

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Центр детского творчества «Солнечный»

**Модель
внутриорганизационной
(внутрифирменной)
системы оценки
качества образования
Центра «Солнечный»**

г. Рыбинск, 2019

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 достижений обучающихся.

На сегодняшний день с внедрением Федерального проекта «Успех каждого ребенка» система механизмов управления образовательной 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 образования, реализующего дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы, как инструмента разработки внутри каждой образовательной организации требований качественного менеджмента и образовательных результатов учащихся, и качества программно-методического обеспечения.

Дополнительное образование детей – это уникальная система, основными особенностями которой являются большое разнообразие реализуемых дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ и добровольность их освоения учащимися, отсутствие образовательных стандартов при сохранении высокой доли государственного финансирования. Эти особенности определяют одну из ключевых проблем системы дополнительного образования детей, выражающуюся в противоречии: с одной стороны, оценивание и контроль качества необходимы всем участникам образовательных отношений (потребителям для выбора, работникам системы для управления качеством), с другой стороны, традиционные механизмы контроля и оценки качества неадекватны для этого типа образования. Вариативная система дополнительного образования требует более гибкого подхода к ее оценке, внедрения модульных моделей, учета пользовательских оценок.

Модель внутренней системы оценки качества образования (далее ВСОКО) Центра представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, диагностических и оценочных процедур, обеспечивающих оценку качества образования и устанавливает единые требования при реализации системы внутренней оценки качества дополнительного 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 образования Центра: 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 Центра:

- осуществление контроля исполнения законодательства в области образования, нормативных документов органов управления образованием разных уровней и решений педсоветов Центра, анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их устранению и предупреждению;
- выполнение целей и задач Программы развития Центра;
- формирование системы аналитических показателей, позволяющей эффективно реализовывать основные цели оценки качества образования;
- оценка уровня индивидуальных образовательных достижений учащихся для их промежуточной и итоговой аттестации;
- оценка состояния и эффективности деятельности Центра;
- оценка качества дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ с учетом запросов основных потребителей образовательных услуг;
- выявление факторов, влияющих на качество образования;
- содействие повышению квалификации педагогов, принимающих участие в процедурах оценки качества образования.

Система оценки качества образования Центра основана на следующих **принципах:**

- объективность, достоверность, полнота и системность информации о качестве образования;
- реалистичность требований, норм и показателей качества образования, их социальная и личностная значимость;
- открытость, прозрачность процедур оценки качества образования;
- оптимальность использования источников первичных данных для определения показателей качества и эффективности образования (с учетом возможности их многократного использования и экономической обоснованности);
- технологичность используемых показателей (с учетом существующих возможностей сбора данных, подготовленности потребителей к их восприятию);

- сопоставимость системы показателей с муниципальными, региональными, федеральными аналогами;
- доступность информации о состоянии и качестве образования для различных групп потребителей;
- соблюдение 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 учащихся;
- 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 образования в образовательной организации, разработка соответствующей системы информирования внешних пользователей.

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

Контроль качества образования реализуется через следующие методы: наблюдение, анализ, беседа, изучение документации, тестирование, отчет, проверка знаний и умений учащихся.

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:

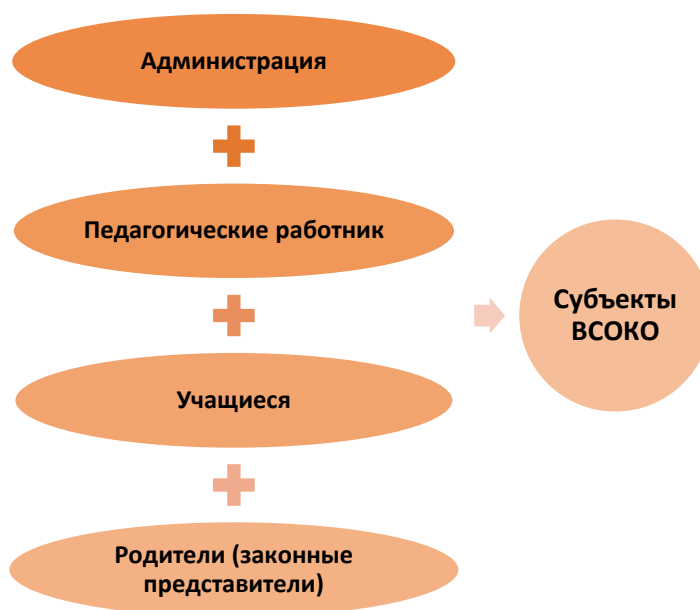
- соответствие содержания обучения современной методике обучения и воспитания;
- умение использовать в практической деятельности широкий набор методов, приемов и средств обучения;
- владение методами и средствами педагогической диагностики и т.д.

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 общеобразовательных 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 образовательного учреждения, уровни участников образовательного процесса (педагогов, обучающихся, родителей (их законных представителей)).

Субъекты внутренней системы оценки качества образования Центра



Объекты внутренней системы оценки качества образования



Основными объектами экспертизы качества образования выступают:

- качество образовательных достижений;
- качество образовательной деятельности;
- качество условий образования.

Проведение процедур оценки качества обеспечивается следующим инструментарием:

- анализ документации Центра;

- обработка статистических данных;
- анализ документации о прохождении курсов повышения квалификации;
- результаты контроля ЗУНов учащихся;
- анализ статистических данных диагностики уровня обученности, социальной активности и воспитанности учащихся;
- 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 и учащимися.

Организационная структура ВСОКО





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

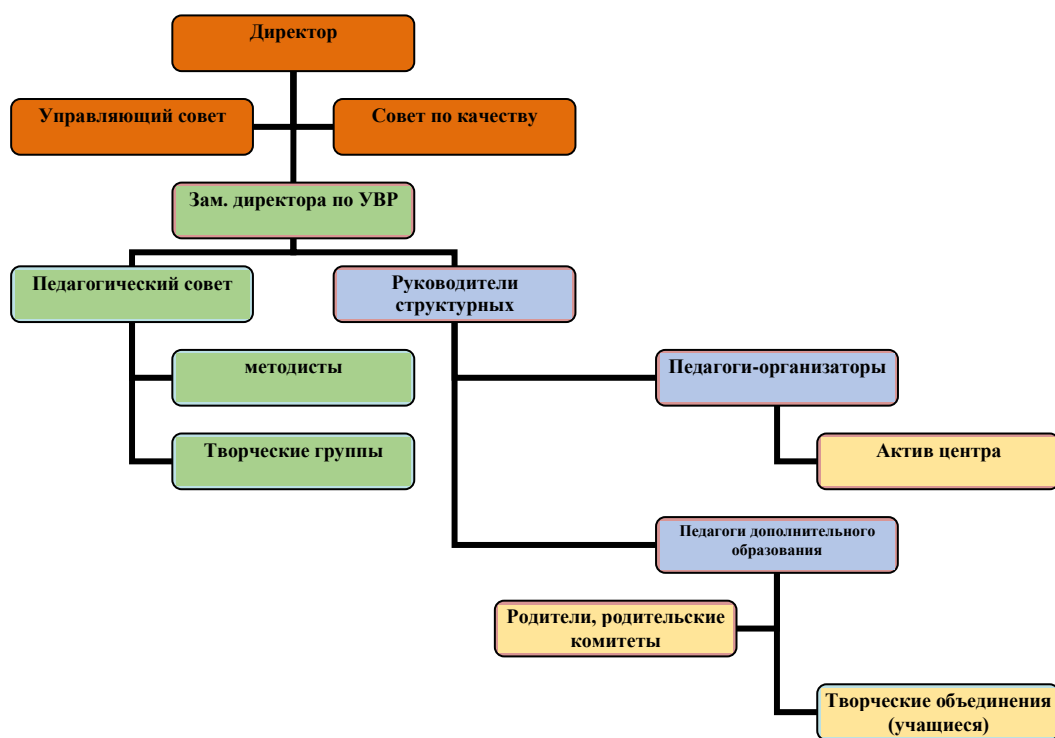
Выполняемые функции ключевых должностных лиц по качеству и подразделений, входящих в организационную структуру системы качества Центра, подчинены одной общей цели – обеспечению гарантии качества образования.

Управление внутренней системой обеспечения качества образования Центра 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 Центра по управлению качеством образования.

Распределение субъектов по уровням

Условные обозначения:

-  - субъекты 1 уровня
-  - субъекты 2 уровня
-  - субъекты 3 уровня
-  - субъекты 4 уровня



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

Субъекты 2-го уровня – заместитель директора по УВР, творческие группы, методисты, педагогический совет - создают условия для проведения в Центре процедур внутренней и внешней оценки, разрабатывают локальную документацию по направлению ВСОКО, программы повышения качества образования, дорожные карты, листы самоанализа, листы аудита, проводят самообследования.

Субъекты 3-го уровня – руководители структурных подразделений, педагогические работники - разрабатывают диагностические материалы, инструментарий, осуществляют ВСОКО в творческих объединениях, структурных подразделениях, на уровне взаимодействия педагога, обучающегося, проводят мониторинг и исследования качества образования.

Субъекты 4-го уровня – актив Центра, родители (законные представители обучающихся) - проводят самоанализ удовлетворенности качеством образования.

Управление внутренней системой обеспечения качества образования Центра 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 Центра по управлению качеством образования.

Функциональная характеристика субъектов ВСОКО:

Совет по качеству	Директор	Управляющий совет
<ul style="list-style-type: none"> - проводит мониторинговые исследования; - формирует информационно-аналитические материалы по результатам оценки качества образования; - организует изучение информационных запросов основных пользователей системы оценки качества образования; - анализирует результаты исследований и выработывает рекомендации по устранению отмеченных недостатков; - участвует в разработке критериев оценки результативности профессиональной деятельности педагогов. 	<ul style="list-style-type: none"> - формирует концептуальные подходы к оценке качества образования; - разрабатывает мероприятия и готовые предложения, направленные на совершенствование системы оценки качества образования; - обеспечивает проведение контрольно-оценочных процедур, мониторинговых, социологических и статистических исследований по вопросам качества образования; - координирует работу различных структур, деятельность которых связана с вопросами оценки качества образования; - обеспечивает предоставление информации о качестве образования Учредителю; - организует осуществление процедуры независимой оценки качества образования. 	<ul style="list-style-type: none"> - участвует в разработке модели системы оценки качества образования на уровне Центра; - координирует функционирование системы оценки качества образования на уровне Центра; - обсуждает и принимает коллегиальные решения по стратегическим вопросам оценки качества образования; - планирует мероприятия в области оценки качества образования на уровне Центра.

Творческие группы, методисты	Педагогический совет	Заместитель директора по УВР
<ul style="list-style-type: none"> - участвуют в разработке и реализации внутренней системы оценки качества образования Центра; - анализируют результаты мониторинга и намечают пути устранения отмеченных недостатков; 	<ul style="list-style-type: none"> - утверждает основные направления развития Центра, повышения качества образования; - принимает участие в формировании информационных запросов основных пользователей 	<ul style="list-style-type: none"> - координирует работу по качеству; - определяет планирование ВСОКО; - докладывает на управляющем, педагогическом совете Центра о результатах мониторинга, аудита;

<ul style="list-style-type: none"> - определяют и анализируют уровень достижений обучающихся; - иницирует и организует проведение конкурсов методических разработок, оценочных средств и т.д.; - организует работу по повышению квалификации педагогических работников. 	<ul style="list-style-type: none"> системы оценки качества образования Центра; - принимает участие в обсуждении системы показателей, характеризующих состояние и динамику развития системы образования; - заслушивает отчеты, анализирует деятельность педагогических работников. 	<ul style="list-style-type: none"> - подготавливает предложения администрации Центра по выработке управленческих решений по результатам оценки качества образования; - принимает участие в экспертизе качества образовательных результатов, условий организации учебного процесса в Центре; - координирует направления развития внутренней системы оценки качества образования в Центре.
--	--	---

Педагогические работники	Руководители структурных подразделений	Актив Центра, родители (родительские комитеты)
<ul style="list-style-type: none"> - обеспечивают информационную поддержку системы оценки качества образования Центра; - обеспечивают учебно-методическое и учебно-программное содержание; - изучают, обобщают и распространяют передовой опыт построения, функционирования и развития системы оценки качества образования; - разрабатывают показатели и критерии ВСОКО; - участвуют и проводят мониторинговые исследования. 	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечивают мониторинг основных, управленческих, вспомогательных процессов; - определяют показатели, критерии качества образовательного процесса; - проводят внутренние аудиты; - обеспечивают результативность и эффективность функционирования ВСОКО. 	<ul style="list-style-type: none"> - принимают участие в проведении социологических и статистических исследований по вопросам системы качества образования в Центре; - принимают участие в обеспечении информационной поддержки внутренней системы оценки качества образования Центра; - принимают участие в обсуждении результатов оценки качества образования.

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

Описание модели внутренней системы оценки качества образования

При формировании модели ВСОКО основываемся Федерального закона № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", в котором дается определение термину "качество образования", под которым понимается «комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы».

Следовательно, внутренняя система оценки качества образования должна осуществляться по следующим направлениям:

- качество образовательных достижений;
- качество образовательной деятельности;
- качество условий образования.

Данное триединство и есть функциональное ядро параметров модели ВСОКО.



Нами определены параметры, по которым оценивается качество образования в Центре:

№ п/п	Объекты мониторинга	Показатели	Инструментарий
1. Качество образовательных достижений			
1	Качество знаний учащихся, сформированность компетенций	Уровень сформированности обязательных результатов обучения	Диагностики, опросники, анкеты для оценки результатов обучения
2	Достижения учащихся на профильных мероприятиях	Доля участвовавших в конкурсах, олимпиадах на уровне: города, области, России, международном. Доля победителей (призеров) на уровне: города, области, России, международном. Доля участвовавших в мероприятиях спортивной направленности на различных уровнях. Доля участвовавших в мероприятиях творческой направленности на различных уровнях. Доля участвовавших в мероприятиях образовательной направленности на различных уровнях.	Аналитические справки, отчеты, базы данных для сбора информации о достижениях учащихся
3	Удовлетворённость родителей качеством образовательных результатов	Доля родителей, положительно высказавшихся по каждому творческому объединению. % сохранности контингента обучающихся в творческом объединении. Соответствие содержания образовательной деятельности запросам потребителей. Доступность дополнительного образования.	Анкеты Отчеты Анкеты Аналитические отчеты, работа в Навигаторе дополнительного образования
2. Качество образовательного процесса			
4	Дополнительные образовательные программы	Доля дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ различной направленности Доля обучающихся, занимающихся по дополнительным общеобразовательным программам по различным направленностям. Степень соответствия дополнительных общеобразовательных программ запросам потребителей, заказчиков (вариативность) Доля программ, направленных на работу с одарёнными детьми Доля программ, направленных на работу с детьми-инвалидами и детьми с ОВЗ Доля программ, реализующихся в сетевой форме	Статистические отчеты, программы

5	Реализация учебно-тематических планов и программ	Степень освоения дополнительных общеобразовательных программ	Статистические отчеты
6	Качество занятий и индивидуальной работы с обучающимися	Число взаимопосещений уроков педагогами Доля индивидуальных образовательных маршрутов в образовательном процессе	Карта оценки учебного занятия, статистические отчеты, форма ИОМ
7	Качество воспитательной деятельности	Степень вовлеченности в воспитательный процесс учащихся и их родителей Наличие детской общественной организации Охват учащихся воспитательной работой Доля реализованных социокультурных проектов Удовлетворённость учащихся и родителей воспитательной работой Доля учащихся, участвующих в комплексных развивающих играх	Анонимное анкетирование, наблюдение, экспертиза (анкеты, дневники наблюдений)
8	Удовлетворённость обучающихся и их родителей занятиями и условиями в Центре	Доля учащихся и их родителей (законных представителей) каждого творческого объединения, положительно высказавшихся по каждому ТО и отдельно о различных видах условий жизнедеятельности Центра	Анонимное анкетирование (анкеты)
3. Качество условий образования			
9	Материально-техническое обеспечение	Соответствие материально-технического обеспечения требованиям СанПин Соответствие учебных кабинетов творческих объединений той направленности, на которую они направлены	Экспертиза, анкетирование, наблюдение
10	Информационно-методическое обеспечение (включая средства ИКТ)	Оснащение учебного процесса % оснащённости творческих объединений методическими и дидактическими материалами Уровень информационной открытости организации	Экспертиза, анкетирование
11	Санитарно-гигиенические и эстетические условия	Доля обучающихся и родителей, положительно высказавшихся о санитарно-гигиенических и эстетических условиях в Центре	Анонимное анкетирование
12	Кадровое обеспечение	Укомплектованность педагогическими кадрами, имеющими необходимую квалификацию. Доля педагогических работников, имеющих первую квалификационную категорию. Доля педагогических работников, имеющих высшую квалификационную категорию. Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации. Доля педагогических работников, получивших поощрения в различных конкурсах, конференциях. Доля педагогических работников, имеющих методические разработки, печатные работы, проводящих мастер-классы.	Экспертиза, статистические отчеты

13	Безопасность образовательного пространства	Создание безопасных и комфортных условий для учащихся и сотрудников Создание безопасных условий для работы учащихся в Интернет	Программа комплексной безопасности, журналы, инструкции
14	Степень открытости системы образования	Доля обучающихся, участвующих в общественной деятельности Центра Доля родителей, участвующих в работе родительских комитетов Доступность информации о целях, задачах, направлениях и результатах работы учреждения	Анонимное анкетирование, экспертиза

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

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 учащимися; анкетирование (удовлетворенность образовательной деятельностью педагогов, учащихся и родителей (законных представителей) и т.д.); мониторинг личностного роста учащихся, качества образования учащихся; изучение результатов промежуточной и итоговой аттестации; изучение рабочей документации.

Внутренняя система оценки качества образования в Центре осуществляется в форме внутрицентровского контроля, мониторинга образовательной деятельности и условий ее осуществления. Внутрицентровский контроль является формой эффективного управления качеством образования в образовательной организации, основной функцией которого является обеспечение жизнеспособности и конкурентоспособности образовательной организации. Материалы внутрицентровского контроля используются в рамках ВСОКО в части контроля образовательных достижений учащихся. К примеру, это результаты аттестации учащихся, результаты текущего и промежуточного контроля учащихся, результаты участия обучающихся в профильных мероприятиях, состояние материально-технической базы, в том числе оснащенность кабинетов, состояние кадрового ресурса Центра.

В Центре планируются и проводятся все виды контроля учебных достижений обучающихся, осуществляется комплексный подход к выявлению результатов освоения образовательных программ путем проведения диагностических, мониторинговых исследований, проведения экспертизы достижений обучающихся и др.

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

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 Центра 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 государства и общества, запросы предприятий, а также требования заказчиков к качеству обучения).

Полученные на основе мониторинга и информационных отчетов подразделений данные о состоянии деятельности Центра в области обеспечения качества образования обобщаются и рассматриваются совете по качеству.

После рассмотрения на совете по качеству отчет о деятельности Центра в области обеспечения качества образования доводится до сведения всего персонала, обучающихся, родителей.

С целью анализа и принятия решений по совершенствованию качества образования в Центре, 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 Центре.

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 https://sun-ryb.edu.yar.ru/svedeniya_ob_obrazovatelnoy_organizatsii/dokumenti/index.html а результаты самообследования являются материалами к внутреннему управлению качеством.

С целью улучшения качества предоставляемых услуг, удовлетворенности потребителей, повышения качества образования, Центр 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 ОДО 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 ОДО, проинформировать о стратегии и политике организации каждого сотрудника и вовлечь его в активную работу;

3) Вовлечение сотрудников. Весь педагогический коллектив ОДО, 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 ОДО. При этом все процессы должны быть четко структурированы, а информация о них должна быть доступна сотрудникам и потребителям. Работники учреждений являются ресурсом, обеспечивающим постоянное улучшение качества ее работы. С целью вовлечения сотрудников в эту работу в ОДО создаются группы по самооценке и группы по улучшению;

4) Процессное управление. Вся деятельность ОДО 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 ОДО 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 ОДО, к числу объектов которого можно отнести - многообразие образовательных результатов воспитанников, отзывы потребителей о работе ОДО, 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 ОДО 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 ОДО – информация (оценки, отзывы, замечания и предложения), полученная от потребителей. Постоянное обучение сотрудников так же является

фактором, обеспечивающим улучшение качества предоставляемых услуг; при этом в ОДО надо стимулировать инновации и нестандартное мышление.

7) Отношения с организациями-партнерами. Для повышения качества работы ОДО 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. ОДО неукоснительно следует этическим принципам, определенным ею самой, и стремится выполнить все требования действующего законодательства.

Успешная деятельность Центра обеспечивается планированием и предоставлением образовательных услуг, которые:

- удовлетворяют требованиям заинтересованных сторон;
- соответствуют действующим запросам государства;
- отвечают действующему законодательству Российской Федерации и требованиям общества.

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

Общий план работы Центра на календарный год по образовательной деятельности формируется на основании планов работы структурных подразделений. Учебный план Центра утверждается ежегодно.

Разработаны планы работы структурных подразделений на основе планов работы педагогов, педагогов-организаторов:

- отдел художественного воспитания;
- отдел раннего развития;
- спортивно-технический отдел;
- отдел организационно-массовой работы;
- отдел декоративно-прикладного творчества;

Разработаны планы по направлениям деятельности:

- военно-патриотическое воспитание;
- проведение муниципальных мероприятий;
- проведение комплексных развивающих программ и мероприятий;
- повышение квалификации сотрудников;
- работа методических объединений структурных подразделений.
- график заседаний Педагогического совета.

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 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 образования.

Описание управленческих действий, обеспечивающих требуемый уровень качества образования. Внутренняя оценка осуществляется руководящими, педагогическими работниками Центра, родителями (законными представителями) учащихся. Учащиеся осуществляют самооценку, самоанализ (рефлексию) и взаимооценку. Родители (законные представители) учащихся принимают участие в оценке качества образования в части удовлетворенности/неудовлетворенности получаемым или полученным образованием.

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

Субъекты принятия управленческих решений: директор, заместитель директора; руководители структурных подразделений, педагогический совет.

Формы принятия управленческого решения по итогам контроля: приказ директора на основе решений совета по качеству, педагогического совета; дорожная карта; план мероприятий по совершенствованию качества образования; корректирующие действия.

Методы и способы управления персоналом, реализуемые по итогам контроля: административные (приказ); коллегиальные (решение коллегиальных органов управления); стимулирующие (аттестация, 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 образования. Необходимая

составляющая ВСОКО - информирование заказчиков и потребителей образовательных услуг о качестве образования в Центре, 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 Центре и эффективно управляемая.

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

Риски и способы их преодоления

Риски	Способы преодоления
Отсутствие разграничений полномочий в вопросах управления системой качества	Четкое разграничение полномочий, функциональных обязанностей, отраженных в локальных документах организации.
Недостаточная теоретическая подготовка руководителей и педагогических работников по внедрению ВСОКО.	Повышение квалификации по вопросам внедрения ВСОКО.
Низкий уровень владения методами диагностических исследований педагогов.	Повышение квалификации по вопросам исследований. Самообразование. Семинары.
Низкий уровень мотивации у работников по вопросу внедрения ВСОКО.	Проведение совещаний с работниками и определение вопроса внедрения ВСОКО. Представление положительных практик ОО.

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

- позволяет своевременно и объективно диагностировать качество образования на всех уровнях, отслеживать динамику по всем программам, созданным в Центре, структурным подразделениям, 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.