

10. Система менеджмента качества

В 2014 году в соответствии с программой внедрения 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.

На основании результатов независимой оценки качества деятельности академии организация «Тест – С. Петербург» в апреле 2014 года подтвердила сертификат качества ГОСТ ИСО 19011.

Для дальнейшего совершенствования системы СМК в академии создан **центр экспертизы и сертификации качества образования**, одной из функций которого стала подготовка академии к процедурам внешних аудитов сторонними организациями и разработка программы внутренних аудитов. Разработана и внедрена карта оценки качества работы кафедр и подразделений с учетом особенностей работы каждой из структур (решение Ученого совета, Протокол № 6 от 10.06.14).

В сентябре 2014 года было организовано проведение самообследования подразделений на основе карт оценки качества для подготовки к прохождению процедуры внутренних и внешних аудитов в начале 2015года. По результатам самообследования были выявлены направления для дальнейшей работы.

Центром экспертизы и сертификации качества образования также 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 незамедлительно отражается и обновляется на сайте академии. В раздел сайта «Методическая деятельность/ЭНМС» внесены изменения, отражающие новую нормативную базу по ФЗ № 273 «Об образовании». Создана новая «База элективных курсов» <http://www.spbappo.ru/enms/ekspertniy-nauchno-metodicheskiy-sovet>.

Важной составляющей СМК академии является мониторинг результатов обучения в СПб АППО, проводимый ежегодно кафедрой социально-педагогических измерений (СПИ). Начиная с 2012 года, данные об эффективности работы подразделений предоставляются не только за текущий год, но также с возможностью для каждого подразделения проследить динамику результатов обучения в СПб АППО.

Ежегодно кафедра СПИ СПб АППО проводит мониторинговые исследования качества предоставляемых Академией услуг. Количественные характеристики представлены ниже в таблице.

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

Объект исследования – слушатели-выпускники курсов повышения педагогической квалификации.

Основной целью мониторингового исследования являлись выявление социально-педагогической ситуации, диагностика удовлетворенности слушателей и оценка качества курсового обучения в СПб АППО.

Ссылка на анкету и инструкция по ее заполнению помещается на сайте СПб АППО, что позволяет проводить онлайн-анкетирование и автоматизировать процессы сбора и контроля информации. Для обследования формируется серийная (групповая) выборка путем привлечения к опросу по 1–3 учебные группы от каждого структурного подразделения.

Всего в опросе 2014 года приняли участие 734 слушателя-выпускника, представивших 18 кафедр и центров СПб АППО

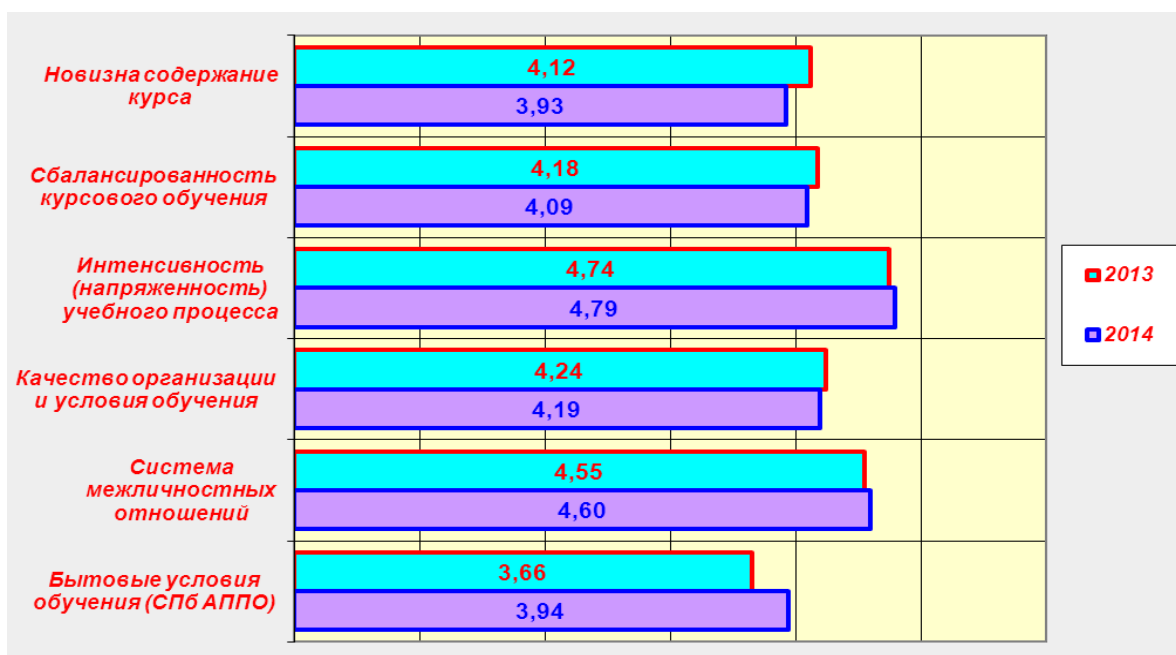
В выборке были представлены все основные типы ОУ общего образования, в том числе: СОШ 56,9%, ДОУ – 24,3%, УНПО/СПО – 4,9%, СКОУ – 9,7%. Доля представителей руководящего звена ОУ составила 12,9%.

Почти две трети слушателей объясняют свой приход на курсы личной потребностью в своем профессиональном развитии. Более трети респондентов отметили факторы внешней мотивации (требования к уровню подготовки – 42,0 % и предстоящая квалификационная аттестация – 35,3%), что несколько ниже уровней 2013 года.

На выбор курсов традиционно влияют, главным образом, тематика обучения, престиж учреждения повышения квалификации и мастерство его профессорско-преподавательского состава.

Оценка качества процесса и условий обучения в 2014 г. характеризует стабильно высокую концентрацию позитивных оценок новизны учебного материала, сбалансированности курсового обучения, организации и условий курсового обучения (диаграмма 1).

Диаграмма 1. Индексы удовлетворенности качеством курсового обучения



Особенно были выделены профессиональная компетентность преподавателей, удобство расписания и дисциплина его соблюдения. Несколько ниже оценены возможности учета запросов слушателей и уровень индивидуализации обучения.

В оценке бытовых условий обучения (табл. 1) слушатели были более критичны, хотя и здесь большинство респондентов выразили полную или частичную удовлетворенность, индекс которой увеличился по сравнению с прошлым годом.

Таблица 1

Удовлетворенность бытовыми условиями СПб АППО

Показатель	Степень удовлетворенности	2013 717 респ.	2014 601 респ.
Состояние учебных помещений	Вполне удовлетворены	79,5%	84,2%
	Скорее удовлетворены	15,9%	13,8%
	Скорее не удовлетворены	2,0%	1,3%
	Не удовлетворены	1,0%	0,2%
	Затруднились оценить	0,3%	0,0%
	Частный индекс	4,35	4,54
Освещенность	Вполне удовлетворены	82,4%	86,0%
	Скорее удовлетворены	13,4%	10,5%
	Скорее не удовлетворены	1,5%	1,0%
	Не удовлетворены	0,3%	0,8%
	Затруднились оценить	0,0%	0,0%
	Частный индекс	4,51	4,57
Температурный режим	Вполне удовлетворены	61,8%	71,5%
	Скорее удовлетворены	25,1%	23,0%
	Скорее не удовлетворены	8,8%	2,5%
	Не удовлетворены	1,8%	0,8%
	Затруднились оценить	0,6%	1,0%
	Частный индекс	3,49	4,14
Организация питания	Вполне удовлетворены	52,3%	48,8%
	Скорее удовлетворены	17,4%	20,0%
	Скорее не удовлетворены	7,8%	7,3%
	Не удовлетворены	7,5%	9,2%
	Затруднились оценить	9,8%	11,8%
	Частный индекс	2,91	2,70
Санитарно-гигиенические условия (чистота, туалеты и т.п.)	Вполне удовлетворены	55,6%	66,6%
	Скорее удовлетворены	25,4%	23,1%
	Скорее не удовлетворены	9,2%	4,5%
	Не удовлетворены	5,9%	3,0%
	Затруднились оценить	2,1%	0,8%
	Частный индекс	3,01	3,75
Индекс удовлетворенности бытовыми условиями		3,66	3,94

Выпускники курсов традиционно высоко оценили престиж СПб АППО как учреждения повышения квалификации: три четверти опрошенных отметили, что с удовольствием порекомендуют его своим коллегам (диаграмма 2). Уровень негативного отношения по этому параметру статистически незначим.

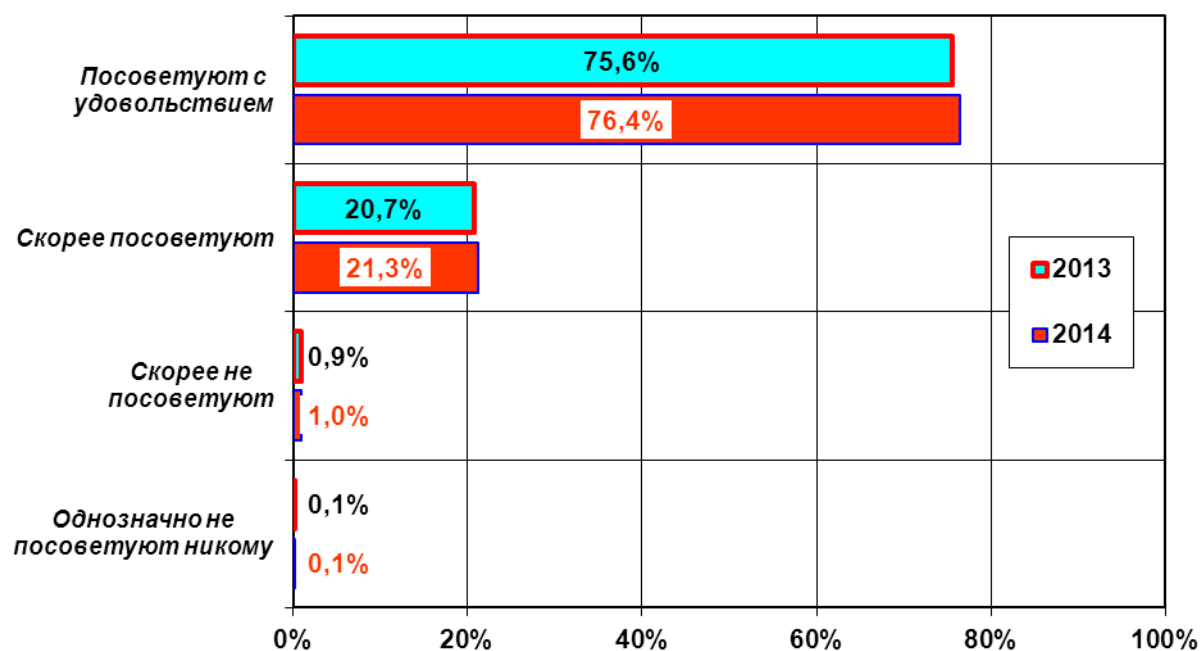
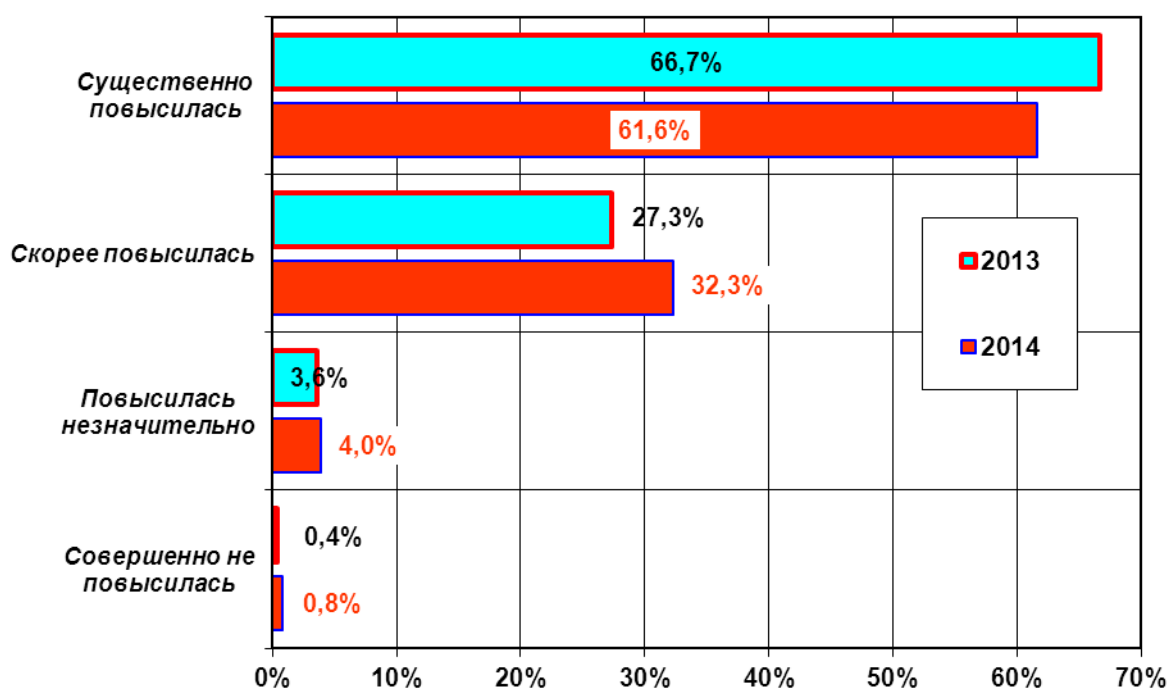


Диаграмма 2. Самопрогноз слушателей рекомендации СПб АППО коллегам

Респонденты вполне позитивно оценивают степень повышения своей квалификации как *основной результат* курсового обучения (диаграмма 3).

Диаграмма 3. Самооценка слушателями степени повышения своей квалификации



Почти две трети выпускников 2014 года полагают, что их квалификация повысилась существенно, а примерно треть – что скорее повысилась. Только 0,8% (6 человек из 734 опрошенных) слушателей полагают, что не смогли повысить квалификацию в результате обучения на курсах.

Подавляющее большинство слушателей позитивно оценили *практическую значимость* обучения: 82,8% (в 2013 г. – 85,3%.) респондентов отметили, что полученные знания, несомненно, будут полезны в их работе.

Такая оценка вполне согласуется с выражением общей удовлетворенности курсовым обучением в целом (диаграмма 4).

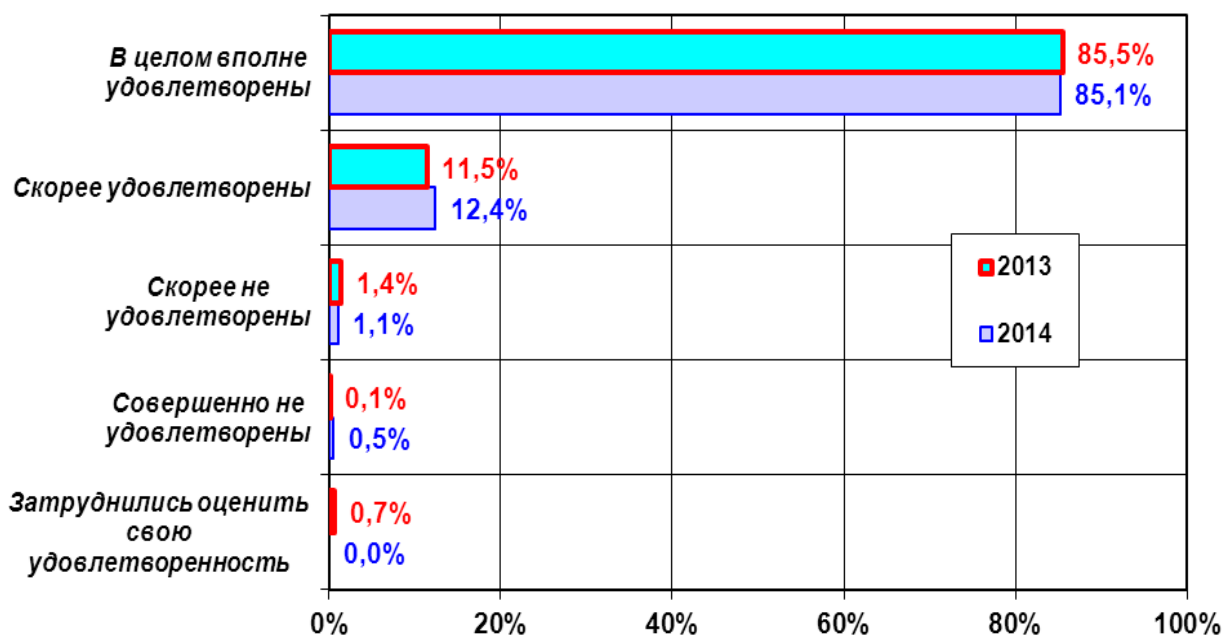
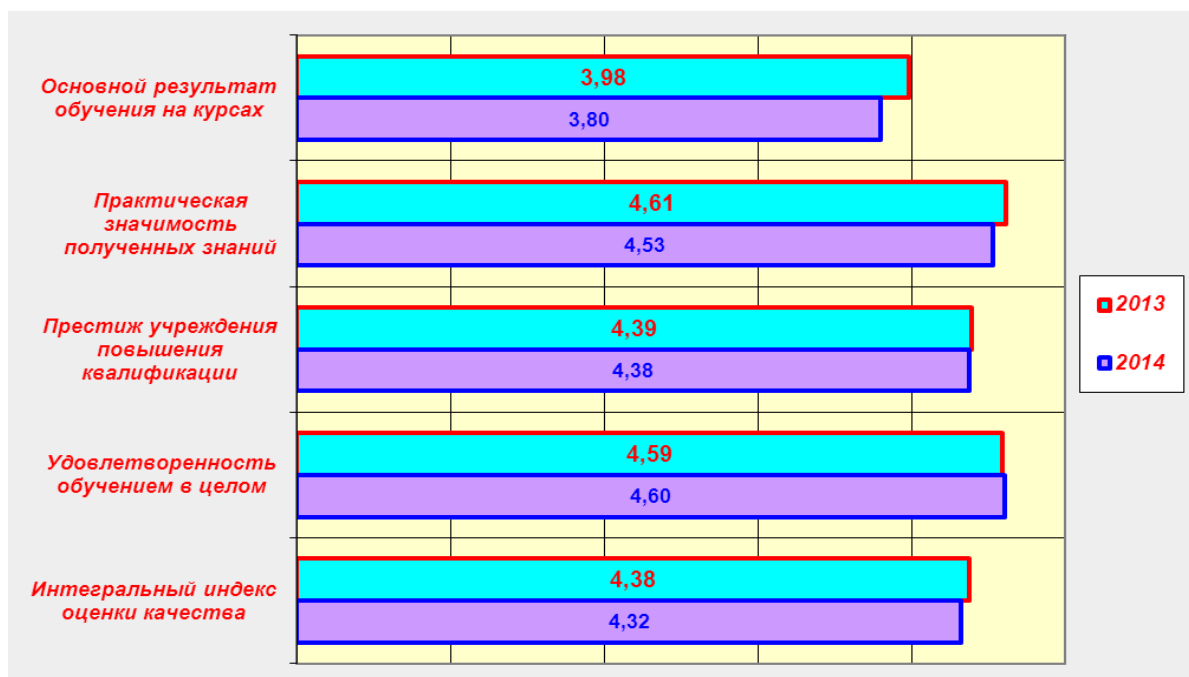


Диаграмма 4. Самооценка общей удовлетворенности обучением на курсах

Интегративная оценка соответствия курсового обучения ожиданиям слушателей характеризуется весьма высокой общей удовлетворенностью курсовым обучением в целом при сохранении стабильности соответствующего индекса (диаграмма 5).

Диаграмма 5. Индексы оценки качества курсового обучения



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.

Таблицы индексно-рейтинговых показателей и полные сводки особых мнений, сформулированных в ответах на открытые и полужакрытые вопросы анкеты, предоставлены каждому руководителю структурных подразделений.

Получив результаты опроса учебных групп, руководители подразделений могут сопоставить уровень своих достижений с успехами других подразделений для выработки необходимых управленческих решений. Сравнение подразделения с нормами дается по каждому вопросу анкеты. В то же время рассчитанный сводный рейтинг позволяет оценить свое подразделение в целом.

В 2014 году по общему рейтингу передовыми подразделениями стали: кафедра социального образования, кафедра управления и экономики образования, кафедра инновационных образовательных технологий, кафедра педагогики семьи.

Наиболее критичные оценки получили такие подразделения, как информационно-библиотечный центр, кафедра специальной (коррекционной) педагогики, кафедра педагогики окружающей среды, безопасности и здоровья человека, кафедра естественнонаучного образования.

Тем не менее, полученные оценки могут быть не всегда объективными, а критичность оценок может быть обусловлена особенностями выборки слушателей, поэтому каждый заведующий подразделением, получая информацию о «положении» своего подразделения, проводит анализ данных по блокам и по отдельным вопросам, чтобы выявить причины относительно высокого или низкого положения.

Результаты 2014 года:

	Суммарный индекс	Место в рейтинге
Кафедра социального образования	4,79	1
Кафедра управления и экономики образования	4,65	2
Кафедра педагогики семьи	4,61	3
Кафедра инновационных образовательных технологий	4,58	4
Кафедра психологии	4,54	5
Кафедра профессионального образования	4,50	6
Кафедра социально-педагогических измерений	4,47	7

Кафедра филологического образования	4,46	8
Кафедра культурологического образования	4,40	9
Кафедра дошкольного образования	4,38	10
Кафедра начального образования	4,34	11
Кафедра педагогики и андрагогики	4,29	12-13
Кафедра физико-математического образования	4,29	12-13
Кафедра философии образования	4,16	14
Кафедра естественнонаучного образования	4,07	15-16
Информационно-библиотечный центр	4,07	15-16
Кафедра специальной (коррекционной) педагогики	3,90	17
Кафедра педагогики окружающей среды, безопасности и здоровья человека	3,71	18

Ввиду субъективности оценок и главное – неоднородности групп и небольшой их представительности - жесткие управленческие решения по результатам анкетирования не принимались. В 2014 году в целом, как мы видели, основные показатели по АППО стабильны. Для принятия решений в подразделениях им предоставлялись кроме числовых данных также текстовые замечания и пожелания обучающихся по совершенствованию образовательного процесса.

Таким образом, в академии внедрена и функционирует система менеджмента качества, которая в 2014 году пополнена системой комплексной самооценки качества работы кафедр академии.