

## **10. Система менеджмента качества**

В 2015 году в соответствии с программой развития и функционирования системы менеджмента качества (далее - СМК) в академии продолжилась реализация и развитие ряда проектов и осуществление комплексных мероприятий по оценке качества и управлению качеством деятельности. Система менеджмента качества поддерживается в соответствии со стандартом.

В сентябре 2015 года и феврале 2016 года было организовано проведение самообследования подразделений на основе карт оценки качества для подготовки к прохождению процедуры внутренних и внешних аудитов в 2016 году. По результатам самообследования были выявлены направления для дальнейшей работы.

На основании результатов независимой оценки качества деятельности академии организация «Тест – С. Петербург» в апреле 2015 года подтвердила сертификат качества ГОСТ ИСО 19011.

В результате участия в конкурсе на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2016 года академия получила диплом III степени среди крупных организаций.

Центром экспертизы и сертификации качества образования было организовано проведение ряда экспертиз качества программ и педагогической продукции по заказу Комитета по образованию, а также внешних организаций. Координируется работа экспертного научно-методического совета (ЭНМС). Актуальная информация по вопросам и изменениям в нормативной базе отражается и обновляется на сайте академии.

Распоряжением Комитета по образованию от 08.15.2015г. № 2223 установлены полномочия Академии в качестве экспертной организации по проведению аккредитационной экспертизы. 30 сотрудников академии стали экспертами Комитета по образованию по проведению аккредитационной экспертизы образовательной деятельности.

В январе 2015 года на базе академии создано Экспертное агентство для организации профессионально-общественной экспертизы теоретических и практических разработок, направленных на повышение качества образования.

Распоряжением Комитета по образованию от 11.01.2016г. № 16-р академии поручена оплата услуг экспертов, привлекаемых Комитетом по образованию к проведению мероприятий по государственному контролю (надзору) в сфере образования, лицензионному контролю.

Ежегодно кафедра социально-педагогических измерений СПб АППО проводит мониторинговые исследования качества образовательной деятельности Академии. Количественные характеристики, относящиеся к масштабам исследований по годам, представлены ниже в таблице 1.

**Таблица 1**

Год	Количество	
	Респондентов	Учебных подразделений
2012 (май – июнь)	461	16
2012 (октябрь – декабрь)	333	7
2013	897	21
2014	734	18
2015	979	19

В выборку 2015 года вошли представители образовательных организаций различных типов и видов, преимущественно общеобразовательных учреждений.

Большинство (61,6%) участвовавших в опросе слушателей являются учителями-предметниками (респонденты могли указывать своих несколько должностей по основному месту работы), 12,8% – представители руководства образовательных организаций.

Более трети респондентов имели высшую квалификационную категорию, несколько меньше была доля слушателей с первой категорией. Примерно у каждого четвертого из опрошенных квалификационная категория отсутствовала.

Возрастное распределение респондентов примерно соответствует среднему в системе общего образования. Более половины опрошенных слушателей имеют возраст от 30 до 49 лет. Несколько возросла доля молодых педагогов: 13,3% респондентов 2015 года были моложе 30 лет, тогда как в 2013 и 2014 гг. только соответственно 8,4 и 9,8% выпускников курсов были не старше 30 лет.

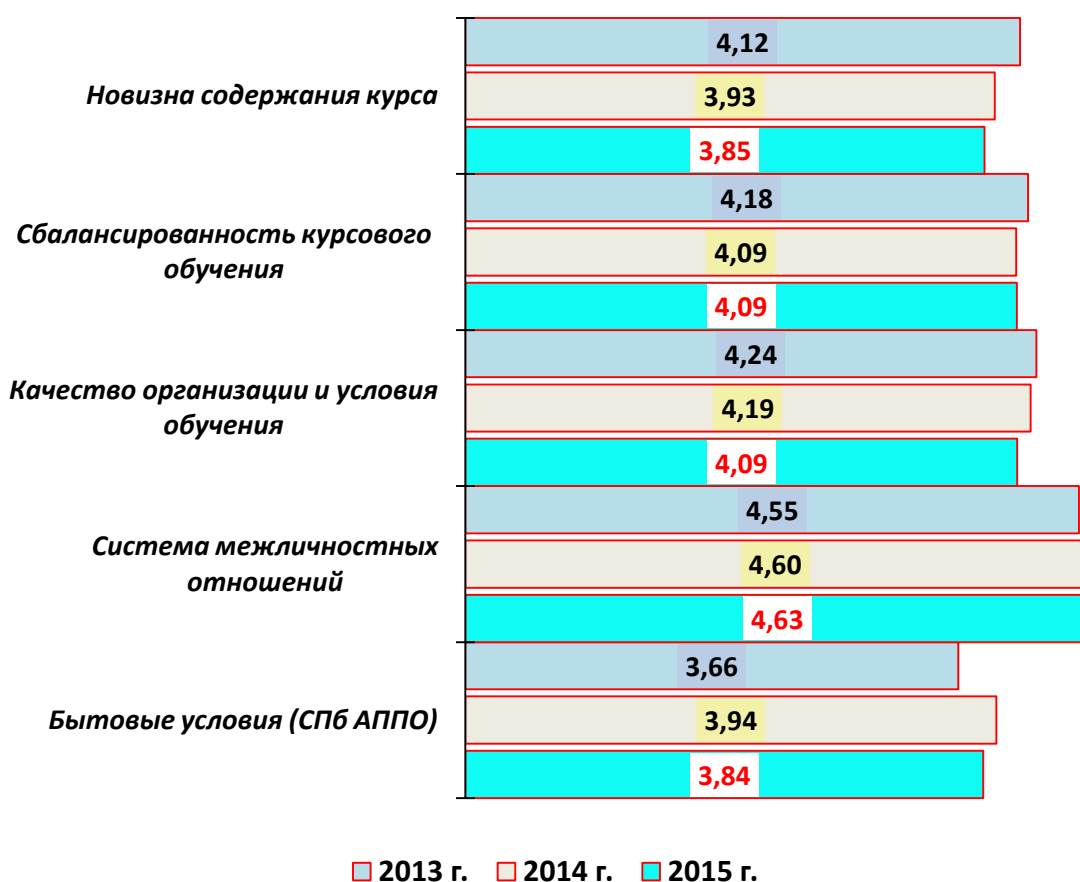
Педагогический стаж большинства слушателей превышает 10 лет.

Свое поступление на курсы почти две трети слушателей объясняют личной потребностью в самосовершенствовании и профессиональном развитии. Примерно столько же респондентов отметили значимость приобретения готовности к работе в условиях новых ФГОС. При этом внешняя *мотивация* (нормы законодательства, распоряжение администрации) обусловила приход на курсы 42,5% слушателей. Каждый третий опрошенный связывает свое обучение с предстоящей аттестацией на квалификационную категорию.

Основным фактором конкретного **выбора курсов** сохраняется тематика обучения. Более половины слушателей отметили мастерство профессорско-преподавательского состава и престиж СПб АППО. Для многих респондентов (44,5%) имеет значение наличие госбюджетных курсов. Доля тех, у кого не

было возможности выбора вариантов обучения, незначительна (5,9%) и несколько меньше по сравнению с 2013 и 2014 гг.

Оценка **качества процесса и условий обучения** характеризует стабильно высокую концентрацию позитивных оценок новизны учебного материала, сбалансированности курсового обучения, организации и условий курсового обучения (Рис. 1).



**Рис. 1.** Индексы удовлетворенности качеством и условиями курсового обучения

Слушатели весьма высоко оценили *сбалансированность* программ курсов: 81,8% (83,54 и 81,7% в 2013 и 2014 гг.) опрошенных признали соотношение теории и практики курсового обучения оптимальным.

В общей оценке удовлетворенности *качеством учебного процесса* были выделены профессиональная компетентность и уровень коммуникативной культуры преподавателей. На достаточно высоких уровнях также концентрировались позитивные оценки технологий обучения, методического и технического обеспечения занятий.

Сложившаяся на курсах *система взаимоотношений* традиционно оценивается слушателями достаточно высоко и вполне удовлетворяет запросам подавляющего большинства респондентов.

Для более корректного анализа *бытовых условий* обучения были выделены результаты опросов 645 слушателей, проходивших обучение непосредственно на материальной базе СПб АППО (717 респондентов в 2013 г. и 601 – в 2014 г.). Опросы показали (Табл. 2), что в оценке бытовых условий слушатели традиционно достаточно критичны. Здесь наблюдается определенная устойчивость мнений. При этом бытовые условия академии оцениваются практически на том же уровне, что и условия других учебных заведений, на базе которых проводилось курсовое обучение преподавателями СПб АППО (общеакадемический индексный анализ бытовых условий основывался на шкалировании параметра удовлетворенности бытовыми условиями – вопрос 13 анкеты).

### Удовлетворенность бытовыми условиями, %\*

Таблица 2

Показатель	Удовлетворены ли	Вся выборка			Занятия в АППО			Занятия вне АППО		
		2013 г.	2014 г.	2015 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
		897 респ.	734 респ.	979 респ.	717 респ.	601 респ.	645 респ.	146 респ.	128 респ.	334 респ.
Техническое и эстетическое состояние	Да, вполне	79,9	83,2	78,5	79,5	84,2	78,1	81,5	78,9	79,3
	Скорее да, чем нет	16,1	14,4	19,8	15,9	13,8	19,5	17,1	17,2	20,4

	Скорее нет	1,7	1,2	1,2	2,0	1,3	1,7	0,7	0,8	0,3
	Нет	0,8	0,1	0,0	1,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
	Затруднились оценить	0,2	0,0	0,4	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
	<b>Индекс</b>	<b>4,39</b>	<b>4,53</b>	<b>4,41</b>	<b>4,35</b>	<b>4,54</b>	<b>4,38</b>	<b>4,52</b>	<b>4,50</b>	<b>4,47</b>
Освещенность учебных помещений	Да, вполне	83,6	85,3	82,2	82,4	86,0	82,2	89,0	81,3	82,3
	Скорее да, чем нет	12,4	11,2	16,5	13,4	10,5	16,1	8,9	14,8	17,4
	Скорее нет	1,2	0,8	1,0	1,5	1,0	1,4	0,0	0,0	0,3
	Нет	0,3	0,7	0,0	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
	Затруднились оценить	0,0	0,1	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0
	<b>Индекс</b>	<b>4,55</b>	<b>4,58</b>	<b>4,51</b>	<b>4,51</b>	<b>4,57</b>	<b>4,49</b>	<b>4,77</b>	<b>4,61</b>	<b>4,54</b>
Температурный режим учебных помещений	Да, вполне	66,8	73,3	69,5	61,8	71,5	67,0	87,0	80,5	74,3
	Скорее да, чем нет	22,0	21,7	25,5	25,1	23,0	27,3	9,6	16,4	22,2
	Скорее нет	7,4	2,2	3,3	8,8	2,5	3,6	2,1	0,8	2,7
	Нет	1,6	0,7	1,3	1,8	0,8	1,7	0,7	0,0	0,6
	Затруднились оценить	0,4	1,0	0,4	0,6	1,0	0,5	0,0	0,8	0,3
	<b>Индекс</b>	<b>3,71</b>	<b>4,21</b>	<b>3,98</b>	<b>3,49</b>	<b>4,14</b>	<b>3,87</b>	<b>4,53</b>	<b>4,52</b>	<b>4,18</b>
Организация питания	Да, вполне	48,2	44,0	49,3	52,3	48,8	44,7	26,0	21,9	58,4
	Скорее да, чем нет	16,9	19,1	21,3	17,4	20,0	23,4	17,8	15,6	17,4
	Скорее нет	8,0	8,7	5,7	7,8	7,3	7,4	9,6	15,6	2,4
	Нет	9,4	8,3	8,2	7,5	9,2	8,5	16,4	3,9	7,5
	Затруднились оценить	11,5	12,5	15,4	9,8	11,8	16,0	20,5	15,6	14,4
	<b>Индекс</b>	<b>2,62</b>	<b>2,55</b>	<b>2,90</b>	<b>2,91</b>	<b>2,70</b>	<b>2,62</b>	<b>0,98</b>	<b>1,58</b>	<b>3,41</b>
<b>Интегральный индекс</b>		<b>3,70</b>	<b>3,94</b>	<b>3,95</b>	<b>3,66</b>	<b>3,94</b>	<b>3,84</b>	<b>3,77</b>	<b>3,90</b>	<b>4,15</b>

**\*Примечание:** в 2013 и 2014 гг. интегральный индекс дополнительно учитывал частный индекс по оценке санитарно-гигиенических условий.

Респонденты вполне позитивно, хотя и несколько более критично, чем в прошлые годы, оценивают результаты освоения программ - степень повышения своей квалификации (Табл. 3).

### Самооценка основного результата обучения, %

Таблица 3

Вариант оценки	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Моя квалификация возросла существенно	66,7	61,6	50,6
Моя квалификация скорее повысилась, чем нет	27,3	32,3	46,3
Моя квалификация скорее не повысилась	3,6	4,0	0,7
Моя квалификация совершенно не изменилась	0,4	0,8	1,2
Затрудняюсь оценить	1,7	1,2	1,2
<b>Индекс</b>	<b>3,98</b>	<b>3,80</b>	<b>3,65</b>

Подавляющее большинство слушателей позитивно оценили *практическую значимость* обучения (Табл. 4). При этом более трех четвертей респондентов прогнозируют несомненную полезность полученных знаний и только 0,8% (8 человек в выборке 2015 г.) придерживаются негативного мнения по этому параметру.

### Проспективная рефлексия практической значимости полученных знаний, %

Таблица 4

Вариант оценки, будут ли полезны полученные на курсах знания	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Да, несомненно	85,3	82,8	80,0
Скорее будут полезны, чем нет	11,7	15,5	18,6
Скорее не смогу на практике применять эти знания	1,0	0,5	0,5

В моей работе однозначно не пригодятся	0,1	0,4	0,1
Затрудняюсь оценить	0,7	0,3	0,8
<b>Индекс</b>	<b>4,61</b>	<b>4,53</b>	<b>4,48</b>

Выпускники курсов традиционно высоко оценивают *престиж СПб АППО* как учреждения повышения квалификации: три четверти опрошенных отметили, что с удовольствием порекомендуют его своим коллегам (Табл. 5).

#### **Самопрогноз слушателей возможности рекомендации СПб АППО коллегам, %**

**Таблица 5**

<b>Вариант прогноза</b>	<b>2013 г.</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>
Посоветуют с удовольствием	75,6	76,4	76,2
Скорее посоветуют, чем нет	20,7	21,3	22,8
Скорее не посоветуют	0,9	1,0	0,1
Однозначно не посоветуют никому	0,1	0,1	0,0
Затруднились ответить	1,6	1,1	0,9
<b>Индекс</b>	<b>4,39</b>	<b>4,38</b>	<b>4,42</b>

Уровень негативного отношения по этому параметру статистически незначим.

Такая оценка вполне согласуется с выражением общей удовлетворенности курсовым обучением в целом (Рис. 6).

#### **Оценка общей удовлетворенности обучением на курсах, %**

**Таблица 6**



<b>Степень удовлетворенности слушателей</b>	<b>2013 г.</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>
В целом вполне удовлетворены курсами	85,5	85,1	82,6
Скорее удовлетворены, чем нет	11,5	12,4	16,2
Скорее не удовлетворены	1,4	1,1	0,1
Совершенно не удовлетворены	0,1	0,0	0,2
Затруднились оценить свою удовлетворенность	0,7	0,5	0,8
<b>Индекс</b>	<b>4,59</b>	<b>4,60</b>	<b>4,56</b>

В 2015 году по основным показателям качества обучения установлены рейтинги кафедр Академии. Индексно-рейтинговый анализ включал в себя:

- оценку новизны содержания и сбалансированности курсового обучения (вопросы 6 и 7 анкеты);
- организация и педагогические условия обучения (вопрос 11 анкеты);
- система межличностных отношений (вопрос 12 анкеты);
- основной результат обучения (вопрос 9 анкеты);
- практическая значимость полученных знаний (вопрос 10 анкеты);
- престиж учреждения повышения квалификации (вопрос 16 анкеты);
- удовлетворенность обучением в целом (вопрос 14 анкеты).

В таблицу рейтингов по интегральному индексу (Табл. 7) включены 13 кафедр, которые были представлены проанкетированными слушателями.

#### **Индексно-рейтинговая таблица по итогам мониторинга 2015 г.**

**Таблица 7**

<b>Учебное подразделение</b>	<b>Количество респондентов</b>	<b>%</b>	<b>Интегральный индекс</b>	<b>Место в рейтинге</b>
------------------------------	--------------------------------	----------	----------------------------	-------------------------

1.1. Кафедра философии образования	32	3,3	<b>4,09</b>	<b>11</b>
1.2. Кафедра управления и экономики образования	10	1,0	<b>4,10</b>	<b>10</b>
1.3. Кафедра социально-педагогических измерений	74	7,6	<b>4,16</b>	<b>8</b>
1.4. Кафедра профессионального образования	101	10,3	<b>4,31</b>	<b>5</b>
1.5. Кафедра педагогики и андрагогики	32	3,3	<b>4,22</b>	<b>6</b>
1.7. Кафедра социально-педагогического образования	30	3,1	<b>4,19</b>	<b>7</b>
2.1. Кафедра дошкольного образования	81	8,3	<b>3,75</b>	<b>13</b>
2.2. Кафедра начального образования	135	13,8	<b>4,03</b>	<b>12</b>
3.1. Кафедра естественно-научного образования	88	9,0	<b>4,52</b>	<b>1</b>
3.2. Кафедра физико-математического образования	112	11,4	<b>4,16</b>	<b>9</b>
3.3. Кафедра социального образования	199	20,3	<b>4,38</b>	<b>3</b>
3.7. Кафедра инновационных образовательных технологий	43	4,4	<b>4,44</b>	<b>2</b>
3.8. Кафедра педагогики окружающей среды, безопасности и здоровья человека	42	4,3	<b>4,31</b>	<b>4</b>

Следует отметить, что значения интегральных индексов свидетельствует о весьма высоком уровне позитивной оценки социально педагогической ситуации на всех кафедрах, принявших участие в рейтинге.

Рейтингование образовательных программ основано на расчете индексов оценки:

- оценки новизны содержания и сбалансированности курсового обучения (вопросы 6 и 7 анкеты);
- применяемых технологий обучения (вопрос 11 анкеты);
- системы контроля и диагностики результатов обучения (вопрос 11 анкеты);
- основного результата обучения (вопрос 9 анкеты);
- практической значимости полученных знаний (вопрос 10 анкеты).

В целом в мониторинговом онлайн-анкетировании 2015 года приняли участие 979 специалистов общего образования, обучавшихся на базе 13 кафедр СПб АППО. Большинство (65,9)% опрошенных выпускников проходили курсовое обучение непосредственно в академии.

Основным мотивом к обучению на курсах для слушателей стала личная потребность в повышении профессиональной компетентности. Определяющими факторами выбора конкретных курсов являлись тематика курсовой подготовки, авторитет профессорско-педагогического состава и престиж академии.

Более половины опрошенных считают повышение уровня своей квалификации существенным. Практически все обучавшиеся прогнозируют возможность использовать полученные на курсах знания в своей педагогической практике.

Высокая удовлетворенность качеством организации учебного процесса отмечена по всем предложенным для оценки показателям. Особенно были выделены профессиональная компетентность преподавателей и режим занятий.

Слушатели выразили достаточно высокую удовлетворенность качеством образовательных программ по новизне содержания и сбалансированности.

Традиционно высоко оценена сложившаяся в СПб АППО система межличностных отношений в ходе курсового обучения.

В оценке бытовых условий обучения слушатели были более критичны, хотя и здесь большинство респондентов выразили полную или частичную удовлетворенность. При этом бытовые условия академии оцениваются практически на том же уровне, что и условия других учебных заведений, на базе которых проводилось курсовое обучение преподавателями СПб АППО. Престиж академии, определяемый прогнозом положительной рекомендации коллегам, как и в прошлом году, получил весьма высокую оценку.

Интегративная оценка качества курсового обучения характеризуется весьма высокой общей удовлетворенностью курсовым обучением в целом.

Таким образом, результаты мониторинга подтвердили позитивные показатели качества курсового обучения в СПб АППО, что позволяет говорить о правильном направлении развития академии.

В запросе на актуализацию проблематики курсового обучения приоритетными являются инновационная деятельность образовательных учреждений, информационно-коммуникационные технологии и интерактивные методы обучения.