

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»
Лаборатория социально-педагогических измерений в образовании

С е р и я
«Дидактическое обеспечение
модульной образовательной программы
“Современный образовательный менеджмент”»

**В. Ю. ЕРЕМИНА,
О. А. САФОНОВА, М. С. ГРИШИНА**

ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ШКОЛЕ

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

Нижний Новгород
Нижегородский институт развития образования
2014

УДК 371.26
ББК 74.244.2
Е70

**Одобрено управлением по контролю и надзору в сфере образования
министерства образования Нижегородской области**

**Рекомендовано к изданию научно-методическим экспертным советом
ГБОУ ДПО НИРО**

Авторы:

В. Ю. Еремина, канд. пед. наук, доцент, зав. лабораторией социально-педагогических измерений в образовании, проректор по организационно-методической работе ГБОУ ДПО НИРО;
О. А. Сафонова, докт. пед. наук, профессор, главный научный сотрудник лаборатории социально-педагогических измерений в образовании ГБОУ ДПО НИРО;
М. С. Гришина, старший научный сотрудник лаборатории социально-педагогических измерений в образовании ГБОУ ДПО НИРО

Рецензенты:

Г. А. Игнатьева, докт. пед. наук, доцент, зав. кафедрой педагогики и андрагогики ГБОУ ДПО НИРО;
И. Н. Лескина, зам. директора по научно-методической работе МБОУ «Лицей № 3» г. Кулебаки;
Н. Б. Фомина, начальник управления образования администрации Приокского района Нижнего Новгорода

Еремина, В. Ю.

Е70 Технология оценки качества образования в школе : рабочая тетрадь / В. Ю. Еремина, О. А. Сафонова, М. С. Гришина. — Н. Новгород : Нижегородский институт развития образования, 2014. — 56 с. — (Серия «Дидактическое обеспечение модульной образовательной программы “Современный образовательный менеджмент”»).
ISBN 978-5-7565-0603-7

Рабочая тетрадь предназначена для директоров, заместителей директоров школ, обучающихся по модульной программе «Современный образовательный менеджмент». Содержание рабочей тетради направлено на формирование квалитетической компетентности руководящих и педагогических кадров общеобразовательных организаций, обеспечивающей эффективность процесса измерения и оценки качества образования.

**УДК 371.26
ББК 74.244.2**

ISBN 978-5-7565-0603-7

© В. Ю. Еремина, О. А. Сафонова, М. С. Гришина, 2014
© ГБОУ ДПО «Нижегородский институт развития образования», 2014

ВВЕДЕНИЕ

Одним из главных приоритетов государственной образовательной политики в условиях становления общества знания является достижение современного качества образования. Реализация требований государства в области качества образования диктует необходимость определения путей его формирования.

Важным компонентом процесса формирования качества образования является его оценка, по результатам которой все заинтересованные лица получают информацию о реальном качестве образования, обеспечиваемом образовательной организацией, достижениях образовательной организации и ее проблемах в данном направлении и принимаются соответствующие решения. В этой связи возникает проблема разработки механизмов оценки качества образования. На это нацеливают нормативно-правовые документы, отражающие государственную политику России в области качества образования, такие как:

⇨ Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

⇨ Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

⇨ Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

⇨ Государственная программа РФ «Развитие образования на 2013—2020 г.», утвержденная распоряжением Правительства РФ от 15.05.2013 № 792-р;

⇨ Концепция и план мероприятий общероссийской системы оценки качества общего образования (ОСОКОО) на 2014—2016 годы (Проект для обсуждения 2.1 от 25.10.2013) и другие.

В рабочей тетради представлена технология оценки качества образования в общеобразовательной организации, разработанная в лаборатории социально-педагогических измерений в образовании ГБОУ ДПО «Нижегородский институт развития образования», показавшая свою эффективность в процессе апробации в ряде образовательных организаций (ОО) Нижегородской области.

В ходе освоения технологии вы сможете:

получить представление

⇨ о концептуальных основаниях оценки качества образования;

⇨ о нормативно-правовых документах, регулирующих процедуру оценки качества образования;

⇨ о компонентах оценки качества образования, составляющих ее структуру;

⇨ об инструментарии оценочных процедур;

научиться

⇨ определять последовательность и содержание измерительно-оценочных действий;

⇨ анализировать деятельность своей школы по определенной совокупности показателей качества образования;

⇨ соотносить результаты оценки деятельности своей школы с базовыми моделями качества образования;

⇨ определять сферу управленческих решений на основе информации, полученной в ходе измерения и оценки качества образования;

обладать

⇨ способами получения и анализа информации о качестве образования;

⇨ способами оформления результатов оценки качества образования;

⇨ навыками определения стратегии управления школой в направлении достижения качества образования.

Раздел 1

СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

ПОНЯТИЕ И ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Технология (от др.-греч. τεχνη — искусство, мастерство, умение) в широком смысле — это совокупность методов, процессов и материалов, используемых в какой-либо отрасли деятельности.

Технологии дифференцируются на промышленные и социальные. Социальной называют технологию, в которой исходным и конечным результатом является человек, а основным параметром, который подвергается изменению, — условия, необходимые для его жизнедеятельности. Очевидно, что технологии, используемые в системе образования, относятся к социальным технологиям.

В образовании могут использоваться различные виды технологий.

Задание 1.1

Дополните список применяемых в образовательной организации технологий.

⇨ технологии обучения

⇨ _____

⇨ технологии управления

⇨ _____

В соответствии с тематикой рабочей тетради наибольший интерес представляют, прежде всего, управленческие технологии.

Управленческая технология — вариант описания модели управленческого процесса, связанный с его конструированием и реализацией в управленческой практике.

Управление в образовании может быть дифференцировано на следующие виды: управление функционированием, управление развитием, стратегическое управление, оперативное управление, управление инновациями, управление рисками, управление качеством образования.

В обобщенном виде функциональный (процессуальный) состав управления качеством образования можно представить как совокупность взаимосвязанных функций проектирования, обеспечения, мониторинга, измерения и оценки.

В контексте общего определения технологии под **технологией оценки качества** образования понимается процесс проектирования и реализации на практике целостной оценочной системы, включающей цели, содержание, процесс и результат.

Один из ведущих специалистов в области педагогических технологий Г. К. Селевко рассматривает технологию обучения в трех аспектах: научном, процессуально-описательном и процессуально-действенном. Технология оценки качества образования, на наш взгляд, включает те же три взаимосвязанных аспекта.

⇨ Научный аспект. Разработка концептуальных основ оценочной технологии и проектирование ее структуры.

⇨ Процессуально-описательный аспект. Описание (алгоритм) процесса, включающий совокупность целей, содержания, методов и средств, необходимых для достижения планируемых результатов измерения и оценки качества образования.

⇨ Процессуально-действенный аспект. Осуществление измерительно-оценочного процесса, функционирование всего оценочного инструментария.

Г. К. Селевко выделяет следующие **требования к технологиям**:

⇨ концептуальность — опора на научную концепцию, включающую обоснование способов достижения цели;

⇨ системность — логика процесса достижения цели, взаимосвязь его частей, цикличность и целостность действий;

⇨ управляемость — возможность проектирования и корректирования;

⇨ воспроизведение системы действий — возможность применения другими субъектами в однотипных условиях;

⇨ действенность — эффективность в достижении цели.

Перечисленные признаки технологий позволяют дать им целостную характеристику. Безусловно, все эти признаки могут относиться и к технологии оценки качества образования.

Действенность является наиважнейшим признаком любой технологии, По мнению академика РАО Н. В. Бордовской, действенность отражает способность субъекта эффективно (с наилучшими результатами и минимальными затратами времени и ресурсов) производить запланированные изменения с помощью определенной последовательности действий в соответствии с поставленной целью.

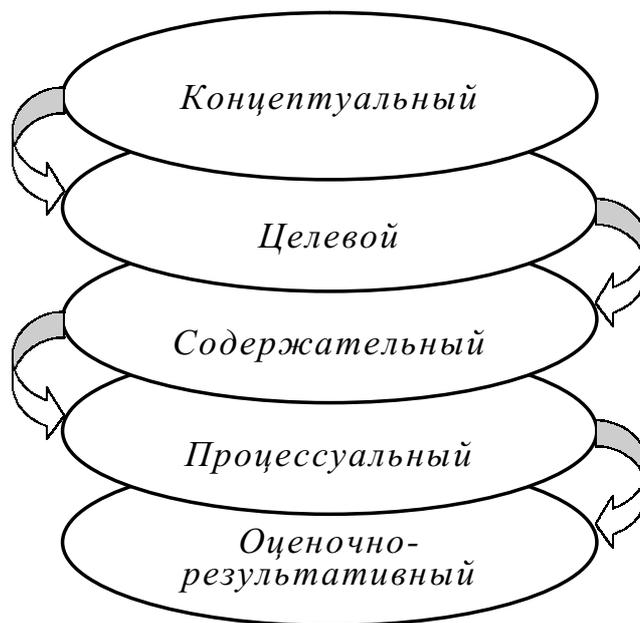
В технологии сложились два вида **типологии оценивания**.

⇨ Логически-функциональная типология, составляющими которой являются предварительное (прогнозное) оценивание; сопровождающее оценивание (мониторинг); итоговое (суммирующее) оценивание; мета-оценивание (оценка проведенных оценочных исследований в определенном секторе).

⇨ Типология по способу организации оценки, дифференцируемая на внутреннее оценивание (самооценивание); внешнее оценивание.

Технология оценки качества образования имеет сложную структуру, включающую пять взаимосвязанных компонентов (рисунок 1).

Структурные компоненты технологии оценки качества образования



КОНЦЕПТУАЛЬНО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ КОМПОНЕНТ ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Концептуально-методологический компонент технологии оценки качества образования включает основные понятия, подходы, принципы построения, выполняемые функции и прогнозируемые эффекты внедрения.

Методологию оценки качества образования можно представить как совокупность следующих подходов: квалитологического, системного, комплексного, квалиметрического, социологического, кластерного.

Квалитологический подход предполагает переход от традиционной методологии контроля качества образования к системной методологии управления качеством образования, согласно которой контроль является одной из функциональных единиц целостной системы управления качеством образования и его результаты (информация) выступают основанием для осуществления функций проектирования, обеспечения, мониторинга качества образования, составляющих целостный управленческий цикл.

В русле **системного подхода** в технологии оценки качества образования:

⇨ выделены *компоненты оценки*, представленные как условия реализации основной образовательной программы, результаты освоения обучающимися основной образовательной программы, мнение потребителей образовательных услуг;

⇨ даны характеристики компонентов в виде *системы показателей оценки качества образования*;

⇨ выстроены *взаимосвязи между компонентами*, которые могут быть графиче-

чески представлены в виде *лепестковой диаграммы* в форме треугольника, отражающего соотношение результатов образования, условий организации образовательного процесса и удовлетворенности потребителей.

Квалиметрический подход обосновывает принципиальную возможность измерения и оценки качества образования и задает требования к содержанию и методам оценочно-измерительных процедур. С позиции квалиметрического подхода технология оценки качества образования:

⇨ базируется на квалиметрической теории, согласно которой качество необходимо измерять и оценивать в рамках определенной системы соизмерения и сравнения. В качестве базы сравнения выступают эталоны, нормы, требования к качеству образования, заданные в нормативно-правовых документах, а также запросы личности. Эти требования выполняют функцию «границы качества»;

⇨ оценка качества образования представлена как система, включающая субъекты оценивания, объекты оценивания, базу оценки, логику оценки;

⇨ разработанные показатели оценивания получают отражение своей специфики в оценочных процедурах и схемах;

⇨ разработанная на квалиметрической основе технология оценки качества образования направлена не только на получение значений показателей оценки в определенный момент времени, но и на выявление динамики наблюдаемых процессов, определение тенденций в образовательной организации.

Социологический подход предполагает рассмотрение качества образования как социальной характеристики. С позиции социологического подхода качество образования — это нормативные требования общества к образованию, заключающиеся в необходимости соответствовать критериям эффективной деятельности, т. е. оптимальному выполнению своих социальных функций. Нормативные характеристики качества образования представлены системой правовых норм и норм повседневной деятельности. Субъектами нормотворчества, задающими параметры качества образования, выступают: государство, органы управления образованием всех уровней, администрация ОО, родители обучающихся. Нормативы качества образования в повседневной жизнедеятельности подвижны и формируются через систему потребностей индивидуальных и групповых субъектов образовательного процесса — детей, их родителей, сотрудников и администрации ОО. В этой связи разработанная технология ориентирована как на требования государства к качеству образования, так и на запросы и ожидания участников образовательного процесса и потребителей образовательных услуг.

В контексте **кластерного подхода** выделены кластеры типов моделей качества деятельности школы: «успешная школа», «результативная школа», «клиентоориентированная школа», «перспективная школа», «школа недостаточного имиджа», «неэффективная школа», «школа-фантом», «школа-аутсайдер». Подобная типологизация позволяет руководителю школы видеть достижения и проблемы в обеспечении качества образования и, исходя из них, определять оперативные, тактические и стратегические линии ее развития по обеспечению качества образования.

Задание 1.2

Раскройте сущность комплексного подхода технологии оценки качества образования.

Основные понятия

Основными понятиями технологии являются: качество образования, оценка качества образования, измерение качества образования, показатели качества образования, субъект оценки, объект оценки, федеральный государственный образовательный стандарт, уровень качества образования, кластер, рейтинг, рэнкинг.

Качество образования — 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.

Федеральный государственный образовательный стандарт — совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования.

Задание 1.3

Установите соответствие между понятиями и их определениями, проставив соответствующие цифры во второй колонке.

Понятие	Определение
1. Оценка качества образования	то, на что направлены оценочные процедуры
2. Измерение качества образования	персоналии, осуществляющие оценочную деятельность
3. Показатели качества	деятельность, направленная на формирование ценностных суждений о качестве

4. Кластер	относительная характеристика качества образовательной деятельности, основанная на сравнении ее с соответствующей совокупностью базовых показателей
5. Уровень качества образования	числовой или порядковый показатель, который отображает позицию образовательной организации в аспекте качества образовательной деятельности
6. Субъект оценки	характеристика одного или нескольких свойств образования, составляющих его качество
7. Объект оценки	список любых объектов, который можно упорядочить по любому из имеющихся ранжируемых показателей качества
8. Рейтинг	совокупность однородных элементов, идентичных объектов, образующих группу единиц
9. Рэнкинг	процесс перевода свойств, характеризующих качества, в область числовых значений

Принципы оценки качества образования

Принципы оценки качества образования — это исходные положения, задающие общие требования к содержанию и механизмам оценочной процедуры. Знание и применение принципов позволяет обоснованно определять цели, объекты, субъекты, процедуры ОКО. К принципам ОКО относятся: информативность, технологичность, целостность, объективность, экономичность, открытость, результативность.

Принцип объективности обеспечивается использованием валидного инструментария педагогических измерений, позволяющего получить достоверные и сопоставимые данные о качестве образовательного процесса и его результатах; единством применяемых технологий и контрольно-измерительных материалов; единообразием подходов к использованию шкал оценивания и форматов предоставления результатов; реализацией определенной логики оценки, включающей следующую этапность оценочных действий: сравнение, динамика, ранжирование; компетентностью экспертов, осуществляющих оценочную деятельность; коллегиальным обсуждением результатов оценки.

Принцип информативности предполагает, что данные, показывающие уровень качества образования, должны давать реальное представление о состоянии образовательной деятельности ОО, для чего важно обеспечить надежность и объективность оценочного инструментария.

Принцип открытости основан на том, что система оценивания качества образования должна предоставлять заинтересованным сторонам достоверную информацию о реальном качестве образования, обеспечиваемом образовательной организацией.

Задание 1.4

Раскройте содержание следующих принципов.

Принцип технологичности ⇔ _____

Принцип целостности ⇔ _____

Принцип экономичности ⇔ _____

Принцип результативности ⇔ _____

Основные функции оценки качества образования

Оценка качества образования в ОО выполняет совокупность взаимосвязанных функций: оценочно-измерительную, социальную, стабилизирующую, стимулирующую, коррекционную, прогностическую, экспертно-селекционную, прагматическую.

Задание 1.5

Установите соответствие между функциями и их содержательными характеристиками, проставив соответствующие цифры во второй колонке.

Вид функций	Содержательные характеристики функций
1. Оценочно-измерительная	мотивация деятельности коллектива ОО на повышение качества образования
2. Социальная	упорядочение и стабилизация всех процессов, происходящих в ОО, и обеспечение их общей направленности на повышение качества образования
3. Стабилизирующая	предвидение тенденций изменения параметров качества образовательной деятельности, определение стратегии развития ОО
4. Стимулирующая	экспертиза и отбор содержания, технологий, методик образовательной деятельности, которые являются эффективными для достижения необходимых результатов

5. Коррекционная	удовлетворение социальных потребностей в развитии обучающегося
6. Прогностическая	принятие управленческих решений, которые обеспечат достижение гарантированного результата посредством рационального использования ресурсов и средств
7. Экспертно-селекционная	направленность на устранение отклонений в образовательной деятельности ОО, приведение ее в соответствие с нормативами
8. Прагматическая	измерение и оценка реального качества образования, обеспечиваемого ОО

Эффекты внедрения технологии оценки качества образования

Последовательное и компетентное внедрение технологии оценки качества общего образования позволит получить следующие взаимосвязанные эффекты: социальные, образовательные, управленческие.

Социальные

- ⇒ Формирование позитивного имиджа образовательных организаций.
- ⇒ Повышение конкурентоспособности образовательных организаций.
- ⇒ Информирование общественности о качестве образования, обеспечиваемом образовательными организациями, формирование положительного отношения различных социальных групп к общему среднему образованию.
- ⇒ Повышение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, оказываемых организациями общего среднего образования.

Управленческие

- ⇒ Положительная динамика принятия управленческих решений, которые обеспечат достижение гарантированного результата посредством рационального использования ресурсов и средств.
- ⇒ Апробированные механизмы идентификации проблем в области качества образования и коллегиальное определение путей их решения.
- ⇒ Оптимизация процессов выявления и распространения лучших моделей организации образовательного процесса, обеспечивающих качество образования.
- ⇒ Повышение потенциала стратегических, тактических и оперативных управленческих решений в аспекте развития системы общего среднего образования муниципалитета, региона.

Задание 1.6

Охарактеризуйте образовательные эффекты внедрения технологии оценки качества образования

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

ЦЕЛЕВОЙ И СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ КОМПОНЕНТЫ ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Оценка качества образования должна обладать способностью дать потребителям информацию о состоянии образования, начале негативных (позитивных) процессов в образовательной организации. Важно выявить опасности, проблемы, чтобы вовремя среагировала система управления на всех уровнях.

Целью системы оценки качества образования является обеспечение равного доступа к качественному общему среднему образованию через получение и распространение достоверной информации о качестве деятельности образовательной организации.

Цель находит свою конкретизацию в задачах формирования оценочной технологии:

⇨ создание базы оценки, включающей совокупность показателей качества образования;

⇨ разработка алгоритма процедур измерения и оценки качества образования;

⇨ разработка механизмов измерения и оценки качества образования;

⇨ разработка форм презентации результатов оценки качества образования в общеобразовательной организации.

Содержательный компонент технологии представлен объектами и показателями оценки качества образования.

Основными объектами оценки качества образования в школе являются:

⇨ качество результатов деятельности школы;

⇨ качество условий образовательной деятельности;

⇨ уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

По каждому из объектов выделена система оценочных критериев и показателей.

Первый объект оценки — **качество результатов деятельности** школы, предполагает оценку по трем критериям:

⇨ образовательной результативности, включающей учебные и внеурочные достижения обучающихся;

⇨ социальной результативности;

⇨ экономической результативности.

Задание 1.7

Стандарт устанавливает требования к результатам освоения обучающимися основной образовательной программы: личностным, метапредметным, предметным.

Раскройте содержание каждой из групп результатов освоения основной образовательной программы в соответствии с ФГОС.

Личностные результаты ⇨ _____

Метапредметные результаты ⇨ _____

Предметные результаты ⇨ _____

Эти результаты могут быть оценены как в рамках учебных, так и во внеурочных достижениях обучающихся по определенной совокупности показателей, каждый из которых должен быть нормативно обоснован (см. таблицу 1).

**Система показателей качества образовательных результатов
и их нормативные основания**

№ п/п	Показатель	Нормативные основания
1. Учебные достижения обучающихся		
1	Процент выпускников 11(12) классов, получивших аттестат об общем образовании	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 60, п. 6.2
2	Процент сдавших ЕГЭ по русскому языку у выпускников 11 классов	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 59, п. 13.1
3	Процент сдавших ЕГЭ по математике у выпускников 11 классов	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 59, п. 13.1
4	Процент сдавших ГИА по русскому языку у выпускников 9 классов	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 59, п. 13.2
5	Процент сдавших ГИА по алгебре у выпускников 9 классов	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 59, п. 13.2
2. Внеурочные достижения обучающихся		
6	Процент участников спортивных соревнований на различных уровнях за учебный год	1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 77, п. 2. 2. Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013—2020 годы. Утверждена Постановлением Правительства РФ от 22.11.2012 № 2148-р. 3. Письмо Министерства образования и науки РФ от 12.05.2011 № 03-296 «Об организации внеурочной деятельности при введении Федерального государственного образовательного стандарта общего образования»
7	Наличие среди учащихся призеров и победителей предметных олимпиад на муниципальном уровне	1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» Ст. 77, п. 2. 2. План мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки». Утвержден распоряжением Правительства РФ от 30.12.2012 № 2620-р
Задание 1.8		
Дополните список недостающими, на ваш взгляд, показателями и подберите для каждого из них соответствующее нормативное основание		
8		
9		
10		

Оценка динамики образовательных достижений (предметных, метапредметных, личностных) осуществляется в ходе диагностики готовности ребенка к обучению на каждом уровне школьного образования (начального, основного, среднего), в ходе промежуточной и итоговой оценки достижений обучающихся.

Предметом итоговой оценки освоения обучающимися основной образовательной программы начального, основного и полного среднего образования являются индивидуальные достижения предметных и метапредметных результатов освоения основной образовательной программы. Индивидуальные личностные характеристики, ценностные ориентации обучающегося не подлежат итоговой оценке качества освоения основной образовательной программы и оцениваются неперсонифицированно.

Оценка качества предметных результатов может осуществляться через анализ динамики промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.

Изучение метапредметных результатов ведется в рамках текущей диагностики на основе стандартизированных психолого-педагогических диагностических методик, позволяющих оценить уровень сформированности у обучающихся регулятивных, коммуникативных и познавательных универсальных учебных действий.

Цель оценки метапредметных результатов — построение и коррекция индивидуальной траектории развития обучающегося, определение задач педагогической деятельности в классе.

Вместе с тем, наиболее значительные успехи ребенка находят отражение в образовательной истории, как накопленной оценке достижений обучающегося (портфолио) в разных видах внеурочной деятельности.

Таким образом, необходимо разработать формат документа, в котором бы фиксировались все группы результатов: предметные, метапредметные, личностные.

Одной из возможных форм может быть «Индивидуальная карта обучающегося», которая позволит анализировать динамику развития личности обучающегося (см. таблицу 2).

Таблица 2

Индивидуальная карта обучающегося

Фамилия, имя, класс _____

Этапы диагностики на каждой ступени образования	Низкая степень готовности/ низкий результат	Средняя степень готовности/ средний результат	Высокая степень готовности/ высокий результат
Входная диагностика			
Текущая диагностика			
Итоговая диагностика			

Социальная результативность оценивается на основании показателей, связанных с участием педагогов в различных профессиональных конкурсах, а также отсутствием «отсева», правонарушений среди обучающихся, жалоб участников образовательного процесса, случаев травматизма, карантин и других.

Задание 1.9

Подберите нормативные основания к каждому оценочному показателю, представленному в таблице 3.

Таблица 3

**Система показателей социальной результативности школы
и их нормативные основания**

№ п/п	Показатель	Нормативные основания
1	Наличие среди педагогов участников профессиональных конкурсов («Учитель года», «Классный руководитель года», «Сердце отдаю детям», «Вожатый года» и т. п.) на муниципальном, региональном, федеральном уровнях	
2	Количество детей, не приступивших к обучению на 1 сентября	
3	Отсутствие правонарушений среди учащихся, зафиксированных органами правопорядка	
4	Отсутствие обоснованных жалоб участников образовательного процесса, нашедших отражение в административных актах	
5	Отсутствие случаев травматизма во время образовательного процесса у сотрудников на рабочем месте	
6	В течение учебного года школа не закрывалась на карантин	
7	Отсутствие предписаний Роспотребнадзора, не выполненных своевременно, за исключением финансово-материальных мероприятий, финансирование которых не предусмотрено в смете образовательной организации	

Экономическая результативность может оцениваться по показателям, характеризующим отсутствие просроченной задолженности по расчетам с поставщиками товаров, работ, услуг, по платежам в бюджет и внебюджетные фонды; отсутствие выявленных контрольно-надзорными органами фактов нарушений в деятельности образовательной организации, в т. ч. финансово-хозяйственной, отсутствие дисциплинарных взысканий, примененных к руководителю образовательной организации в отчетном году и другим (см. таблицу 4).

Таблица 4

**Система показателей экономической результативности школы
и их нормативные основания**

№ п/п	Показатель	Нормативные основания
1	Отсутствие просроченной задолженности по расчетам с поставщиками товаров, работ, услуг, а также по платежам в бюджет и внебюджетные фонды	Целевые показатели эффективности работы руководителя государственного образовательного учреждения. Приложение к приказу министерства образования Нижегородской области от 06.09.2013 № 2043

№ п/п	Показатель	Нормативные основания
2	Отсутствие выявленных контрольно-надзорными органами фактов нарушений в деятельности образовательной организации, в т. ч. финансово-хозяйственной, и отсутствие дисциплинарных взысканий, примененных к руководителю образовательной организации в отчетном году	Целевые показатели эффективности работы руководителя государственного образовательного учреждения. Приложение к приказу министерства образования Нижегородской области от 06.09.2013 № 2043

Второй объект — **качество условий образовательной деятельности** в школе — оценивается по семи критериям:

- ⇨ качество программно-методического обеспечения;
- ⇨ качество организационно-педагогических условий;
- ⇨ качество кадровых условий;
- ⇨ качество информационно-образовательной среды;
- ⇨ качество материально-технических условий;
- ⇨ качество медико-оздоровительного сопровождения обучающихся;
- ⇨ качество организационно-управленческих условий.

Условия реализации основной образовательной программы в равной степени зависят от руководителей образовательной организации и от ее учредителя. Оценка условий показывает распределенную ответственность между учредителем и руководителем ОО за уровень ресурсного обеспечения.

Каждый из семи критериев характеризуется системой оценочных показателей.

Задание 1.10

Дополните систему показателей качества программно-методического обеспечения образовательной деятельности.

1. Структура и содержание основной образовательной программы начального образования соответствует требованиям ФГОС.

2. Разработана основная образовательная программа основного общего образования в соответствии с требованиями ФГОС.

3. Разработана основная образовательная программа среднего (полного) общего образования в соответствии с требованиями ФГОС.

4. В образовательной организации осуществляются программы инклюзивного образования детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов.

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

Задание 1.11

Самостоятельно разработайте систему показателей качества кадровых условий деятельности ОО.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Третьим объектом оценки является **уровень удовлетворенности потребителей** качеством образовательных услуг, предоставляемых школой.

Оценочные показатели по этому направлению включают в себя переменные, связанные с изучением удовлетворенности потребителей реализуемыми образовательными программами, материально-техническими условиями образования, режимом безопасности, качеством питания и здоровьесберегающей деятельности, квалификацией педагогов и руководителей школы, комфортностью школьной среды, оптимальностью режима обучения и другими.

ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ КОМПОНЕНТ ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

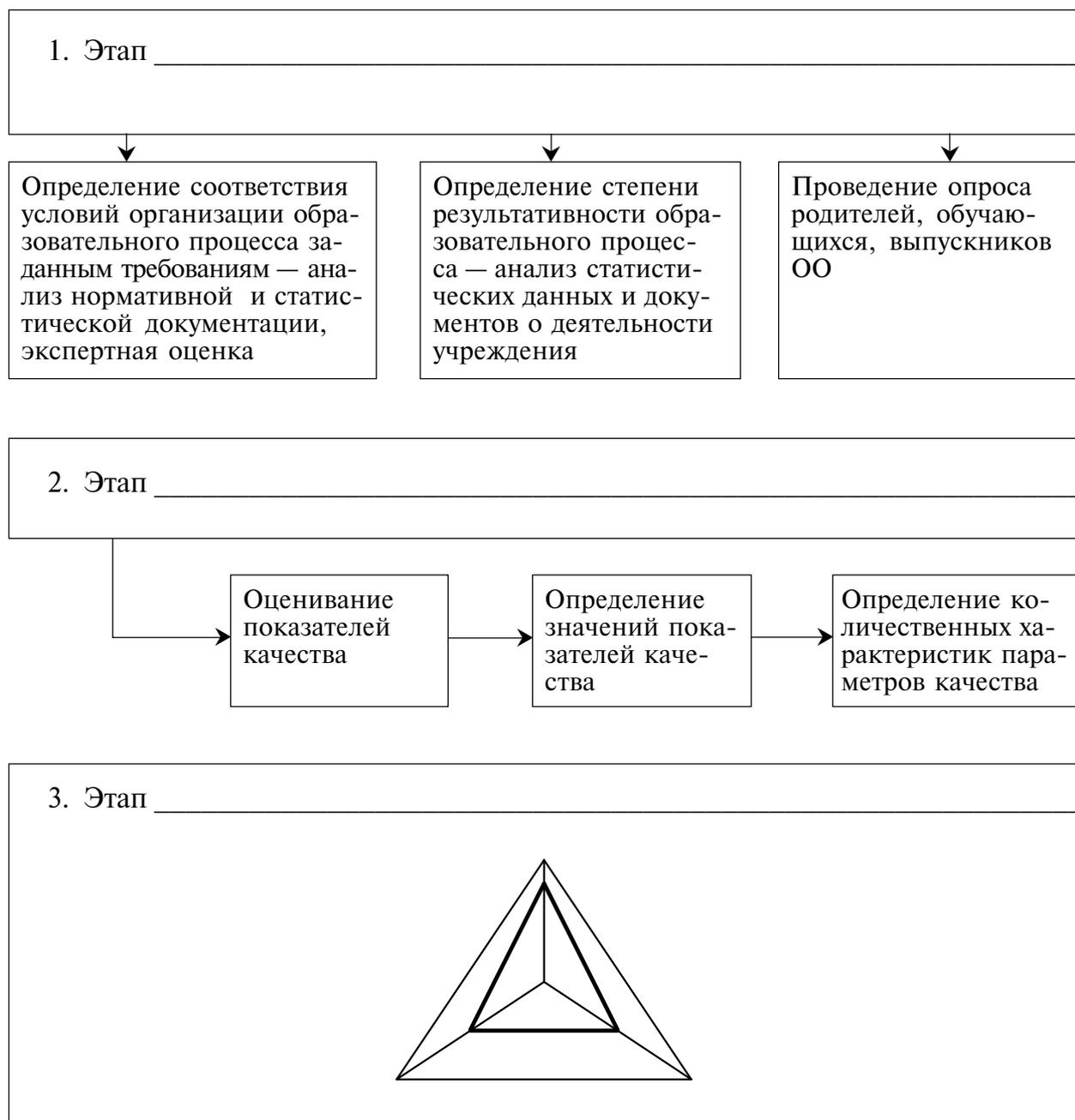
Процесс оценки качества образования включает пять взаимосвязанных этапов, осуществляемых в определенной последовательности. На рисунке 2 представлена последовательность процедуры оценки качества образования.

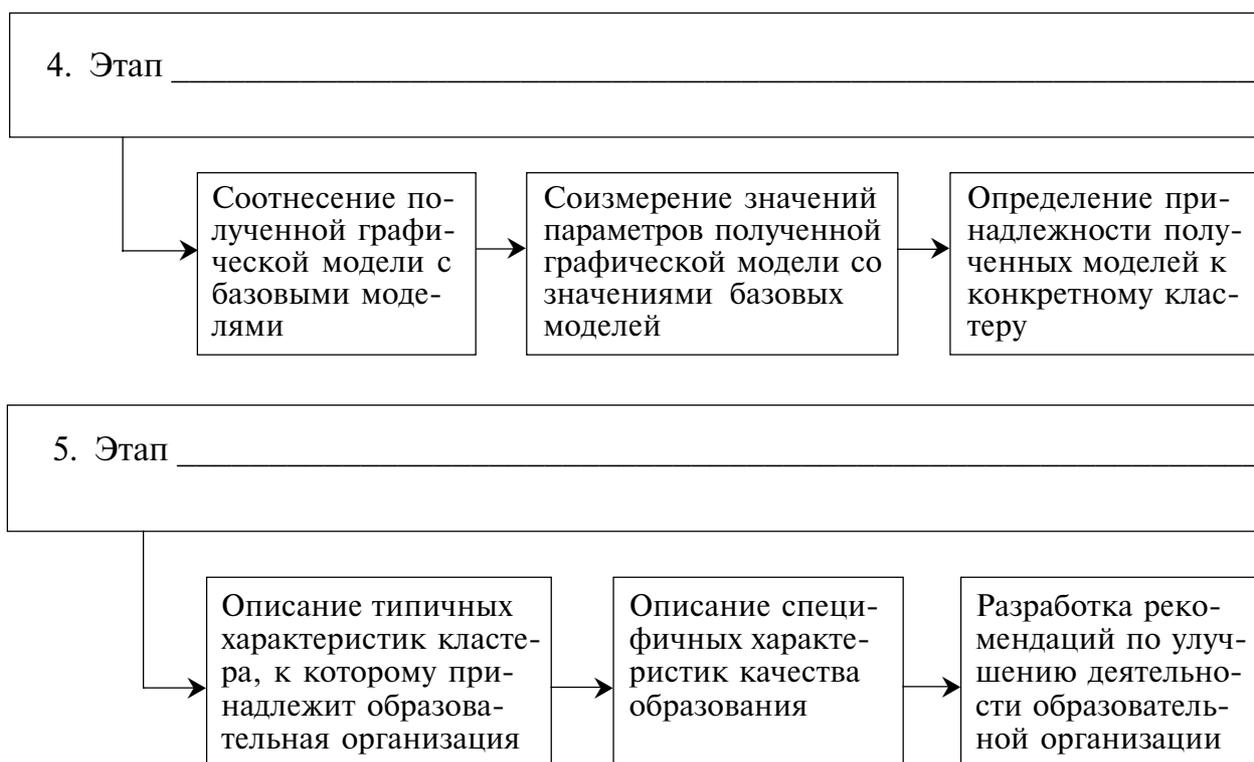
Задание 1.12

Исходя из содержательных характеристик действий на каждом этапе дайте соответствующее определение этапам оценки и впишите их в рисунок.

Рисунок 2

Этапы оценки качества образования





ОЦЕНОЧНО-РЕЗУЛЬТАТИВНЫЙ КОМПОНЕНТ ТЕХНОЛОГИИ

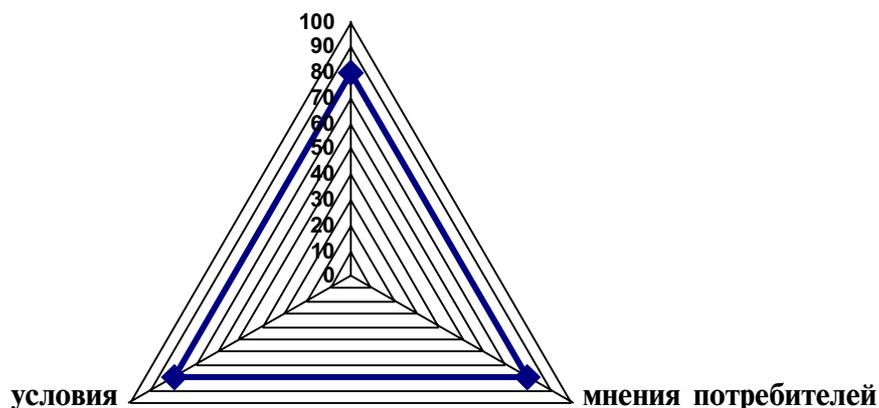
Оценочно-результативный компонент отражает механизм обработки, анализа и оценки эмпирических данных, а также презентацию результатов оценки.

Каждый оценочный показатель обладает признаком, который либо выражен, либо не выражен в практике деятельности образовательной организации. В соответствии с выраженностью признака присваивается значение показателя (выраженность — 1 балл, невыраженность — 0 баллов). Сумма баллов переводится в 100-балльную шкалу с помощью расчета веса каждого показателя. Следует отметить, что в группе показателей условий могут быть различные уровни ресурсного обеспечения: при минимальном уровне в целях мотивации руководителей и учредителей выставляется 0 баллов, при оптимальном — 1 балл, при максимальном уровне на шкале условий прибавляется 5 % за каждый превышающий показатель.

Выраженность признака определяется с помощью различных методов: анализа документации, наблюдения экспертов, анкетирования, бесед, тестирования, экспертной оценки и других.

Три группы показателей — условия, результативность и мнение потребителей — эффективнее всего рассматривать взаимосвязанно. Наиболее наглядной формой отражения оценки по трем оцениваемым объектам является лепестковая диаграмма. Лепестковая диаграмма выстраивается в виде треугольника. Она имеет три оси, выходящие из одной точки. Они соответствуют трем объектам оценки качества образования. На этих осях откладывается значение показателя в процентах. Затем полученные величины на каждой оси соединяются линиями. Эти линии образуют стороны треугольника.

**Лепестковая диаграмма оценки качества образования
статистика результатов**



Анализ результатов оценки качества образования является процедурой сопоставления полученных результатов с существующими нормативами, с выявленными тенденциями изменения качества, с результатами предыдущих исследований, с предполагаемой моделью.

Результаты комплексной оценки качества образования в школе позволяют отнести ее к определенному кластеру. Кластеры образуются на основании сопоставления оценки: 1) условий организации образовательного процесса, 2) результатов деятельности ОО и 3) удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг. Лепестковая диаграмма в виде треугольника представляет собой профиль качества образования в данной школе.

Лепестковая диаграмма при 100 % позитивных оценок будет выглядеть как равнобедренный треугольник, отражающий высокие результаты образования при выполнении всех условий организации образовательного процесса и полного удовлетворения потребителей образовательных услуг.

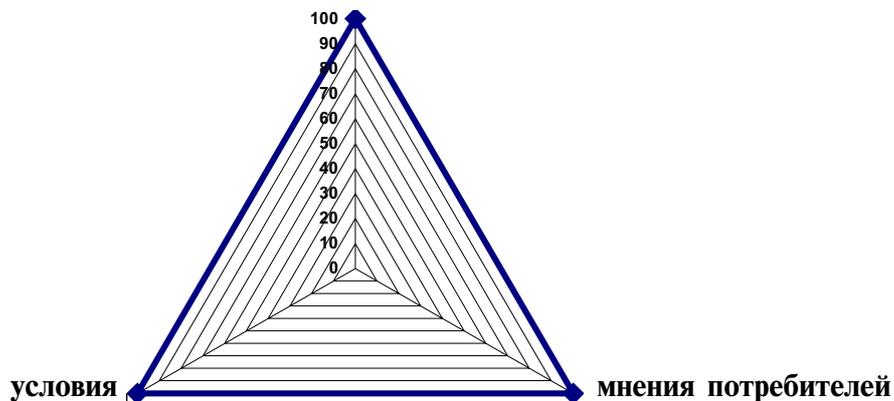
В случаях, когда лепестки не будут иметь 100 % позитивных оценок, возникают варианты типовых моделей качества образования в школе (см. таблицу 5).

Таблица 5

Матрица типовых моделей качества образования в школе

Показатели качества условий образования	Показатели результативности	Показатели удовлетворенности потребителей образовательных услуг	Типовые модели качества образования
+	+	+	«успешная школа»
+	+	-	«школа недостаточного имиджа»
+	-	-	«неэффективная школа»
-	+	+	«перспективная школа»
-	-	+	«школа-фантом»
+	-	+	«клиентоориентированная школа»
-	+	-	«результативная школа»
-	-	-	«школа-аутсайдер»

**«Успешная школа»
статистика результатов**



Если результаты оценки находятся в зоне положительных значений по всем трем шкалам, то это «успешная школа».

Задание 1.13

На основании матрицы типовых моделей качества образования в образовательной организации и исходя из данных лепестковой диаграммы определите кластер школы и дайте ему содержательную характеристику.

« _____ »

статистика результатов

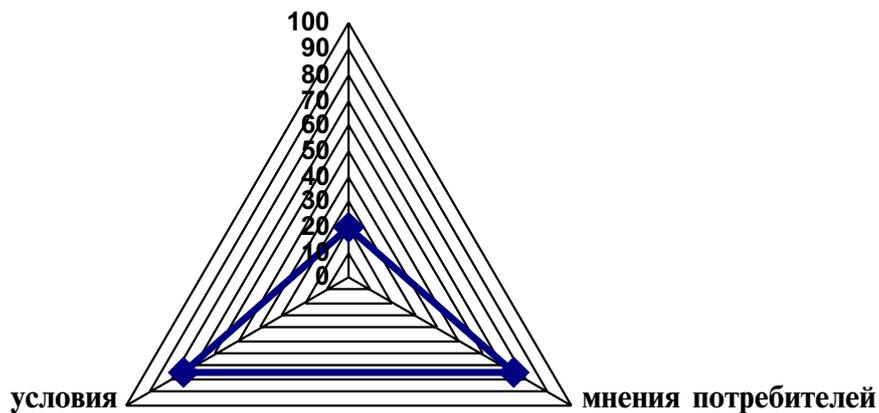


Рисунок 6

« _____ »



Рисунок 7

« _____ »



Рисунок 8

« _____ »

статистика результатов

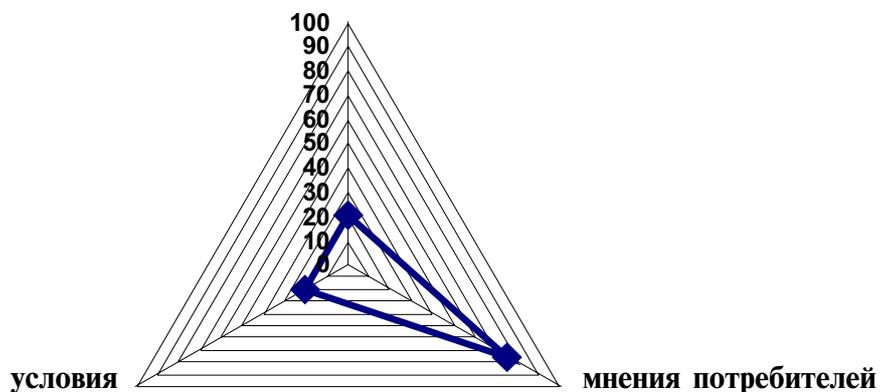


Рисунок 9

« _____ »

статистика результатов

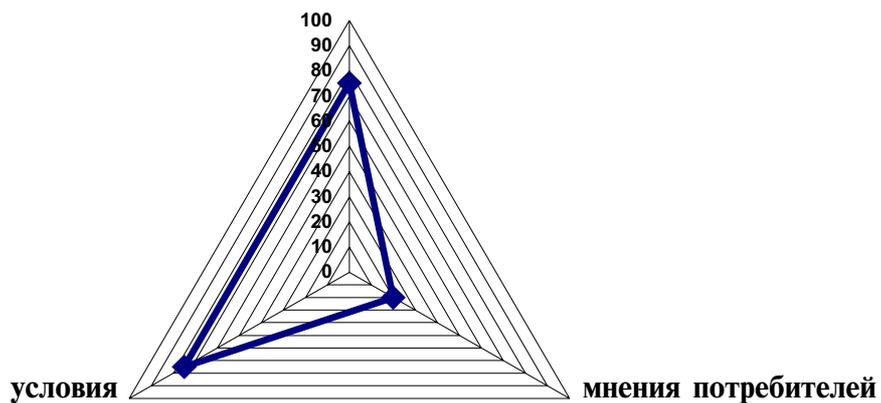


Рисунок 10

« _____ »

статистика результатов

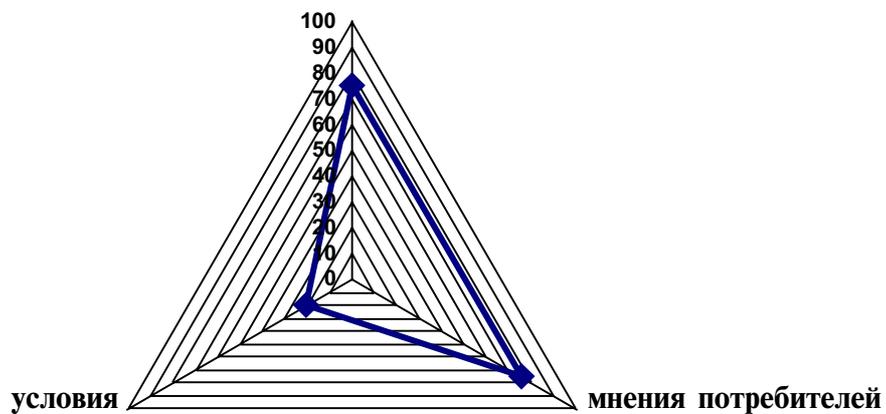
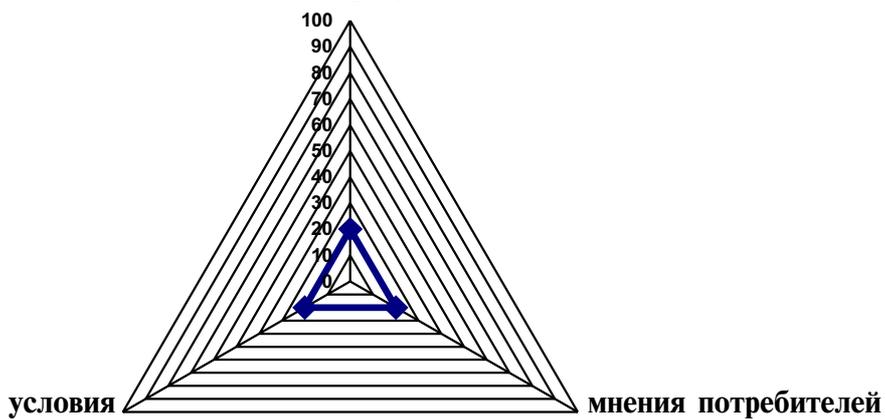


Рисунок 11

« _____ »

статистика результатов



Разносторонний треугольник лепестковой диаграммы будет свидетельствовать о проблемной зоне конкретной школы: предстоит принять управленческие решения, опираясь на полученные оценки, с целью гармоничного выравнивания соотношений.

Типологизация школ в соответствии с трехмерной моделью позволит осуществлять адресную помощь руководителям и педагогам по повышению качества образования.

З а д а н и е 1.14

Разработайте стратегию повышения качества образования в школах, относящихся к разным кластерам.

«Успешная школа» _____

«Перспективная школа» _____

«Клиентоориентированная школа» _____

«Школа недостаточного имиджа» _____

«Школа-фантом» _____

«Неэффективная школа» _____

«Школа-аутсайдер» _____

Раздел 2

ИНСТРУМЕНТАРИЙ ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Социологический инструментарий оценки качества образования включает в себя различные виды сбора, обработки и анализа информации о качестве образования в общеобразовательной организации. Наиболее актуальным видом социологического инструментария является анкетный опрос потребителей о качестве образовательных услуг. Мы предлагаем методики двух анкетных опросов: «Школа в оценках родителей» и «Школа в оценках обучающихся».

Этапы проведения опроса:

1. Разработка анкет
2. Проведение опроса
3. Обработка данных опроса
4. Подготовка аналитических материалов

Изучение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг удобнее всего проводить, на наш взгляд, в форме группового анкетного опроса. Анкета позволяет оперативно получить информацию — срез мнения потребителей. Предлагаем свои варианты анкет для родителей и обучающихся.

А н к е т а **«Школа в оценках родителей»**

Уважаемые родители! Просим вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение по различным сторонам работы школы будет учтено при разработке мероприятий по совершенствованию учебно-воспитательного процесса в школах Нижегородской области.

Для заполнения анкеты достаточно прочитать вопрос, выбрать один вариант ответа и обвести номер варианта ответа, который в наибольшей степени соответствует вашему мнению. Опрос анонимный.

Дата опроса _____

1. Район _____

2. Школа № _____

3. Класс, в котором обучается ребенок (только цифра без буквы) _____

Насколько школа, которую посещает ваш ребенок, в данный момент соответствует следующим требованиям? (Оцените все предложенные в списке позиции)

	1	2	3	4	5
	Полностью не согласны	Не согласны	Затрудняюсь оценить	Согласны	Полностью согласны
4	Школа дает качественное среднее образование				1—2—3—4—5
5	Качественные программы обучения				1—2—3—4—5
6	Наличие интересных образовательных программ для одаренных детей				1—2—3—4—5
7	Разнообразная и доступная система дополнительного образования детей (кружки, секции)				1—2—3—4—5
8	Хорошо организован воспитательный процесс (много интересных мероприятий и конкурсов)				1—2—3—4—5
9	Хороший режим обучения (удобное расписание уроков, факультативов и кружков)				1—2—3—4—5
10	Разнообразные формы образования: индивидуальные, дистанционные, семейное образование и др.				1—2—3—4—5
11	Высокий уровень безопасности				1—2—3—4—5
12	Большое внимание уделяется вопросам сохранения и укрепления здоровья учеников и педагогов (много спортивных мероприятий, мероприятий по профилактике вредных привычек)				1—2—3—4—5
13	Хорошо организовано медицинское обслуживание				1—2—3—4—5
14	Детей вкусно кормят горячими завтраками и обедами				1—2—3—4—5
15	Комфортный социально-психологический климат (детям в школе комфортно)				1—2—3—4—5
16	Эффективная профилактика правонарушений среди подростков (ученики соблюдают правила поведения, не нарушают законодательство)				1—2—3—4—5
17	Квалифицированные директор и его заместители, грамотные и ответственные специалисты				1—2—3—4—5
18	Высококвалифицированные и отзывчивые учителя				1—2—3—4—5
19	Современное материально-техническое оснащение				1—2—3—4—5
20	Эффективно работают органы общественного управления (родительские комитеты, управляющий и попечительский советы)				1—2—3—4—5
21	Доступно и широко информируют обо всех аспектах работы школы (через родительские собрания, сайт школы, информационные стенды)				1—2—3—4—5

22. Насколько оправдались ваши ожидания от образования ребенка в школе в прошлом учебном году? (Оцените по девятибалльной шкале, где 1 — не оправдались совсем, 9 — полностью оправдались)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Какие ожидания от школы не оправдались? Что разочаровало? Отметьте и оцените негативные стороны школьной жизни. (Поставьте любой значок в соответствующей клетке, можно одновременно отметить до 5 наиболее важных для вас пунктов)

23	Недостаточный уровень знаний в сфере естественно-научных дисциплин (математика, физика, химия, биология и др.)	
24	Недостаточный уровень знаний в сфере гуманитарных дисциплин (история, литература, русский язык, иностранный язык, обществознание и др.)	
25	Недостаточная практическая ориентированность образования (много теории, недостаточное количество практических занятий)	
26	Недостаточно условий для физического развития детей	
27	Высокий уровень учебной нагрузки (перегрузка детей)	
28	Слабая воспитательная работа	
29	Недостаточный уровень информатизации школы (компьютерная техника, локальная сеть, интернет, сайт)	
30	Некомфортный психологический климат в школе	
31	Недостаточно информируют родителей о работе школы, не прислушиваются к вашему мнению	
32	Не учитываются интересы, потребности, возможности ребенка	
33	Иное (вписать)	

Несколько слов о себе

34. Ваш пол 1) мужской 2) женский

35. Возраст 1) до 20 лет 2) 20—29 3) 30—39 4) 40—49 5) 50+

36. Ваше образование

1) неполное среднее 2) среднее 3) среднее специальное 4) незаконченное высшее 5) высшее

37. Ваша семья экономически находится в...

1) высшем слое (страте) населения Нижегородской области

2) верхней части среднего слоя

3) средней части среднего слоя

4) нижней части среднего слоя

5) нижнем слое

Будем признательны за ваши дополнения и замечания по теме опроса

Спасибо за работу!

Анкета «Школа в оценках родителей» позволяет определить уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг общеобразовательной организации в понятной и доступной для родителей форме. Блок вопросов

с 4 по 21 предполагает оценку респондентами по 5-балльной шкале восемнадцати показателей деятельности школы, включающих качество педагогической и управленческой деятельности, программ обучения, состояние материально-технической базы, режима безопасности, эффективности деятельности органов государственно-общественного управления, качество питания и программ здоровьесбережения и многого другого. Формулировки вопросов даны так, что родители могут адекватно выстроить оценки, опираясь на свой опыт взаимодействия со школой и свое восприятие различных сторон школьной жизни.

Анализируя ответы на вопрос 22, мы получаем обобщенную оценку уровня удовлетворенности родителей качеством деятельности школы.

Вопросы с 23 по 33 дают возможность родителям высказать свои замечания по деятельности образовательной организации, обратить внимание на негативные стороны школьной жизни.

Вопросы 34—37 направлены на построение представления о важнейших социальных, возрастных, гендерных характеристиках респондентов. Социальное положение родителей — важнейший фактор удовлетворенности качеством образовательных услуг. Как показали наши исследования, чем выше социальный статус респондента, тем сложнее школе отвечать на его запросы и уровень удовлетворенности качеством образования у родителей с более высоким образованием и социальным положением ниже.

Первые четыре вопроса «служебные», по ним определяется район, школа, класс.

С помощью анкеты «Школа в оценках родителей» проводится групповой письменный опрос методом сплошной выборки в определенных школах. Анкетирование осуществляют классные руководители на родительском собрании. Каждый респондент обеспечивается бланком анкеты, куда он письменно заносит свои ответы в соответствии с инструкциями, данными к каждому вопросу анкеты.

Задание 2.1

Проанализируйте анкету «Школа в оценках родителей» по следующим параметрам:

⇨ полнота переменных, характеризующих уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы _____

⇨ доступность формулировок восприятию респондента _____

Анкета для обучающихся составляется по тому же алгоритму, что и анкета для родителей.

Анкета «Школа в оценках обучающихся» предназначена для обучающихся 9, 10 и 11 классов средней общеобразовательной организации. Вопросы 4—21 предполагают оценку обучающимися качества образовательных услуг по тем же переменным, что и в анкете для родителей, только формулировки вопросов сделаны с учетом детского восприятия.

Также в блоке вопросов 23—32 обучающимся предлагается отметить наиболее острые проблемы в деятельности школы, так, как они их воспринимают. Данный блок подкреплен открытым вопросом (33), в котором ученики могут выразить свои индивидуальные пожелания.

Вопрос 22 позволяет оценить эмоциональное отношение обучающихся в образовательной организации, позитивное или негативное.

Вопросы 35—37 содержат характеристики приписного социального статуса респондентов, влияющего на уровень социализации подростков и на их удовлетворенность качеством образования.

Посредством анкеты «Школа в оценках обучающихся» проводится групповой письменный опрос всех обучающихся 9, 10 и 11 классов в определенных школах. Целесообразно проводить опрос в начале второго полугодия. Каждый респондент также обеспечивается бланком анкеты и имеет возможность письменно ответить на вопросы.

И родители и обучающиеся опрашиваются анонимно.

Задание 2.2

Предложите формулировки переменных 4—21 в анкете для обучающихся.

А н к е т а «Школа в оценках обучающихся»

Уважаемый старшеклассник! Просим вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение по различным сторонам работы школы будет учтено при разработке мероприятий по совершенствованию учебно-воспитательного процесса в школах Нижегородской области. Для заполнения анкеты достаточно прочитать вопрос, выбрать один вариант ответа и обвести номер варианта ответа, который в наибольшей степени соответствует вашему мнению. Опрос анонимный.

Дата опроса _____

1. Район _____

2. Школа № _____

3. Класс, в котором вы обучаетесь (только цифра без буквы) _____

Насколько ваша школа в данный момент соответствует следующим требованиям? (Оцените все предложенные в списке позиции)

	1	2	3	4	5
	Полностью не согласны	Не согласны	Затрудняюсь оценить	Согласны	Полностью согласны
4					1—2—3—4—5
5					1—2—3—4—5
6					1—2—3—4—5
7					1—2—3—4—5
8					1—2—3—4—5
9					1—2—3—4—5
10					1—2—3—4—5
11					1—2—3—4—5
12					1—2—3—4—5
13					1—2—3—4—5
14					1—2—3—4—5
15					1—2—3—4—5
16					1—2—3—4—5
17					1—2—3—4—5
18					1—2—3—4—5
19					1—2—3—4—5
20					1—2—3—4—5
21					1—2—3—4—5

22. Школа, в которой учитесь, для вас...

чужая 1 2 3 4 5 своя, родная

Какие ожидания от школы не оправдались? Что разочаровало? Отметьте и оцените негативные стороны школьной жизни. (Поставьте любой значок в соответствующей клетке, можно одновременно отметить до 5 наиболее важных для вас пунктов)

23	Очень много занятий, большая нагрузка	
24	Плохо преподаются некоторые предметы	
25	Не хватает учебников, учебных пособий	
26	Неинтересно учиться	
27	Частая смена учителей	
28	Слабое техническое оборудование кабинетов	
29	Некомфортный психологический климат	
30	Слишком много внимания уделяется подготовке к ЕГЭ в ущерб другим навыкам	
31	Недостаточно внимания уделяется физической подготовке и спорту	
32	В школе некрасиво и неуютно	
33	Иное (вписать)	

Несколько вопросов о вас и вашей семье

Ваш пол 1) мужской 2) женский

35. Образование вашей мамы

1) неполное среднее 2) среднее 3) среднее специальное 4) незаконченное высшее 5) высшее

36. Образование вашего папы

1) неполное среднее 2) среднее 3) среднее специальное 4) незаконченное высшее 5) высшее

37. Ваша семья экономически находится в...

- 1) высшем слое (страте) населения Нижегородской области
- 2) верхней части среднего слоя
- 3) средней части среднего слоя
- 4) нижней части среднего слоя
- 5) нижнем слое

38. Будем признательны за ваши дополнения и замечания по теме опроса

Спасибо за работу!

На основе результатов анкетирования рассчитывается уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг по следующему алгоритму:

⇨ по каждой переменной рассчитывается процентное соотношение полученных вариантов ответов;

⇨ по переменным 4—21 суммируются проценты ответов «согласен» и «полностью согласен»;

⇨ высчитывается количество переменных, по которым процент положительных ответов («согласен» + «полностью согласен») выше или равен 50 %;

⇨ рассчитывается процент переменных с положительными оценками в общем числе переменных. Полученный процент отражает уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

Приводим пример данных анкетных опросов родителей и обучающихся в одной из школ. В таблице 6 представлено процентное соотношение полученных вариантов ответов.

Таблица 6

Оценка потребителями качества образовательных услуг

№ п/п	Показатель	Оценка + полностью согласны, %	
		обучающиеся	родители
1	Удовлетворенность качеством образования	86	76
2	Удовлетворенность образовательными программами, реализуемыми в учреждении	51	66
3	Удовлетворенность организацией работы с одаренными детьми	72	34

Окончание табл. 6

№ п/п	Показатель	Оценка + полностью согласны, %	
		обучающиеся	родители
4	Удовлетворенность организацией системы дополнительного образования	49	56
5	Удовлетворенность организацией воспитательной работы	41	47
6	Удовлетворенность организацией режима обучения	73	73
7	Удовлетворенность доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное образование и др.)	49	34
8	Удовлетворенность уровнем безопасности в ОУ	44	37
9	Удовлетворенность деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	51	43
10	Удовлетворенность организацией медицинского обслуживания в учреждении	23	40
11	Удовлетворенность организацией горячего питания в учреждении	33	42
12	Удовлетворенность комфортностью школьной среды	64	68
13	Удовлетворенность организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	45	50
14	Удовлетворенность работой администрации образовательного учреждения	83	79
15	Удовлетворенность качеством педагогических кадров учреждения	91	85
16	Удовлетворенность материально-техническим оснащением образовательного процесса	55	69
17	Удовлетворенность работой органов общественного самоуправления	29	60
18	Удовлетворенность организацией системы информации о деятельности учреждения	42	76

Таблица 7

Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

№ п/п	Показатель	Оценка (балл)	
		обучающиеся	родители
1	Удовлетворенность качеством образования	1	1
2	Удовлетворенность образовательными программами, реализуемыми в учреждении	1	1
3	Удовлетворенность организацией работы с одаренными детьми	1	0
4	Удовлетворенность организацией системы дополнительного образования	0	1
5	Удовлетворенность организацией воспитательной работы	0	0

№ п/п	Показатель	Оценка (балл)	
		обучающиеся	родители
6	Удовлетворенность организацией режима обучения	1	1
7	Удовлетворенность доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное воспитание и др.)	0	0
8	Удовлетворенность уровнем безопасности в ОУ	0	0
9	Удовлетворенность деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	1	0
10	Удовлетворенность организацией медицинского обслуживания в учреждении	0	0
11	Удовлетворенность организацией горячего питания в учреждении	0	0
12	Удовлетворенность комфортностью школьной среды	1	1
13	Удовлетворенность организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	0	1
14	Удовлетворенность работой администрации образовательного учреждения	1	1
15	Удовлетворенность качеством педагогических кадров учреждения	1	1
16	Удовлетворенность материально-техническим оснащением образовательного процесса	1	1
17	Удовлетворенность работой органов общественного самоуправления	0	1
18	Удовлетворенность организацией системы информации о деятельности учреждения	0	1
Всего		9	11
Сумма		20 баллов — 56 %	

Задание 2.3

Рассмотрите приведенные результаты анкетных опросов одной из школ; сравните оценки родителей и обучающихся, выделите наиболее существенные расхождения между ними и объясните их причины.

Задание 2.4

Определите проблемные зоны в деятельности школы, нашедшие отражение

в оценках родителей и обучающихся. _____

Задание 2.5

Назовите возможные факторы — причины возникновения обнаруженных проблемных зон. _____

Задание 2.6

Разработайте программу действий по ликвидации выявленных проблемных зон. _____

МАТЕМАТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Для получения числового выражения качества образования используется математический инструментарий. В оценке качества образования использованы различные виды шкал: номинальная, оценочная, ранжирование.

Номинальная шкала устанавливает подобие или различие объектов оценки качества образования относительно какого-то признака, т. е. их соответствие — несоответствие.

Оценочная шкала фиксирует не просто наличие или отсутствие признака, но и степень его проявления. При этом используются балльные, процентные, уровневые значения оценок.

Шкала ранжирования образуется путем сравнения отдельных показателей друг с другом, на основании чего каждая из них получает определенный ранг.

Для фиксации данных измерения использованы критерии количественной оценки, выражающие степень проявления показателей качества образования. Для этого применяется двухбалльная оценочная шкала, отражающая выраженность или невыраженность определенного признака по данному показателю.

Каждый из объектов оценки характеризуется совокупностью показателей, положительные оценки по каждому показателю имеют значение 1 балл, отрицательные оценки — 0 баллов. Максимальная сумма баллов приравнивается к 100 %. В ходе экспериментальной апробации эмпирическим путем было определено нормативное значение — 80 %. В образовательных организациях, где значение 80 % не было достигнуто, результат оценки по группе показателей фиксируется как недостаточный.

Фрагменты системы оценочных показателей и информационной карты сбора данных приведены в таблицах 8—10.

Таблица 8

Система оценочных показателей качества организационно-управленческих условий образовательной деятельности в общеобразовательной организации

№ п/п	Показатель	Критерий оценки	Нормативное основание для оценки
1	Наличие программы развития ОО, имеющей положительное экспертное заключение	1 — да 0 — нет	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 28, п. 7
2	Наличие системы мониторинга качества образования в образовательной организации	1 — да 0 — нет	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 28
3	Ежегодное проведение самообследования деятельности образовательной организации	1 — отчет по результатам самообследования представлен на официальном сайте ОО 0 — отчет не представлен	Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»
4	Прохождение процедуры независимой оценки качества образования и наличие заключения	1 — прошла экспертизу 0 — не прошла экспертизу	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 95
5	Организация инновационной деятельности в рамках экспериментальной площадки	1 — есть договор или приказ органов управления образованием на проведение опытно-экспериментальной работы 0 — нет	1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 20, п. 4. 2. Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013—2020 годы. Утверждена Постановлением Правительства РФ от 22.11.2012 № 2148-р

№ п/п	Показатель	Критерий оценки	Нормативное основание для оценки
6	Проведение мониторинга образовательных запросов родителей и их удовлетворенности качеством образовательных услуг	1 — да 0 — нет	Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013—2020 годы. Утверждена Постановлением Правительства РФ от 22.11.2012 № 2148-р
7	Реализация государственно-общественного управления образовательной организацией	1 — наличие органов общественного управления 0 — отсутствие органов общественного управления	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 89, п. 1

Таблица 9

Информационная карта качества организационно-управленческих условий образовательной деятельности

Образовательное учреждение _____

Дата заполнения _____

№ п/п	Показатель	Оценка	Нормативное основание для оценки
1	Наличие программы развития ОО, имеющей положительное экспертное заключение	Удалите неверный вариант ответа: 1 — да 0 — нет	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 28, п. 7
2	Наличие системы мониторинга качества образования в образовательной организации	Удалите неверный вариант ответа: 1 — да 0 — нет	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 28
3	Ежегодное проведение самообследования деятельности образовательной организации	Удалите неверный вариант ответа: 1 — отчет по результатам самообследования представлен на официальном сайте ОО 0 — отчет по результатам самообследования не представлен на официальном сайте ОО	Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»
4	Прохождение процедуры независимой оценки качества образования и наличие заключения	Удалите неверный вариант ответа: 1 — прошла экспертизу 0 — не прошла экспертизу	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 95
5	Организация инновационной деятельности в рамках экспериментальной площадки	Удалите неверный вариант ответа: 1 — есть договор или приказ органов управления образованием на проведение опытно-экспериментальной работы 0 — нет	1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 20, п. 4. 2. Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013—2020 го-

№ п/п	Показатель	Оценка	Нормативное основание для оценки
			ды. Утверждена Постановлением Правительства РФ от 22.11.2012 № 2148-р
6	Проведение мониторинга образовательных запросов родителей и их удовлетворенности качеством образовательных услуг	Удалите неверный вариант ответа: 1 — да 0 — нет	Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013—2020 годы. Утверждена Постановлением Правительства РФ от 22.11.2012 № 2148-р
7	Реализация государственно-общественного управления образовательной организацией	Удалите неверный вариант ответа: 1 — наличие органов общественного управления 0 — отсутствие органов общественного управления	Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 89, п. 1

Задание 2.7

Оцените состояние информационно-образовательных условий в своей школе и результаты оценки занесите в информационную карту в виде таблицы 10.

Таблица 10

№ п/п	Показатель	Оценка	Нормативное основание для оценки
1	В школе имеется широкополосный доступ к сети Интернет со скоростью не ниже 2 Мб/с	Отметьте верный вариант ответа: 1 — да 0 — нет	1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 29. 2. Постановление Правительства РФ от 18.04.2012 № 343 «Об утверждении Правил размещения в сети Интернет и обновления информации об образовательном учреждении». 3. Постановление Правительства Нижегородской области от 31.05.2010 № 320 «Об утверждении плана по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Нижегородской области на 2010—2012 годы»
2	В образовательной организации созданы условия для реализации образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	Отметьте верный вариант ответа: 1 — условия созданы 0 — условия не созданы	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 16
3	Процент педагогов школы, осуществляющих контрольно-оценочную	Укажите процент: 1 — 100 %	Приказ Минздравсоцразвития от 26.08.2010 № 761 «Об утверждении Единого квалификационного справочника

№ п/п	Показатель	Оценка	Нормативное основание для оценки
	деятельность в образовательном процессе с использованием современных способов оценивания в условиях информационно-коммуникационных технологий (ведение электронных форм документации, в том числе электронного журнала и дневников обучающихся)	0 — ниже 100 %	должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования». Проект «Профессиональный стандарт педагога»
4	Количество учащихся школы на один современный персональный компьютер с процессором не ниже уровня Pentium 3	Укажите количество человек: 1 — менее 7 0 — более или равно 7	1. Постановление Правительства Нижегородской области от 31.05.2010 № 320 «Об утверждении плана по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Нижегородской области на 2010—2012 годы». 2. Мониторинг «Реализация программы по развитию информационного общества»
5	Процент учебных кабинетов школы, оборудованных компьютеризированными рабочими местами учителя с выходом в Интернет	Укажите процент: 1 — 100 % учебных кабинетов школы 0 — менее 100 % учебных кабинетов школы	1. Постановление Правительства Нижегородской области от 31.05.2010 № 320 «Об утверждении плана по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Нижегородской области на 2010—2012 годы». 2. Мониторинг «Реализация программы по развитию информационного общества»
6	Наличие комплекта лицензионного или свободно распространяемого системного и прикладного программного обеспечения (операционная система, офисные программы, навигаторы) для каждого установленного компьютера	Отметьте верный вариант ответа: 1 — есть 0 — нет	1. Постановление Правительства Нижегородской области от 31.05.2010 № 320 «Об утверждении плана по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Нижегородской области на 2010—2012 годы». 2. Мониторинг «Реализация программы по развитию информационного общества»
7	Образовательная организация обеспечивает открытость и доступность информации в соответствии со статьей 29 «Закона об образовании в Российской Федерации» № 273. На сайте образовательной организации представлен весь перечень данных	Отметьте верный вариант ответа: 1 — информация представлена полностью 0 — информация представлена не полностью	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Ст. 29, п. 2

Задание 2.8

На основании результатов оценки информационно-образовательных условий спроектируйте систему мер по ликвидации выявленных дефицитов и повышению качества данного вида условий образовательной деятельности в вашей школе.

Подобные информационные карты заполняются по всем видам объектов оценивания. Суммы полученных баллов в каждой информационной карте переводятся в проценты, которые откладываются на трехмерной оси координат. На трехмерной оси координат по оси x откладывается итоговое значение фактически полученных процентов по результатам оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг. По оси y откладывается полученный процент по итогам оценки качества результатов деятельности образовательной организации. По оси z — процент, полученный в результате оценки качества условий образовательного процесса. Точки, обозначенные на трехмерной оси, соединяются линиями, в результате чего получается треугольник, имеющий ту или иную конфигурацию лепестковой диаграммы. Конфигурация треугольника соответствует типовой модели качества образования (рассмотрены на страницах 22—26).

При повторной оценке полученные результаты сравниваются с результатами предыдущих исследований с целью выявления динамики оцениваемых процессов. Примерная схема презентации результатов мониторинга дана в таблице 11.

Таблица 11

Мониторинг качества образования в школе

Показатели качества		2014	2015	...	Тренд (снижение, стабильность, рост)
Показатели качества условий	1				
	...				
	57				
Показатели качества результатов	1				
	...				
	19				
Показатели удовлетворенности потребителей	1				
	...				
	36				

Потребителю важно в деталях знать особенности той или иной школы. В этом случае оценку отдельных показателей ее деятельности можно представить в виде рэнкинга. Рэнкинг — это список любых объектов, который можно упорядочить по любому из имеющихся ранжирующих показателей. В отличие от рейтинга, это не зафиксированная форма или методика расчета, а база данных для получения всех интересующих вариантов ранжирований исходного списка. При наличии рэнкинга потребитель самостоятельно определяет позицию той или иной школы по конкретному показателю: либо по уровню безопасности, либо по уровню предметных достижений, либо по уровню оснащенности и другим. Пример рэнкинга приведен в таблице 12.

Таблица 12

Рэнкинг школ в районе

Школы	Показатели качества условий				Показатели качества результатов				Показатели удовлетворенности потребителей			
	1	...	57	%	1	...	19	%	1	...	36	%
Школа 1												
Школа 2												
Школа 3												
Школа 4												
Школа 5												
Школа 6												
Школа 7												
Школа 8												

Задание 2.9

Поработайте в группе и на основе оценки информационно-образовательных условий (проведенной выше) составьте рэнкинг качества названных условий в нескольких школах. Данные оценки занесите в таблицу.

Таблица 13

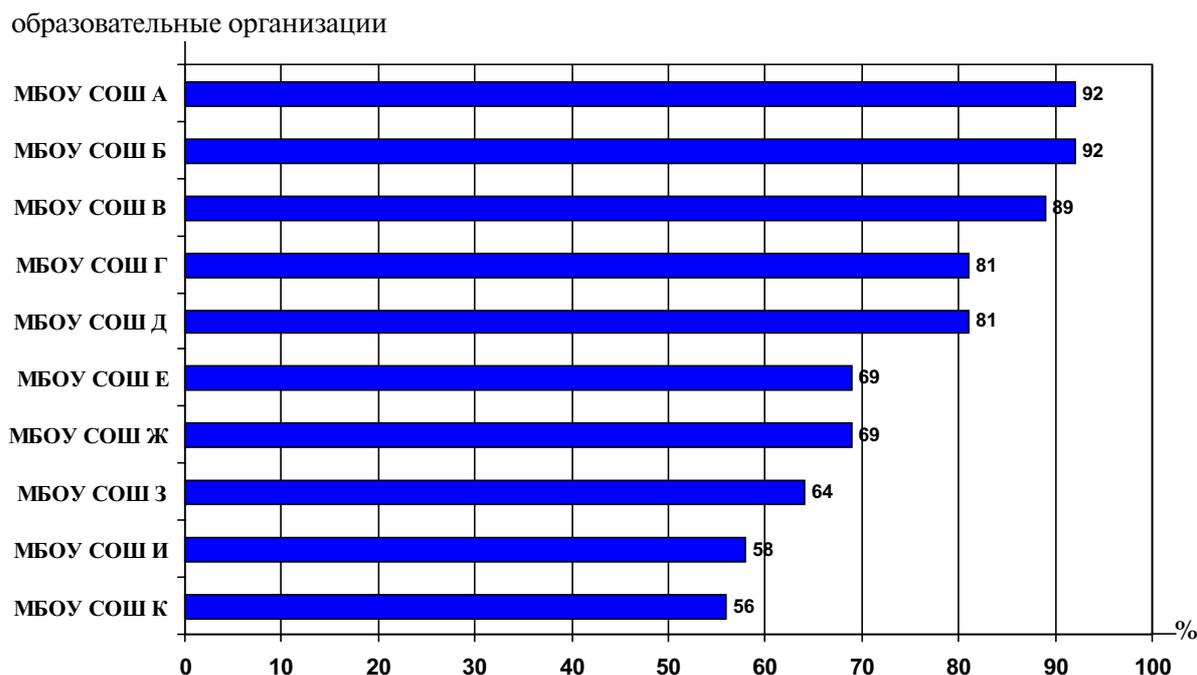
Показатели	Школа 1	Школа 2	Школа 3	Школа 4	Школа 5
1. В школе имеется широкополосный доступ к сети Интернет со скоростью не ниже 2 Мб/с					
2. В образовательной организации реализуются образовательные программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий					
3. Процент педагогов школы, осуществляющих контрольно-оценочную деятельность в образовательном процессе с использованием современных способов оценивания в условиях информационно-коммуникационных технологий (ведение					

Показатели	Школа 1	Школа 2	Школа 3	Школа 4	Школа 5
электронных форм документации, в том числе электронного журнала и дневников обучающихся)					
4. Количество учащихся школы на один современный персональный компьютер с процессором не ниже уровня Pentium 3					
5. Процент учебных кабинетов школы, оборудованных компьютеризированными рабочими местами учителя с выходом в интернет					
6. Наличие комплекта лицензионного или свободно распространяемого системного и прикладного программного обеспечения (операционная система, офисные программы, навигаторы) для каждого установленного компьютера					
7. Образовательная организация обеспечивает открытость и доступность информации в соответствии со статьей 29 «Закона об образовании в Российской Федерации» № 273					

Рейтинг, в отличие от рэнкинга, позволяет отобразить позицию образовательной организации в аспекте качества образовательной деятельности в ранжируемом списке. Ниже приводится рейтинг школ одного муниципального района по уровню удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

Диаграмма 1

Рейтинг школ по уровню удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг



Задание 2.10

В завершении работы оцените как эксперт качество предлагаемой технологии, используя оценочный лист, представленный в таблице 14.

Таблица 14

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа		
		согласен	не согласен	затрудняюсь ответить
1	Показатели, предложенные в модели оценки качества образования, соответствуют требованиям нормативно-правовых документов об образовании			
2	Показатели позволяют собрать полную информацию о деятельности школы			
3	Показатели обеспечивают объективную оценку качества образования в школе			
4	Процедура оценки проста и удобна			
5	Анкеты для родителей и учеников позволяют составить полную картину их мнения относительно качества образования в школе			
6	Двухбалльная оценочная шкала обеспечивает объективность и надежность оценки			
7	Результаты оценки по модели наглядно показывают достижения и проблемы школы в обеспечении качества образования			
8	Результаты оценки по модели позволяют определить оперативные, тактические и стратегические направления развития школы			
9	В целом модель отвечает требованиям повышения качества образования в школе			

ЛИТЕРАТУРА

Нормативно-правовые документы

1. Указ Президента Российской Федерации от 01.06.2012 № 761 «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012—2017 годы».
2. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 602 «Об обеспечении межнационального согласия».
3. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
4. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки».
5. Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа», Приказ Президента РФ № 271 от 21.02.2010.
6. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
7. План мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки». Утвержден распоряжением Правительства РФ от 30.12.2012 № 2620-р.
8. Государственная программа РФ «Развитие образования на 2013—2020 годы». Утверждена Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 792-р.
9. Стратегия государственной молодежной политики в Российской Федерации на период до 2016 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 № 1760-р.
10. Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2020 года (распоряжение Правительства Российской Федерации от 07.08.2009 № 1101-р).
11. План действий по модернизации общего образования на 2011—2015 годы (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 07.09.2010 № 1507-р «О реализации национальной образовательной инициативы “Наша новая школа”»).
12. Федеральная целевая программа «Русский язык» на 2011—2015 годы (утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.06.2011 № 492 «О Федеральной целевой программе “Русский язык”» на 2011—2015 годы).
13. Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».
14. Постановление Правительства РФ № 966 от 28.10.2013 «О лицензировании образовательной деятельности».
15. Постановление Правительства РФ от 05.08.2013. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования».
16. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации».

17. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 07.09.2010 № 1507-р «О плане действий по модернизации общего образования на 2011—2015 годы».

18. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 «Федеральный государственный стандарт начального общего образования».

19. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 № 1897 «Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования».

20. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.06.2012 № 413 «Федеральный государственный образовательный стандарт среднего (полного) общего образования».

21. Приказ Минобрнауки России от 04.10.2010 № 986 г. Москва «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений».

22. Приказ Минобрнауки от 24.03.2010 № 209 «О порядке аттестации педагогических работников государственных и муниципальных образовательных учреждений».

23. Приказ министерства здравоохранения РФ и министерства образования РФ от 30.06.1992 № 186/272 «О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях».

24. Приказ министерства здравоохранения РФ от 14.03.1995 № 60 «Об утверждении инструкции по проведению профилактических осмотров детей дошкольного и школьного возрастов на основе медико-экономических нормативов».

25. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

26. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении правил пожарной безопасности в Российской Федерации» (ППБ 01-03).

27. Приказ Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка и проведения самообследования образовательной организацией».

28. Письмо Минобрнауки РФ от 15.12.2002 № 30-51-914/16 «О направлении минимального социального стандарта “Минимальный объем социальных услуг по воспитанию в образовательных учреждениях общего образования”».

29. Письмо Министерства образования и науки РФ от 28.12.2010 № 03-448 «О мониторинге реализации ННШ».

30. Письмо Министерства образования и науки РФ от 12.05.2011 № 03-296 «Об организации внеурочной деятельности при введении федерального государственного образовательного стандарта общего образования».

31. Письмо Министерства образования и науки России от 12.09.2012 № ДЛ-150/08 «О сокращении объемов и видов отчетности, предоставляемой общеобразовательным учреждением».

32. Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, утвержденные зам. министра образования и науки РФ А. Б. Повалко 14.10.2013.

33. План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013—2015 годы, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р.

34. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 г. Москва «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 “Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях”» СанПин 2.4.2.2821-10.

35. Проект Государственной программы «Образование и развитие инновационной экономики: внедрение современной модели образования в 2009—2012 годы».

36. Концепция ОСОКО.

37. Концепция духовно-нравственного воспитания российских школьников.

38. Методические рекомендации по работе с документами в общеобразовательных учреждениях. Письмо Министерства образования Российской Федерации от 20.12.00 № 03-51/64.

39. Письмо Минобрнауки РФ от 28.20.2010 № 13-312 «О подготовке публичных докладов».

40. Концепция и план мероприятий общероссийской системы оценки качества общего образования (ОСОКОО) на 2014—2016 годы (Проект для обсуждения 2.1 от 25.10.2013).

41. Постановление правительства Нижегородской области № 212 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Нижегородской области».

42. Постановление правительства Нижегородской области от 28.06.2007 № 213 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг в области здравоохранения, социальной защиты населения, культуры и образования, предоставляемых за счет средств областного бюджета».

43. Постановление Правительства Нижегородской области от 31.05.2010 № 320 «Об утверждении плана по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Нижегородской области на 2010—2012 годы».

44. Постановление Правительства Нижегородской области от 11.09.2002 № 225 «Об утверждении Положения о проведении социально-гигиенического мониторинга питания детей в образовательных и специализированных социально-реабилитационных учреждениях для детей и подростков Нижегородской области» (с изменениями на 12 декабря 2006 года).

45. Распоряжение Правительства Нижегородской области № 1844-р от 10.09.2013 «О формировании в Нижегородской области системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

46. Письмо министерства образования Нижегородской области от 13.01.2011 № 316-01-52-48/11 «О включении Нижегородской области в электронный мониторинг ННШ».

47. Письмо министерства образования Нижегородской области от 28.03.2011 № 316-01-52-1141/11 «О направлении перечня объектов и средств организации учебной деятельности младших школьников».

48. Комплексная областная целевая программа развития образования в Нижегородской области на 2011—2015 годы.

Дополнительные источники

1. *Абрамовская, Л. Н.* Система внутреннего мониторинга качества образования / Л. Н. Абрамовская // Управление качеством образования. — 2012. — № 3. — С. 73—82.

2. *Агранович, М. Л.* Управление качеством образования в регионе на основе показателей и индикаторов : сборник инструктивно-методических материалов / М. Л. Агранович, А. С. Алексеева, О. В. Зайцева [и др.]. — М. : Логос, 2008. — 184 с.

3. *Астапов, М. Б.* О результатах ЕГЭ как инструменте управления качеством образования / М. Б. Астапов, Е. А. Семенко // Оценка качества образования. — 2008. — № 6. — С. 70—74.

4. *Блохина, Е. В.* О системе оценки качества образования: от понятия до системы индикаторов. Режим доступа: <http://www.sibuch.ru/article.php?no=568> (дата обращения 07.10.2010).

5. *Бойков, В. Э.* Доступность и качество образования / В. Э. Бойков // Социология власти. — 2009. — № 1. — С. 35—63.

6. *Болотов, В. А.* Качество образования: как эффективно использовать результаты оценки учебных достижений // Журнал руководителя управления образованием. — 2012. — № 5. — Ч. III. — С. 24—30.

7. *Болотов, В. А.* Системы оценки качества образования : учебное пособие / В. А. Болотов, Н. Ф. Ефремова. — М. : Логос, Университетская книга, — 2007.

8. *Болотов, В. А.* Основные подходы к созданию общероссийской системы оценки качества образования в Российской Федерации / В. А. Болотов // Вопросы образования. — 2004.

9. *Болотов, В. А.* Научно-педагогическое обеспечение оценки качества образования / В. А. Болотов // Педагогика. — 2010.

10. *Бордовская, Н. В.* Педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / Н. В. Бордовская, А. А. Реан. — СПб. : Питер, 2006. — 299 с.

11. *Вальдман, И. А.* Ключевые аспекты качества образования: уроки международного опыта / И. А. Вальдман // Оценка качества образования. — 2009. — № 4. — С. 51—63.

12. *Вальдман, И. А.* Неосвязаемы, непостоянны, недолговечны. Организация маркетинга образовательных услуг на уровне школы. Режим доступа: <http://upr.1september.ru/2005/07/2.htm>. (дата обращения 18.11.2010).

13. *Воронцов, А. Б.* результаты и качество общего образования: зона самостоятельности и ответственности на разных уровнях управления образованием в условиях ФГОС. Режим доступа: <http://www.slideshare.net/OPENCU/ss-5674180> (дата обращения 30.04.2014).

14. *Воронцов, А. Б.* Механизмы институционализации современных представлений о качестве образования. Режим доступа: <http://www.eurekanet.ru/ewww/info/17859.html> (дата обращения 30.04.2014).
15. *Воронцов, А. Б.* всероссийская система оценки качества общего образования как один из механизмов модернизации образования. Режим доступа: <http://www.gosbook.ru/node/78548> (дата обращения 30.04.2014).
16. *Гришина, И. В.* Самооценка деятельности общеобразовательного учреждения по критериям модели Total Quality Management как новый ресурс управления / И. В. Гришина, В. Н. Волков, Е. Г. Курцева // Академический вестник СПб АППО. — 2009. — Вып. 2 (7).
17. *Гузеев, В. В.* Интегрированная система управления качеством образования в школе, обеспечивающая индивидуальный прогресс каждого ученика / И. В. Гришина, В. Н. Волков, Е. Г. Курцева // Педагогическая диагностика. — 2011. — № 5. — С. 63—91.
18. *Еремина, В. Ю.* Оценка качества образовательных услуг / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // Руководитель бюджетной организации. — 2012. — № 1. — С. 43—54.
19. *Еремина, В. Ю.* Подходы к формированию региональной модели оценки качества образования / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // Нижегородское образование. — Н. Новгород : Нижегородский институт развития образования, 2012. — № 4.
20. *Еремина, В. Ю.* Качество общего образования: разные взгляды на проблему / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // Нижегородское образование. — Н. Новгород : Нижегородский институт развития образования, 2012. — № 4.
21. *Еремина, В. Ю.* Трехмерная модель оценки качества образования в школе / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // В сб. XI Международной научно-практической конференции «Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования». — М. ; Челябинск, 2012. — Ч. 1.
22. *Еремина, В. Ю.* Удовлетворенность родителей качеством образования и их социальное положение / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // В сб. XI Международной научно-практической конференции «Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования». — М. ; Челябинск, 2012. — Ч. 1.
23. *Еремина, В. Ю.* Качество образовательных услуг школы в оценках потребителей / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // В сб. «Интеграция методической (научно-методической) работы и системы повышения квалификации кадров»: материалы XIV Межд. науч.-практ. конф. В 6 ч. — М. ; Челябинск : ЧИППКРО, 2013. — С. 108—113. — Ч. 3.
24. *Ермаков, А.* Качество образования: можно ли его гарантировать или хотя бы проверить / А. Ермаков // Интернет-журнал Сретенского монастыря. — 2007.
25. *Ефремова, Н. Ф.* Региональная система оценки качества образования / Н. Ф. Ефремова, И. Г. Маркарова, Е. В. Стребкова // Педагогика. — 2007. — № 7. — С. 10—16.
26. *Железов, Б. В.* Эффективность системы образования: взгляд потребителя образовательных услуг / Б. В. Железов, П. М. Кудюкин, О. Р. Шувалова // Вопросы образования. — 2009. — № 2. — С. 187—210.

27. *Зембицкий, Д. М.* Создание системы контроля качества образовательного процесса / Д. М. Зембицкий // Педагогическая диагностика. — 2012. — № 1. — С. 55—56.
28. *Иванов, А. В.* Внутришкольная система оценки качества образования / А. В. Иванов, Е. Н. Шимутин // Народное образование. — 2010. — № 1. — С. 109—115.
29. *Ильenkova, С. Д.* Показатели качества образования. Режим доступа: <http://www.pravoslavie.ru/jurnal/873.htm> (дата обращения 05.10.2010).
30. Информационно-аналитическая группа Красноярского края. Группа «Новое качество образования и способы его измерения» Режим доступа: <http://www.eurekanet.ru/ewww/info/14564.html> (дата обращения 13.10.2010).
31. *Кац, А.* Качество образования: подлинный смысл и бессмысленные процедуры. Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/data/022/331/1217/Kachestvo_obrazovaniya_-_podlinnyj_smysl_i_bessmyslennye_pr...rtf (дата обращения 08.10.2010)
32. *Ковалева, Г. С.* Особенности национальных экзаменов в ряде стран мира. Режим доступа: http://www.ast-centre.ru/poleznaya_informaciy/publikacii_statii/872/ (дата обращения 28.11.2012.)
33. *Ковалева, Г. С., Краснянская К. А.* Краткий отчет «Результаты третьего международного исследования по оценке качества математического и естественнонаучного образования в России» Режим доступа: http://www.centeroko.ru/timss_r/timss99_pub1.htm (дата обращения 28.11.2012.)
34. *Ковалева, Г. С.* Опыт стран в повышении качества образования (по результатам международного исследования PISA — 2009) / Г. С. Ковалева // Образовательная политика. — 2011. — № 3. — С. 113—123.
35. *Ковалева, Т. М.* Современное качество образования и принцип индивидуализации / Т. М. Ковалева // Управление современной школой. Завуч. — 2012. — № 1. — С. 68—71.
36. *Коваленко, М. В.* Проведение мониторинговых исследований качества образования: диагностика и анализ учебно-воспитательного процесса / М. В. Коваленко // Управление современной школой. Завуч. — 2011. — № 7. — С. 25—34.
37. Критерии и способы определения качества образовательных услуг. Режим доступа: <http://www.obs.ru/interest/bus-edu/ql/>. (дата обращения 14.10.2010).
38. *Кузнецова, М. И.* Концепция современной системы контроля и оценки образовательных достижений / М. И. Кузнецова // Начальное образование. — 2012. — № 5. — С. 46—51.
39. *Кучер, С. Н.* Как организовать внутренний мониторинг качества образования в ОУ / С. Н. Кучер // Практика административной работы в школе. — 2011. — № 5. — С. 4—15.
40. *Кучер, С. Н.* Внутренний мониторинг качества образования в образовательном учреждении: выбор типа и размерности измерительной шкалы / С. Н. Кучер // Практика административной работы в школе. — 2011. — № 6. — С. 3—7.
41. *Кучер, С. Н.* Внутренний мониторинг качества образования в ОУ: методы сбора данных / С. Н. Кучер // Практика административной работы в школе. — 2011. — № 7. — С. 20—31.
42. *Кучер, С. Н.* Внутренний мониторинг качества образования в ОУ: способы предоставления информации: функционирование школы / С. Н. Кучер // Практика административной работы в школе. — 2011. — № 8. — С. 4—12.

43. *Лебедев, О. Е.* Результаты школьного образования в 2020 г. / О. Е. Лебедев // Вопросы образования. — 2009. — № 1. — С. 40—59.
44. *Ленская, Е. А.* Качество образования и качество подготовки учителя / Е. А. Ленская // Вопросы образования. — 2008. — № 4. — С. 81—95.
45. *Литвиненко, Э. В.* Использование квалиметрического и кластерного подходов при экспертизе качества образования общеобразовательных учреждений / Э. В. Литвиненко // Педагогическое образование и наука. — 2011. — № 10. — С. 15—18.
46. *Логина, Л. Г.* Анализ качества образования: опыт систематизации / Л. Г. Логина // Управление современной школой. Завуч. — 2012. — № 1. — С. 59—67.
47. *Майбуров, И. А.* Соотношение понятий «образование» и «образовательные услуги» / И. А. Майбуров // Право и образование. — 2003. — № 5. — С. 40.
48. *Майоров, А. Н.* Мониторинг в образовании / А. Н. Майоров. — М.: Интеллект-Центр, 2005. — 424 с.
49. *Минеева, Н. Н.* Проблемы повышения качества образовательных услуг / Н. Н. Минеева // Экономика региона. — 2008. — № 1. — С. 195—198.
50. Мониторинг личностного развития обучающихся в условиях введения ФГОС начального общего образования : методическое пособие / авт.-сост.: В. Ю. Еремина, Е. Г. Еделева, Г. Н. Дождикова, Л. В. Неверова, С. К. Тивикова, С. А. Фадеева. — Н. Новгород : Нижегородский институт развития образования, 2012. — 70 с.
51. Оценка качества образовательных услуг в системе открытого образования. Режим доступа: <http://www.ido.edu.ru/open/menegment/>. (дата обращения 22.10.2010).
52. *Охотенко, М. А.* Критерии оценки качества деятельности образовательного учреждения / М. А. Охотенко // Экономика и управление. — 2007. — № 2. — С. 157—160.
53. *Панкрухин, А. П.* Образовательные услуги: точка зрения маркетолога / А. П. Панкрухин // Alma mater. — 1997. — № 3.
54. *Пашкевич, А. В.* Создание мониторинга уровня сформированности ключевых компетенций учащихся школы / А. В. Пашкевич // Эксперимент и инновации в школе. — 2011. — № 2. — С. 47—42.
55. *Позднякова, Т. Ю.* Гражданское общество как субъект оценки качества социально значимых результатов образования / Т. Ю. Позднякова // Аспирант и соискатель. — 2008. — № 3. — С. 62—65.
56. *Полосин, А. Н.* Педагогическая система управления качеством образовательного процесса / А. Н. Полосин // Специалист. — 2007. — № 8. — С. 29—31.
57. *Пшеничный, И. К.* Построение системы мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении / И. К. Пшеничный // Национальный проект «Образование». — 2012. — № 2. — С. 26—28.
58. *Распопова, С. Н.* Подходы к процедуре измерения качества реализации ФГОС НОО: практика управления / С. Н. Распопова // Журнал руководителя управления образования. II полугодие — Ч. IV: Практика управления. — 2011. — С. 41—48.
59. *Рябина, Л. А.* Мониторинг индивидуального прогресса в диагностике достижений учащихся / Л. А. Рябина, О. И. Свиридова, Т. В. Тимкова // Оценка качества образования. — 2009. — № 1. — С. 71—76.

60. *Сухоруков, М. М.* К вопросу об определении понятия «услуга» / М. М. Сухоруков // Маркетинг в России и за рубежом. — 2004. — № 4. — С. 117—126.

61. *Тестов, В. А.* Некоторые методологические проблемы определения качества образования / В. А. Тестов // Педагогика. — 2008. — № 4. — С. 22—28.

62. *Томильцев, А. В.* Управление качеством образования : учеб. пособие / А. В. Томильцев. — Екатеринбург : Институт управления и предпринимательства, 2010. — 184 с.

63. Федеральное государственное учреждение «Федеральный центр образовательного законодательства» Управление качеством образования как объект правового регулирования. Режим доступа: <http://www.lexed.ru/pravo/theory/yagofarov2005/?911.html> (дата обращения 22.10.2010).

64. *Филонов, Г. Н.* Системный мониторинг качества исследований / Г. Н. Филонов // Педагогика. — 2011. — № 9. — С. 16—20.

65. *Шкарлупина, Г. Д.* Правовые гарантии качества образовательных услуг / Г. Д. Шкарлупина // Право и образование. — 2007. — № 9. — С. 25—36.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

Контрольные вопросы

1. Почему проблема оценки качества образования актуализирована в современных социокультурных условиях функционирования образовательной организации?
2. Какое место занимает оценка качества образования в общей системе управления образовательной организацией?
3. Что является объектом оценки качества образования в общеобразовательной организации?
4. Каковы источники информации о качестве образования в образовательной организации?
5. Каковы группы показателей оценивания качества образования?
6. Соотносятся ли между собой оценочные показатели качества условий и результатов образовательной деятельности и уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг? Обоснуйте свою точку зрения.
7. От каких факторов зависит уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг? Приведите примеры.
8. Как коррелируют между собой социологический и математический инструментарий оценки качества образования? Аргументируйте свой ответ.
9. Какие формы презентации результатов оценки качества образования являются наиболее информативными и почему?
10. Должна ли быть информация об оценке качества образования адресной или общедоступной? Аргументируйте свои суждения.

Тестовые задания

Вопрос	Варианты ответа			
	А	Б	В	Г
1. К какому виду технологий относится технология оценки качества образования? <i>(Дайте один наиболее точный вариант ответа)</i> а) социальной б) промышленной в) политической г) экономической				
2. К структурным компонентам технологии оценки качества образования относятся: <i>(Укажите лишнее)</i> а) концептуально-методологический б) содержательный в) процессуальный г) маркетинговый				
3. Какое из нижеприведенных утверждений ближе всего раскрывает смысл понятия «технология оценки качества образования»? <i>(Дайте один наиболее точный вариант ответа)</i> а) сбор, анализ и оценка материала о деятельности ОО б) проектирование и реализация на практике целостной оценочной системы в) измерение качества образования и определение стратегии его повышения				

Вопрос	Варианты ответа			
	А	Б	В	Г
г) процесс соотнесения деятельности ОО с нормативными показателями				
4. Методологическими ориентирами разработки системы оценки качества образования являются следующие подходы: <i>(Укажите лишнее)</i> а) системный б) ситуационный в) квалиметрический г) кластерный				
5. К функциям оценки качества образования относятся: <i>(Укажите лишнее)</i> а) оценочно-измерительная б) прогностическая в) образовательная г) стимулирующая				
6. Объектами оценки качества образования являются: <i>(Укажите лишнее)</i> а) результативность деятельности школы б) качество условий образовательной деятельности в) уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг г) квалиметрическая культура педагогического коллектива				
7. На каком этапе оценки осуществляется определение значений показателей качества? <i>(Дайте один наиболее точный вариант ответа)</i> а) оценивание полученного материала б) сбор эмпирического материала в) оформление результатов оценки г) сравнение полученной модели оценивания с базовыми кластерами				
8. В каких типовых моделях качества образования низкий уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг? <i>(Укажите лишнее)</i> а) «школа — фантом» б) «неэффективная школа» в) «школа недостаточного имиджа» г) «перспективная школа»				
9. Причинами расхождений мнений родителей и обучающихся о качестве образовательных услуг могут быть: <i>(Укажите лишнее)</i> а) слабая информированность родителей об отдельных сторонах деятельности образовательной организации б) конфликт интересов детей и родителей в) некорректность формулировок вопросов в анкете г) расхождения в образовательных запросах				
10. Какие виды оценочных шкал применяются в технологии оценки качества образования? <i>(Дайте один наиболее точный вариант ответа)</i> а) оценочная б) номинальная в) ранжирование г) все вместе взятые				

СОДЕРЖАНИЕ

Введение ⇨ 3

Раздел 1. СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Понятие и отличительные признаки технологии оценки качества образования ⇨ 5

Концептуально-методологический компонент технологии оценки качества образования ⇨ 7

Целевой и содержательный компоненты технологии оценки качества образования ⇨ 13

Процессуальный компонент технологии оценки качества образования ⇨ 20

Оценочно-результативный компонент технологии ⇨ 21

Раздел 2. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Социологический инструментарий ⇨ 28

Математический инструментарий ⇨ 37

Литература ⇨ 46

Контрольные вопросы и задания ⇨ 54

В. Ю. ЕРЕМИНА,
О. А. САФОНОВА, М. С. ГРИШИНА

ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ШКОЛЕ

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

Редактор **Н. А. Воронцова**
Компьютерная верстка **Л. И. Половинкиной**

Оригинал-макет подписан в печать 03.07.2014 г. Формат 60 × 84 ¹/₈.
Бумага офсетная. Гарнитура «TimesET». Печать офсетная. Усл.-печ. л. 6,51.
Тираж 100 экз. Заказ 2178.

Нижегородский институт развития образования,
603122, Н. Новгород, ул. Ванеева, 203.
www.niro.nnov.ru

Отпечатано в издательском центре учебной
и учебно-методической литературы ГБОУ ДПО НИРО.