Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального педагогического образования центр повышения квалификации специалистов **«Информационно-методический центр»** Красносельского района Санкт-Петербурга

Модель внутренней системы оценки качества образования ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга

Модулина Ольга Борисовна, к.п.н., заместитель директора по инновационной деятельности и стратегическому развитию районной системы образования ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга

Деятельность ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга

ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга (далее - ИМЦ) является организацией дополнительного профессионального образования.

Деятельность ИМЦ регулируется нормативно-правовыми актами федерального и регионального уровней, Уставом и локальными актами.

Основная цель деятельности ИМЦ – осуществление образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам.

Предмет деятельности ИМЦ:

- реализация дополнительных профессиональных программ;
- организационно-техническое, информационно-методическое, экспертное и консультационное обеспечение мероприятий, проектов и программ в сфере образования.

ИМЦ осуществляет научно-методическое, ресурсное и информационно-технологическое обеспечение образовательной деятельности и управления системой образования в районе, осуществляет экспертную деятельность в сфере образования, обеспечивает научно-методическую поддержку по оценке качества образования в районе.

ИМЦ вправе осуществлять экспериментальную и инновационную деятельность, направленную на разработку, апробацию и внедрение новых образовательных технологий…

Политика в области управления качеством

Направлена на содействие профессиональному развитию педагогических и руководящих кадров районной системы общего образования Красносельского района Санкт-Петербурга и реализуется через осуществление процессного подхода в управлении деятельностью организации.

Управление качеством обеспечивается за счёт:

- всестороннего улучшения содержания и способов реализации дополнительных профессиональных программ, направленных на удовлетворение актуальных и формирование потенциальных образовательных запросов педагогических кадров;
- активного участия в разработке инновационных подходов к организации формального, неформального и информального постдипломного образования педагогических кадров;
- совершенствования и расширения спектра методических услуг, направленных на профессиональное развитие педагогов районной системы образования.

Ключевые принципы управления качеством

- ориентации на потребителя – запросы и мнения педагогических и руководящих кадров системы образования Красносельского района Санкт-Петербурга изучаются и учитываются при проектировании, осуществлении и оценке эффективности процессов реализации дополнительных профессиональных программ и (или) предоставления методических услуг;
- вовлечение персонала – все сотрудники организации несут персональную ответственность за качество предоставляемых услуг;
- процессный подход – образовательные услуги, реализуемые ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга, осуществляются в соответствии с процедурой осуществления образовательной деятельности на основе документов федерального уровня, региональных регламентов, образовательной программы и локальных актов, разработанных в организации;
- единство системы – каждый сотрудник организации реализует собственные процессы, но все они подчинены единой цели и являются частью общих процессов организации – цели содействия развитию районной системы образования;
- непрерывное улучшение – в организации осуществляется непрерывный поиск и внедрение эффективных способов деятельности; изучаются и внедряются успешные практики организации дополнительного профессионального образования и предоставления методических услуг;
- внутриорганизационной коммуникации – ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга создана система профессионального диалога по проблемам развития деятельности организации (еженедельные оперативные совещания при директоре; совещания коллектива; педагогические советы; сформирована система внутриорганизационного обмена информацией).

Процессная модель управления качеством

Стратегические цели в области управления качеством

1. Определить целевым ориентиром работы каждого сотрудника ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга улучшение качества условий, процессов и результатов реализации основных процессов для повышения уровня удовлетворённости потребителей.
2. Осуществлять максимальное использование достижений научно-технического прогресса, прогрессивные российские и зарубежные технологии и методики обучения взрослых для обеспечения опережающей готовности работников районной системы образования к решению новых профессиональных задач.
3. Обеспечить конкурентоспособность ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга среди организаций дополнительного профессионального образования педагогических кадров.

Порядок выполнения процессов основной деятельности

- Регламентация и документирование основных процессов в организации
- Разработка критериев и показателей качества основных процессов, определение инструментов оценки качества
- Определение процедуры анализа и планирования деятельности, разработка системы мер по улучшению качества образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам

Регламентация и документирование основных процессов

Образовательная программа – ключевой документ, определяющий осуществление образовательной деятельности по ДПП, в которой зафиксированы организация режима образовательного процесса, структура учебного плана; цели, задачи и содержание образовательной деятельности; характеристика образовательных технологий, используемых преподавателями; дана характеристика обеспечения образовательного процесса учебно-методической научной литературой, научно-методического сопровождения участников образовательных отношений; представлена система мониторинга достижения слушателями планируемых результатов.

Осуществление образовательной деятельности регламентируется следующими локальными актами:

- Положение о разработке, принятии и утверждении программ.
- Положение о режиме занятий обучающихся.
- Положение о сетевой форме реализации программ.
- Положение о системе внутреннего мониторинга качества образования.
- Положение о текущей, итоговой, промежуточной аттестации.
- Положение об оказании платных образовательных услуг.
- Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности.
- Положение об официальном сайте.
- Правила внутреннего распорядка для обучающихся.
- Правила приёма слушателей на обучение по программам

Регламентация и документирование основных процессов

Карта образовательной услуги

Название процесса	Осуществление образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам
Цель	Удовлетворение образовательных запросов и потребностей работников районной системы образования приобретение обучающимися (слушателями) новых профессиональных компетенций.
Алгоритм деятельности (краткое содержание)	– маркетинг образовательного запроса работников районной системы образования и формирование реестра дополнительных профессиональных образовательных программ, – составление учебного плана ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга на учебный год, – определение лекторского состава, – ревизия имеющихся ресурсов и поиск ресурсов, необходимых для реализации ДПП, – разработка дополнительных профессиональных программ, – внутренний аудит дополнительных профессиональных программ, – разработка информационно-методического обеспечения для реализации ДПП; – реализация дополнительных профессиональных программ, – итоговая аттестация обучающихся (слушателей), – анализ результатов, самоанализ деятельности
Показатели результативности процесса	– степень удовлетворенности организацией процесса, – степень включенности слушателей в образовательный процесс, – отсутствие жалоб и нареканий
Инструменты управления качеством процесса	– документирование, – самооценка, – внутренний и внешний аудит
Владелец процесса	Руководитель программы
Мониторинг и контроль исполнения процесса	– входная диагностика, – анкетирование, – контроль процесса подготовки итоговых работ, – оценка итоговых работ обучающихся (слушателей)

Разработка критериев и показателей качества основных процессов, определение инструментов оценки качества

№	Что измеряется (показатель)	Инструменты оценки
Критерий 1: качество проектирования образовательной услуги		
1.	Адекватность планирования образовательных услуг на текущий год запросам на повышение квалификации субъектов районной системы образования	– изучение мнения потребителей; – изучение мнения учредителя; – внутренний аудит; – выявление соответствия запроса и реализуемых услуг
2.	Многообразие форм информирования об образовательных услугах реальных и потенциальных потребителей	– экспертиза сайта; – наличие запроса со стороны потребителя
3.	Качество дополнительной профессиональной программы	– оценка экспертов; – внутренний аудит
4.	Уровень соответствия реестра образовательных услуг запросам субъектов районной системы образования	– заявочная анкета руководителей ОО; – выявление задания со стороны Учредителя; – самооценка сотрудников

Разработка критериев и показателей качества основных процессов, определение инструментов оценки качества

№	Что измеряется (показатель)	Инструменты оценки
Критерий 2: качество процесса предоставления образовательной услуги		
5.	Уровень комфортности режима предоставления образовательной услуги обучающимся	– изучение мнения потребителей; – внутренний аудит
6.	Степень разнообразия и возможностей выбора способов взаимодействия получателя и исполнителя образовательной услуги	– рефлексия потребителей; – фиксация мнений потребителей (благодарностей, жалоб и др.); – анализ преподавателей и методистов
7.	Адекватность применяемого диагностического инструментария андрагога целям и содержанию дополнительной профессиональной программы	– самоэкспертиза; – экспертиза курирующего заместителя директора
8.	Полнота методического пакета для оказания образовательной услуги	– самоэкспертиза; – экспертиза курирующего заместителя директора; – внутренний аудит

Разработка критериев и показателей качества основных процессов, определение инструментов оценки качества

№	Что измеряется (показатель)	Инструменты оценки
Критерий 3: качество педагогических условий и ресурсного обеспечения образовательного процесса		
9.	Нормативно-правовая обеспеченность образовательного процесса	– внутренний аудит; – внешний контроль
10.	Уровень кадрового обеспечения образовательного процесса	– отчёты БД «Параграф»; – самооценка сотрудников; – аттестация и сертификация сотрудников; – анализ работы
11.	Достаточность материально-технической базы для полноценной реализации дополнительной профессиональной программы	– внутренний аудит
12.	Полнота и доступность информационных ресурсов при реализации ДПП	– внутренний аудит; – изучение мнения потребителей

Разработка критериев и показателей качества основных процессов, определение инструментов оценки качества

№	Что измеряется (показатель)	Инструменты оценки
Критерий 4: качество результатов образовательной услуги		
13.	Степень удовлетворённости получателей образовательных услуг	– мониторинг уровня удовлетворённости качеством образовательной услуги
14.	Уровень оценки руководящими работниками результативности обучения по дополнительной профессиональной программе субъектов системы образования	– заявочная анкета руководителя ОО; – статистика обращений руководителей ОО; – фиксация мнений руководителей ОО (благодарностей, жалоб и др.)
15.	Продуктивность применения слушателями приобретённых знаний и умений в профессиональной практике	– участие слушателей в методических мероприятиях; – участие слушателей в профессиональных конкурсах; – публикации слушателей в педагог. СМИ
16.	Степень востребованности образовательных услуг (сохранность контингента обслуживания, расширение географии, наличие заявок на платные услуги и т.п.)	– журнал реализации ДПП; – статистика обращений потребителей; – статистика заявок на платные услуги

Определение процедуры анализа и планирования деятельности, разработка системы мер по улучшению качества

Аналитический отчёт за … учебный год

1. Решение задач ИМЦ

Задача	Результаты решения задач ИМЦ	Проблемы, перспективы
Задача 1		
Задача 2		
…		

2. Реализация дополнительных профессиональных программ

2.1. Разработка и реализация ДПП

2.2. Курирование ДПП

3. Методическое сопровождение

3.1. Информационное сопровождение

Краткий анализ конкретных мероприятий, общий вывод и перспективы на следующий учебный год

3.2. Научно-методическое сопровождение

3.3. Организационно-методическое сопровождение

3.4. Социально-психологическая и профессиональная поддержка

3.5. Экспертно-аналитическая деятельность

3.6. Методические услуги ресурсного обеспечения

4. Задачи на следующий учебный год

ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга – успешная организация дополнительного профессионального образования педагогических кадров,

- каждый сотрудник которой работает на улучшение качества условий, процессов и результатов реализации основных процессов для повышения уровня удовлетворённости потребителей;
- используются достижения научно-технического прогресса, прогрессивные российские и зарубежные технологии и методики обучения взрослых для обеспечения опережающей готовности работников районной системы образования к решению новых профессиональных задач;
- имеет позитивный имидж среди потребителей и высокий уровень конкурентоспособности среди организаций дополнительного профессионального образования педагогических кадров.