

10. Система менеджмента качества

В 2016 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 2016 года и феврале 2017 года было организовано самообследование подразделений на основе карт оценки качества для подготовки к прохождению процедуры внутренних и внешних аудитов в 2017 году. По результатам самообследования были выявлены направления для дальнейшей работы.

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 академии функционирует Экспертное агентство для организации профессионально-общественной экспертизы теоретических и практических разработок, направленных на повышение качества образования.

Продолжается работа по оплате услуг экспертов, привлекаемых Комитетом по образованию к проведению мероприятий по государственному контролю (надзору) в сфере образования, лицензионному контролю (распоряжение Комитета по образованию от 11.01.2016г. № 16-р).

Ежегодно кафедра социально-педагогических измерений СПб АППО проводит мониторинговые исследования качества постдипломного образования на основе диагностики удовлетворения профессионального и социального запроса специалистов, обучаемых в СПб АППО.

Всего в опросе 2016 года приняли участие 2190 слушателей-выпускников, представлявших все 19 кафедр академии (табл. 1.1), при этом 1559 (71,2%) опрошенных проходили обучение непосредственно на учебной базе СПб АППО.

Распределение респондентов по кафедрам, чел.

Кафедра	2015 г.	2016 г.
1.1. Кафедра философии образования	32	25
1.2. Кафедра управления и экономики образования	10	82
1.3. Кафедра социально-педагогических измерений	74	90
1.4. Кафедра профессионального образования	101	265
1.5. Кафедра педагогики и андрагогики	32	23
1.6. Кафедра психологии	0	227
1.7. Кафедра социально-педагогического образования	30	113
2.1. Кафедра дошкольного образования	81	294
2.2. Кафедра начального образования	135	128
2.3. Кафедра специальной (коррекционной) педагогики	0	119
2.4. Кафедра педагогики семьи	0	113
3.1. Кафедра естественно-научного образования	88	72
3.2. Кафедра физико-математического образования	112	86
3.3. Кафедра социального образования	199	250

3.4. Кафедра культурологического образования	0	80
3.5. Кафедра филологического образования	0	62
3.6. Кафедра иностранных языков	0	32
3.7. Кафедра инновационных образовательных технологий	43	53
3.8. Кафедра педагогики окружающей среды, безопасности и здоровья человека	42	76
Всего	979	2190

В выборку вошли представители образовательных организаций различных типов и видов, преимущественно учреждений начального, основного, среднего (полного) общего образования.

Более трети (38,1%) участвовавших в опросе 2016 г. являются учителями-предметниками (респонденты могли указывать своих несколько должностей по основному месту работы), 11,9% – представители руководства образовательных организаций.

Примерно треть опрошенных имели высшую квалификационную категорию и несколько больше – первую (35,6 и 36,3% соответственно).

Возрастное распределение респондентов соответствует среднему в системе общего образования. Более половины (59%) опрошенных слушателей имеют возраст от 30 до 49 лет. В 2016 г. немного возросла доля обучавшихся моложе 30 лет: 14,3 против 13,3% в 2015 г.

Педагогический стаж большинства (63,9%) принявших участие в анкетировании превышает 10 лет.

Свое поступление на курсы две трети (64,2%) слушателей объясняют личной потребностью в самосовершенствовании и профессиональном развитии и более половины (52,7%) – необходимостью приобретения готовности к работе в условиях новых ФГОС. При этом внешняя *мотивация*

(нормы законодательства, распоряжение администрации) обусловила приход на курсы 38,6% слушателей. Почти каждый третий (30,0%) опрошенный связывает свое обучение с предстоящей аттестацией на квалификационную (должностную) категорию.

Основным фактором конкретного *выбора курсов* сохраняется тематика обучения (63,1%). Примерно половина слушателей отметили высокий профессиональный уровень профессорско-преподавательского состава академии (55,9%) и престиж СПб АППО (48,5%). Для многих респондентов (41,0%) имело значение наличие госбюджетных курсов.

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: 85,4% (в 2015 г. –81,8%) 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 (89,4 и 92,6% соответственно).

На достаточно высоких уровнях концентрировались также позитивные оценки технологий обучения, методического и технического обеспечения занятий.

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

Индексный анализ *бытовых условий* основывался на шкалировании параметров удовлетворенности по индикаторам вопроса 13 анкеты.

Для корректного анализа были выделены результаты опросов слушателей, проходивших обучение на разной материальной базе. Опросы показали (Табл.1), что в оценке по данному признаку слушатели традиционно достаточно критичны. При этом бытовые условия академии оцениваются практически на том же уровне, что и условия других учебных заведений, в которых проводилось курсовое обучение преподавателями СПб АППО.

Удовлетворенность бытовыми условиями, %*

Таблица 1

Показатель	Ответ на вопрос: «Отвечали ли Вашим требованиям бытовые условия обучения?»	Вся выборка		Занятия в АППО		Занятия вне АППО	
		2015 г.	2016 г.	2015 г.	2016 г.	2015 г.	2016 г.
		Количество респондентов					
		979	2190	645	1559	334	631
Техническое и эстетическое состояние учебных помещений	Да, вполне	78,5	77,4	78,1	79,0	79,3	73,4
	Скорее да, чем нет	19,8	20,7	19,5	19,0	20,4	24,9
	Скорее нет	1,2	1,2	1,7	1,3	0,3	1,0
	Нет	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
	Затрудняюсь оценить	0,4	0,6	0,6	0,5	0,0	0,8
	Индекс		4,41	4,38	4,38	4,41	4,47
Освещен-ность учебных помещений	Да, вполне	82,2	80,5	82,2	81,5	82,3	78,0
	Скорее да, чем нет	16,5	17,9	16,1	16,9	17,4	20,6

	Скорее нет	1,0	0,8	1,4	1,1	0,3	0,2
	Нет	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,2
	Затрудняюсь оценить	0,2	0,6	0,3	0,4	0,0	1,1
	Индекс	4,51	4,47	4,49	4,48	4,54	4,45
Температурный режим учебных помещений	Да, вполне	69,5	69,9	67,0	71,0	74,3	67,0
	Скорее да, чем нет	25,5	25,4	27,3	24,9	22,2	26,8
	Скорее нет	3,3	3,1	3,6	2,9	2,7	3,6
	Нет	1,3	0,9	1,7	0,7	0,6	1,3
	Затрудняюсь оценить	0,4	0,7	0,5	0,5	0,3	1,3
	Индекс	3,98	4,04	3,87	4,09	4,18	3,92
Организация питания	Да, вполне	49,3	44,4	44,7	46,2	58,4	39,9
	Скорее да, чем нет	21,3	25,0	23,4	26,9	17,4	20,3
	Скорее нет	5,7	8,5	7,4	9,8	2,4	5,2
	Нет	8,2	7,5	8,5	5,0	7,5	13,6
	Затрудняюсь оценить	15,4	14,6	16,0	12,1	14,4	20,9
	Индекс	2,90	2,64	2,62	2,83	3,41	2,14
Интегральный индекс		3,95	3,88	3,84	3,95	4,15	3,70

Респонденты вполне положительно оценивают степень повышения своей квалификации (Табл. 2).

Самооценка основного результата обучения, %

Таблица 2

Ответ на вопрос: «Как бы Вы оценили основной результат своего обучения на наших курсах?»	2015 г.	2016 г.
Моя квалификация возросла существенно	50,6	52,4
Моя квалификация скорее повысилась, чем нет	46,3	43,5

Моя квалификация скорее не повысилась	0,7	1,5
Моя квалификация совершенно не изменилась	1,2	0,8
Затрудняюсь оценить	1,2	1,9
Индекс	3,65	3,70

В оценке *практической значимости* обучения (Табл. 3) более трех четвертей респондентов прогнозируют несомненную полезность полученных знаний и только 1,1% придерживаются негативного мнения по этому параметру.

Перспективная рефлексия практической значимости полученных знаний, %

Таблица 3

Ответ на вопрос: «Как Вы полагаете, будут ли полученные на курсах знания полезны для Вашей практической деятельности?»	2015 г.	2016 г.
Да, несомненно	80,0	81,9
Скорее будут полезны, чем нет	18,6	16,4
Скорее не смогу на практике применять эти знания	0,5	0,9
В моей работе однозначно не пригодятся	0,1	0,2
Затрудняюсь оценить	0,8	0,5
Индекс	4,48	4,50

Выпускники курсов традиционно высоко оценивают *престиж СПб АППО* как учреждения повышения квалификации: более чем три четверти опрошенных отметили, что с удовольствием порекомендуют его своим коллегам (Табл. 4).

Прогноз слушателей своей рекомендации СПб АППО, %

Таблица 4

Ответ на вопрос: «Посоветуете ли Вы своим коллегам обучаться в СПб АППО?»	2015 г.	2016 г.
Да, с удовольствием	76,2	76,6
Скорее посоветую, чем нет	22,8	21,7
Скорее не посоветую	0,1	0,5
Однозначно не посоветую никому	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,9	1,1
Индекс	4,42	4,41

Уровень негативного отношения по этому параметру статистически незначим.

Такая оценка вполне согласуется с достаточно высокой удовлетворенностью курсовым обучением в целом (Табл. 5).

Общая удовлетворенность обучением на курсах, %

Таблица 5

Ответ на вопрос: «Как Вы оцениваете свою общую удовлетворенность обучением на наших курсах?»	2015 г.	2016 г.
В целом я вполне удовлетворен(а) курсами	82,6	84,6
Скорее удовлетворен(а), чем нет	16,2	13,7
Скорее не удовлетворен(а)	0,1	1,0
Совершенно не удовлетворен(а)	0,2	0,2
Затрудняюсь оценить свою удовлетворенность	0,8	0,5
Индекс	4,56	4,56

Межкафедральный индексно-рейтинговый анализ в 2016 году включал в себя оценку:

- новизны содержания и сбалансированности курсового (вопросы 6 и 7 анкеты);
- организации и педагогических условий обучения (вопрос 11 анкеты);
- системы межличностных отношений (вопрос 12 анкеты);
- основного результата обучения (вопрос 9 анкеты);
- практической значимости полученных знаний (вопрос 10 анкеты);
- престижа учреждения повышения квалификации (вопрос 16 анкеты);
- удовлетворенности обучением в целом (вопрос 14 анкеты).

В таблицу рейтингов по интегральному индексу (Табл. 6) включены 19 кафедр, которые были представлены проанкетированными слушателями.

Индексно-рейтинговая таблица учебных подразделений

Таблица 6

Учебное подразделение	Интегральный индекс		Место в рейтинге
	2015 г.	2016 г.	2016 г.
1.1. Кафедра философии образования	4,09	3,08	19
1.2. Кафедра управления и экономики образования	4,10	4,40	7
1.3. Кафедра социально-педагогических измерений	4,16	4,24	11
1.4. Кафедра профессионального образования	4,31	4,10	15
1.5. Кафедра педагогики и андрагогики	4,22	4,23	12
1.6. Кафедра психологии	*	4,10	16
1.7. Кафедра социально-педагогического образования	4,19	4,38	8
2.1. Кафедра дошкольного образования	3,75	4,25	10
2.2. Кафедра начального образования	4,03	4,35	9
2.3. Кафедра специальной (коррекционной) педагогики	*	4,48	5
2.4. Кафедра педагогики семьи	*	3,99	18
3.1. Кафедра естественно-научного образования	4,52	4,49	4

3.2. Кафедра физико-математического образования	4,16	4,02	17
3.3. Кафедра социального образования	4,38	4,55	1
3.4. Кафедра культурологического образования	*	4,49	3
3.5. Кафедра филологического образования	*	4,54	2
3.6. Кафедра иностранных языков	*	4,42	6
3.7. Кафедра инновационных образовательных технологий	4,44	4,22	13
3.8. Кафедра педагогики окружающей среды, безопасности и здоровья человека	4,31	4,20	14
* Кафедра не участвовала в опросе 2015 г.			

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

Для дифференциации анализа по учебным группам и образовательным программам проведена индексация показателей:

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

В мониторинговом онлайн-анкетировании 2016 года приняли участие 2190 специалистов общего образования, обучавшихся на базе 19 кафедр СПб АППО. Большинство (71,2)% 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 уровень коммуникативной культуры преподавателей.

На достаточно высоких уровнях концентрировались также позитивные оценки технологий обучения, методического и технического обеспечения 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 в условиях введения ФГОС.