методы контроля:**

− посещение занятий;

− анкетирование, тестирование;

− социальный опрос;

− мониторинг;

− изучение документации и т.д.

**Организация контроля.**

Проверка состояния любого из вопросов содержания контроля состоит из следующих этапов:

− определение цели проверки;

− выбор объектов проверки, форм и методов контроля;

− инструктаж участников;

− констатация и объективная оценка фактического состояния дел;

− рекомендации по совершенствованию образовательной деятельности и/или устранению недостатков;

− определение сроков для ликвидации недостатков или повторный контроль.

Персональный контроль предполагает изучение и анализ педагогической деятельности отдельного педагога, в ходе которого комиссия, либо ответственное лицо, изучает соответствие уровня компетентности работника требованиям к его квалификации:

− соответствие содержания обучения современной методике обучения и воспитания;

− умение использовать в практической деятельности широкий набор методов, приемов и средств обучения;

− владение методами и средствами педагогической диагностики и т.д.

Обобщающий контроль осуществляется в конкретном творческом объединении и направлен

на получение информации о состоянии образовательной деятельности в объединении. В ходе контроля изучается весь комплекс образовательной и воспитательной работы в творческом

объединении (деятельность всех педагогов):

− полнота реализации дополнительных общеразвивающих программ;

− владение педагогами новыми педагогическими технологиями при организации образовательного процесса;

− уровень обученности, социальной активности и творческих достижений детей;

− сотрудничество педагогов и детей, социально-психологический климат в творческом объединении и др.

Внутренняя система оценки качества образования включает уровень образовательной

организации, уровни участников образовательного процесса (педагогов, обучающихся, родителей (их законных представителей). Принятие управленческих решений - развитие и

совершенствование процессов в организации.

**Основными объектами экспертизы качества образования выступают:**

− качество образовательных достижений;

− качество образовательной деятельности;

− качество условий образования.

Проведение процедур оценки качества обеспечивается следующим инструментарием:

− анализ документации ЧДС;

− обработка статистических данных;

− анализ документации о прохождении курсов повышения квалификации;

− анализ статистических данных диагностики уровня обученности, социальной активности и воспитанности обучающихся;

− самоанализ работы педагога;

− рейтинг обучающихся и педагогов;

− анализ справок по внутреннему контролю;

− анализ результатов анкетирования, социологических исследований родительских потребностей и удовлетворенности организацией образовательного процесса;

− тестирование;

− обобщение опыта работы;

− беседы с родителями обучающихся.

**Организационная структура ВСОКО**

Необходимым условием ВСОКО является создание организационной структуры, обеспечивающей осуществление ВСОКО на соответствующих уровнях образовательного процесса.

Выполняемые функции ключевых должностных лиц по качеству и подразделений, входящих в организационную структуру системы качества ЧДС, подчинены одной общей цели – обеспечению гарантии качества дополнительного образования .

Управление внутренней системой обеспечения качества образования ЧДС основывается на четком определении функций всех должностных лиц, работников и их взаимосвязи при выполнении своих функций, включая ответственности и полномочия. Эта функция по

Распределению ответственности и полномочий относится к виду деятельности руководства

ЧДС по управлению качеством дополнительного образования.

Субъекты 1-го уровня - директор, заведующий , наблюдательный совет - осуществляют руководящую функцию ВСОКО, формируют концептуальные подходы к оценке качества дополнительного образования, обеспечивают функционирование внутренней системы оценки качества образования в ЧДС. Администрация формирует документооборот, сопровождающий функционирование ВСОКО, систему управленческих решений, которая предполагает обязательное изучение и анализ показателей мониторинга качества дополнительного образования.

Субъекты 2-го уровня –творческие группы, педагогический совет - создают условия для проведения в ЧДС процедур внутренней и внешней оценки, разрабатывают локальную

документацию по направлению ВСОКО, программы повышения качества дополнительного

образования, листы самоанализа, листы аудита, проводят самообследования.

Субъекты 3-го уровня – актив ЧДС, родители (законные представители обучающихся) - проводят самоанализ удовлетворенности качеством образования.

Управление внутренней системой обеспечения качества образования ЧДС основывается на четком определении функций всех должностных лиц, работников и их взаимосвязи при выполнении своих функций, включая ответственности и полномочия. Эта функция

ответственности и полномочий относится к виду деятельности руководства ЧДС по управлению качеством дополнительного образования.

**Описание модели внутренней системы оценки качества дополнительного образования**

Внутренняя система оценки качества образования должна осуществляться по следующим направлениям:

- качество образовательных достижений;

− качество образовательной деятельности;

− качество условий дополнительного образования.

Данное триединство и есть функциональное ядро параметров модели ВСОКО.

При оценке качества образования фактические значения показателей определяются на основе экспертизы, измерений, изучения документации и др. Процедура оценивания устанавливается нормативно-правовыми актами, локальными документами ЧДС.

При проведении оценочных процедур используются следующие методы исследования:

-теоретические: анализ педагогического опыта по организации обучения в условиях модернизации образования; изучение и анализ нормативных и программных документов;

-эмпирические: наблюдение за обучающимися;

- анкетирование(удовлетворенность образовательной деятельностью педагогов, обучающихся и родителей (законных представителей) и т.д.); мониторинг личностного роста обучающихся,

качества дополнительного образования обучающихся;

- изучение результатов промежуточной аттестации; изучение рабочей документации.

Внутренняя система оценки качества образования в ЧДС осуществляется в форме внутрисадовского контроля, мониторинга образовательной деятельности по общеразвивающим программам и условий ее осуществления.

Внутренний контроль является формой эффективного управления качеством образования в ЧДС, основной функцией которого является обеспечение жизнеспособности и конкурентоспособности ЧДС. Материалы внутреннего контроля используются в рамках ВСОКО в части контроля образовательных достижений обучающихся. К примеру, это результаты текущего и промежуточного контроля обучающихся, результаты участия обучающихся в профильных мероприятиях, состояние материально- технической базы, в том числе оснащенность помещений , состояние кадрового ресурса ЧДС.

В ЧДС планируются и проводятся все виды контроля достижений обучающихся, осуществляется комплексный подход к выявлению результатов освоения общеразвивающих

программ путем проведения диагностических, мониторинговых исследований, различных мероприятий ( конкурсы, концерты, соревнования, выставки и др.)

Информационную основу ВСОКО составляет всесторонний мониторинг, а также аудиты условий и состояния образовательного процесса в ЧДС.

Цель мониторинга и аудитов – оценка (самооценка) состояния и тенденций образовательного процесса, выявление отклонений в области качества дополнительного образования, анализ причин отклонений. На основе полученной информации осуществляется выработка предложений руководству ЧДС для реализации на всех уровнях управления корректирующих действий.

Основные методы мониторинга

- анкетирование, тестирование, контент-анализ документации, самооценка, выборочный опрос и др. Изучаются и анализируются внешние условия образовательной деятельности (требования и ожидания общества, а также требования заказчиков к качеству обучения).

После рассмотрения на Наблюдательном совете отчет о деятельности ЧДС в области обеспечения качества образования доводится до сведения всего персонала, родителей (законных представителей) обучающихся.

С целью анализа и принятия решений по совершенствованию качества образования в ЧДС, вопрос выносится на педагогический совет. На основе обобщенной и проанализированной информации, на основании решения педагогического совета, директором принимаются решения по управлению результатами подготовки педагогических работников, совершенствованию организации образовательного процесса в ЧДС.

Результаты ВСОКО - основа отчета о самообследовании, подходы к

которому регламентированы приказом Минобрнауки от 14 июня 2013 года №462.

Результаты процедур ВСОКО, опосредуемые в отчете о самообследовании размещаются

на сайте ЧДС, а результаты самообследования являются материалами к внутреннему

управлению качеством.

С целью улучшения качества предоставляемых услуг, удовлетворенности потребителей, повышения качества образования, ЧДС

использует основные принципы известной системы Всеобщего управления качеством (TQM) интерпретированные для организаций дополнительного образования:

1) Ориентация на потребителя. Организация дополнительного образования, являясь зависимой от потребителей, как и любая иная организация, должна выполнять его запросы и стремиться соответствовать их ожиданиям относительно предлагаемых услуг. Запросы и потребности потребителей услуг необходимо изучать и анализировать в режиме мониторинга,

а полученная информация о них – распространяться ответственным субъектам внутри организации;

2) Ведущая роль руководства и последовательность целей.

Руководство ЧДС развивает ее организационную культуру: вырабатывает и определяет стратегию, устанавливает способы ее практического воплощения, обеспечивает согласованность всех мероприятий, контролирует достижение работниками поставленных

целей. Руководство умеет эффективно организовать деятельность ЧДС, проинформировать о стратегии и политике организации каждого сотрудника и вовлечь его в активную работу;

3) Вовлечение сотрудников. Весь педагогический коллектив ЧДС, каждый на своем месте, участвует в повышении качества. Для эффективной работы по повышению качества, каждый

сотрудник должен иметь соответствующую квалификацию для выполнения обязанностей и разделять цели ЧДС. При этом все процессы должны быть четко структурированы, а информация о них должна быть доступна сотрудникам и потребителям. Работники организации являются ресурсом, обеспечивающим постоянное улучшение качества ее работы. С целью вовлечения сотрудников в эту работу в ЧДС, создаются группы по самооценке и группы по улучшению;

4) Процессное управление. Вся деятельность ЧДС рассматривается как совокупность

регламентированных процессов, управляемых уполномоченными лицами, результаты которых периодически оцениваются на основе объявленных критериев. Результаты осуществления процессов рассматриваются как значимые, если они представляют ценность не только для ЧДС или органов управления, но и для потребителей образовательных услуг.

Управление процессами осуществляется на основе критериев эффективности (временные и материальные затраты на осуществление процесса, их сопоставление с полученным результатом и другие). Принимаемые управленческие решения, касающиеся организации

и изменения процессов, обусловлены данными мониторинга, производящегося ЧДС, к числу

объектов которого можно отнести – многообразие образовательных результатов обучающихся, отзывы потребителей о работе ЧДС , мнения и предложения сотрудников и другие.

5) Системный подход к управлению. При управлении системой взаимосвязанных процессов

необходимо стремиться к объединению процессов; различные рабочие группы сотрудников ЧДС должны тесно взаимодействовать друг с другом.

6) Постоянное совершенствование и инновации. Изменения практики являются естественным состоянием организации при ее стремлении к достижению нового качества. Основной ресурс повышения качества работы ЧДС – информация (оценки, отзывы, замечания и предложения), полученная от потребителей. Постоянное обучение сотрудников так же являетсяфактором, обеспечивающим улучшение качества предоставляемых услуг; при этом в ЧДС надо стимулировать инновации и нестандартное мышление.

7) Отношения с организациями-партнерами. Для повышения качества работы ЧДС необходимо устанавливать взаимовыгодные отношения с партнерами, отбирая их в соответствии с имеющимися целями. При выстраивании партнерских отношений

необходимо учитывать и цели организаций-партнеров для повышения эффективности совместной работы.

8) Ответственность перед обществом. ЧДС неукоснительно следует этическим принципам, определенным ею самой, и стремится выполнить все требования действующего законодательства. Успешная деятельность ЧДС обеспечивается планированием и

предоставлением дополнительных образовательных услуг, которые: удовлетворяют требованиям заинтересованных сторон; соответствуют действующим запросам государства;

отвечают действующему законодательству Российской Федерации и требованиям общества.

Ежегодно в ЧДС разрабатываются планы, в которых прописаны ответственные за мероприятия и сроки исполнения. Планирование работы осуществляется по всем направлениям деятельности ЧДС.

Учебный план ЧДС утверждается ежегодно. Разрабатываются краткосрочные ежемесячные

планы работы организации. В системе оценки качества реализован процессный подход, в котором:

- определены процессы, необходимые для системы оценки качества;

- установлена последовательность и взаимодействие этих процессов;

- определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;

- предусмотрены ресурсы и информация, необходимые для поддержки этих процессов и их мониторинга;

- осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов;

-осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

В модели ВСОКО отражена связь внутренней и внешней оценок качества дополнительного образования. Внутренняя система оценки - проведенная самостоятельно, внутри организации, но с учетом измерителей качества, используемых в процедурах внешней оценки. Внешняя оценка качества предусматривается со стороны вышестоящих организаций и определяется посредством контроля (надзора) за исполнениями законодательства в сфере дополнительного образования. Описание управленческих действий, обеспечивающих требуемый уровень качества образования.

Внутренняя оценка осуществляется руководящими, педагогическими работниками ЧДС,

родителями (законными представителями) обучающихся.

Родители (законные представители) обучающихся принимают участие в оценке качества дополнительного образования, части удовлетворенности/неудовлетворенности

процессом обучения и результатом.

Данные, полученные в ходе внутренних оценочных процедур, используются нами для выработки оперативных решений и лежат в основе управления качеством дополнительного образования.

Субъекты принятия управленческих решений: директор, заведующий ; наблюдательный совет.

Формы принятия управленческого решения по итогам контроля: приказ директора на основе решений наблюдательного совета; план мероприятий по совершенствованию качества дополнительного образования; корректирующие действия.

Методы и способы управления персоналом, реализуемые по итогам контроля:

- административные (приказ); коллегиальные (решение коллегиальных органов управления);

стимулирующие ( премирование, выплаты стимулирующего характера и др.); педагогические

(инструкции, рекомендации).

Алгоритм функционирования ВСОКО конструируется от запросов заказчиков и потребителей

дополнительных образовательных услуг, постановки целей и задач оценки, выбора процедур оценки, определения показателей и индикаторов, до проведения оценки, анализа и интерпретации полученных результатов для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества дополнительного образования.

Необходимая составляющая ВСОКО – информирование заказчиков и потребителей дополнительных образовательных услуг о качестве дополнительного образования в ЧДС,

степени соответствия качества требованиям государства и общества.

Ресурсное обеспечение ВСОКО. Ресурсная составляющая ВСОКО включает нормативно-правовое, материально-техническое, финансовое, информационно-методическое обеспечение.

Нормативно-правовое обеспечение ВСОКО представляет собой комплекс нормативных документов, регламентирующих нормы и правила функционирования ВСОКО и обеспечивающих взаимосвязь между всеми ее элементами. Нами разработаны локальные

документы, регламентирующие механизм проведения внутренней системы оценки качества образования.

С целью создания необходимых технических условий для проведения процедур ВСОКО, необходимо современное функционирующее материально- техническое обеспечение ВСОКО.

Современная оргтехника, автоматизированные программы, позволяющие заносить в базу данных информацию и анализировать ее в динамике - необходимая составляющая ВСОКО, имеющаяся в настоящее время в ЧДС и эффективно управляемая.

Информационно-методическое сопровождение ВСОКО предназначено для информирования потребителей образовательных услуг, общественности о ходе и результатах проведения оценочных процедур, качестве образования в ЧДС.

**Таким образом, разработанная модель ВСОКО направлена на следующий положительный эффект:**

- позволяет своевременно и объективно диагностировать качество дополнительного

образования на всех уровнях, отслеживать динамику по всем программам, созданным в ЧДС,

процессам, направлениям;

- предоставляет возможность своевременно корректировать образовательную деятельность;

- позволяет вовлечь в процесс участия равноправных членов образовательного процесса,

обучающихся, родителей (их законных представителей);

- способствует мотивации педагогического коллектива на педагогические исследования, совершенствование своей педагогической деятельности, инновации.