

Программа семинара

Мониторинг в МБОУ СОШ № 34, как элемент повышения качества образования в рамках проекта СМК.

Дата: 28.03.2016г.

Место проведения: МБОУ СОШ № 34, г. Новосибирск,

Целевая аудитория: коллектив школы.

Содержание	Ф.И.О. выступающего	Время выступления
Изучение удовлетворенности потребителей методом анкетирования.	Гаврилик Светлана Васильевна	15 мин.
Внутренний аудит кадрового обеспечения деятельности МБОУ СОШ №34	Прищепова Ирина Александровна	15 мин.
Мониторинг «Векторное моделирование образовательной среды»	Савельева Валерия Владимировна	10 мин
Мониторинг инклюзивной культуры, политики и практики	Зотова Жанна Анатольевна	10 мин.

1. ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ

В рамках проекта СМК наша мониторинговая группа в составе Шустовой Н.А., Савельевой В.В. И Гаврилик С.В. провела мониторинг удовлетворенности образовательного процесса.

В соответствии со стандартом ИСО 9001:2000 потребитель должен занимать центральное место в системе управления качеством.

Для нас **потребитель** – это **лицо, получающее образовательную услугу. Образовательная услуга**- целенаправленная деятельность системы образования по удовлетворению образовательных потребностей социальных заказчиков. **Удовлетворенность потребителя** – это восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Измерение удовлетворенности потребителя позволяет:

- определить запросы потребителей и относительную важность этих запросов;
- понять, как потребитель воспринимает нашу организацию, и соответствует ли деятельность организации запросам потребителя;

- определить приоритеты для улучшения удовлетворенности потребителя;
Удовлетворенность состоянием образовательного процесса является одним из показателей, характеризующих конечные результаты деятельности организации.

Процедура оценки удовлетворенности включает в себя следующие этапы:

1. Планирование опроса потребителей,
2. Опрос потребителей,
3. Обработка результатов опроса,
4. Анализ удовлетворенности потребителя.

Одним из методов изучения удовлетворенности потребителей является **анкетирование**. Особенностью анкетного опроса является то, что респондентам (обучающимся, родителям, учителям) анкеты передаются для самостоятельного заполнения. При разработке диагностического материала использовались методико-практические материалы М.И.Лукьяновой, Н.В.Калининой «Проведение независимой экспертной оценки удовлетворенности педагогов, учащихся, родителей работой школой».

В качестве инструментария, положенного в основу анкет, были взяты четыре стороны образовательного процесса: деятельностная, организационная, социально – психологическая и управленческая. Анкеты были розданы всем участникам образовательного процесса: обучающимся, родителям, учителям.

Было опрошено 246 обучающихся нашей школы, что составляет 27% от общего количества, 26 учителей – 43% от общего количества, и 237 родителей.

Респондентам предлагалось оценить свое отношение (согласие или несогласие) к предложенным утверждениям, которые были разделены на 4 группы, характеризующие стороны образовательного процесса.

По каждой группе был, рассчитан **показатель удовлетворенности** как процентное отношение общей суммы баллов всех ответов и общего количества ответов. Если показатель 75-100%, то можно говорить о высокой степени удовлетворенности, если показатель 50-74% -средняя степень удовлетворенности, если показатель менее 50%- низкая степень удовлетворенности.

Деятельность организации может быть признана эффективной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и их родителей, если средний показатель удовлетворенности составляет не менее 70%.

В нашей школе: деятельностная сторона	70-80%
Организационная	50-70%
Социально-психологическая	70-85%
Управленческая	60-79%

Средний показатель удовлетворенности в нашей школе составляет среди обучающихся 66%, родителей 78%, учителей 77%.

2. ВНУТРЕННИЙ АУДИТ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МБОУ СОШ №34

В соответствии с Приказом № 198/1-од от 24 февраля 2016 года в период с 10 по 14 марта 2016 года аудиторской группой был проведен аудит системы менеджмента качества МБОУ СОШ №34 с целью оценки кадрового обеспечения деятельности школы требованиям ГОСТ ISO 9001-2011. С руководителем проверяемого подразделения и уполномоченным по качеству была проведена консультация.

В ходе проверки устанавливались: наличие и актуальность объективных свидетельств выполнения требований разделов 4 и 6 ГОСТ ISO 9001-2011.

Заполненный чек-лист по результатам аудита прилагается (Приложения).

Внутренней проверкой были охвачены:

- Секретариат МБОУ СОШ №34.
- Дело производство.
- Методическая деятельность.
- Бухгалтерия.

Результаты проверки подразделений фиксировались в чек-листах аудиторов.

Подразделения были подготовлены к аудиту в полной мере и заинтересованы в нём.

Была предоставлена необходимая актуализированная документация по кадровому обеспечению деятельности школы. При проведении аудита присутствовали все ответственные лица.

В МБОУ СОШ №34 имеются свидетельства кадрового обеспечения деятельности:

- Размещена информация на сайте школы.
- Личные дела и портфолио учителей

На планерках и педагогических советах школы до сведения персонала доводится важность выполнения законодательных и обязательных требований.

Имеются разработанные:

- Правила внутреннего трудового распорядка
- Штатное расписание
- Книга учета движения трудовых книжек и вкладышей в них.
- Должностные инструкции по каждой должности в соответствии со штатным расписанием
- Положение о персональных данных работников
- Положение об оплате труда работников
- Положение о премировании и материальном стимулировании работников
- Положение об охране труда

- Инструкции по охране труда по профессиям
- Журнал инструктажа (ознакомление с инструкциями)
- График отпусков
- Трудовые договора
- Приказы о приеме на работу
- Личные карточки работников
- Трудовые книжки
- Приказ о предоставлении отпуска работнику
- Заявления работников о предоставлении отпуска без сохранения заработной платы
- Табель учета рабочего времени и расчета оплаты труда

Все предоставленные документы соответствуют требованиям.

Администрацией школы постоянно проводится анализ кадрового обеспечения школы. Имеются «План повышение квалификации» за последние 3 года и анализ научно-методической работы.

Вся необходимая информация размещен на сайте школы.

Организацией определены и обеспечиваются ресурсы, требуемые для повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

В организации имеется штатное расписание и должностные инструкции по каждой должности в соответствии со штатным расписанием.

Таким образом, определена необходимая компетентность персонала.

Персонал, выполняющий работу, компетентен 88% имеет базовое образование соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, 30% учителей имеют высшую квалификационную категорию, 100% учителей посещают курсы повышения квалификации в соответствии с планом курсовой подготовки школы. Имеется анализ научно-методической работы.

Все записи об образовании, подготовке, квалификации поддерживаются в рабочем состоянии и соответствуют требованиям: Трудового кодекса Российской Федерации, Постановлению Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации от 05.01.2004 № 1, Постановлению Министерства труда и социальной защиты от 10.10.2003 № 69

Выводы:

Кадровое обеспечение образовательного процесса МБОУ СОШ №34, в целом соответствует МС ГОСТ ISO 9001-2011: п.п. 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6. 2.

3. «МОНИТОРИНГ ВЕКТОРНОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ»

Цель: определение типа воспитывающей среды, преобладающей в школе и личностных черт учащихся, формируемых данной средой.

Объектом исследования определены учителя школы

Предмет исследования: воспитательная среда образовательного учреждения: наличие возможностей для свободного развития ребенка и для развития его личностной активности.

В качестве основного метода использовали – письменный опрос.

В ходе исследования осуществлялся письменный опрос респондентов и построение векторной модели образовательной среды школы в системе координат, состоящей из двух осей: ось «свобода - зависимость» и ось «активность - пассивность».

При анализе исследования использовали методику В. Ясвина «Векторная модель школьной среды». С помощью методики векторного моделирования образовательной среды соотнесены «типы воспитывающей среды» Я.Корчака и «школьные типы» П.Ф.Лесгафта.

Сроки: 15.11.2015г. – 15.12.2015г.

Опросник:

1. Чьи интересы и ценности ставятся на первое место в моей школе?
а) личности каждого учащегося; б) общества (коллектива).
2. Кто к кому подстраивается в процессе взаимодействия?
а) воспитатель к ребенку; б) ребенок к воспитателю.
3. Какая форма воспитания преимущественно осуществляется?
а) индивидуальная; б) коллективная (групповая).
4. Практикуется ли в школе наказание детей (имеются в виду не обязательно розги по субботам)?
а) пожалуй, да; б) скорее, нет.
5. Стимулируется ли проявление ребенком какой-либо инициативы?
а) обычно, да; б) пожалуй, далеко не всегда.
6. Всегда ли находят какой-либо положительный отклик те или иные творческие проявления ребенка?
а) скорее, да; б) пожалуй, нет.

Анализ полученных результатов

В анкетировании приняли участие 42 учителя школы.

Основе ответов построена векторная модель образовательной среды школы в системе координат, состоящей из двух осей: ось «свобода - зависимость» и ось «активность - пассивность». Три первых вопроса направлены на определение наличия в школьной среде возможностей для свободного развития ребенка и соответственно три оставшихся – возможностей для развития его личностной активности. Ответ на каждый вопрос позволяет отметить на соответствующей шкале («активности», «пассивности», «свободы» или «зависимости») один пункт.

Интерпретация ответов для осей «свобода – зависимость» и «активность – пассивность»

Вопрос 1. Констатация приоритета личностных интересов и ценностей над общественными интерпретируется как возможность свободного развития ребенка – соответственно присваивается балл по шкале «свобода»; в случае

констатации приоритета общественных интересов – присваивается балл по шкале «зависимость».

Результат: «свобода» – 17, «зависимость» – 16

Вопрос 2. Если отмечается, что в школьной среде преобладают ситуации, когда воспитатель подстраивается к ребенку (или по крайней мере существует стремление воспитателей к такому положению), то это так же интерпретируется, как возможность свободного развития ребенка – соответственно присваивается балл по шкале «свобода»; если же констатируется, что ребенок вынужден приспособливаться к своим воспитателям, то присваивается балл по шкале «зависимость».

Результат: «свобода» – 5, «зависимость» – 27

Вопрос 3. Ориентация школьной среды на индивидуальную форму воспитания интерпретируется как наличие в ней дополнительной возможности для свободного развития самостоятельного ребенка – присваивается балл по шкале «свобода»; в случае приоритета в школьной среде коллективного воспитания – балл по шкале «зависимость».

Результат: «свобода» – 7, «зависимость» – 25

Общий результат по шкалам «свобода» – 29, «зависимость» – 67.

ИТОГО – 38

Вопрос 4. Отсутствие наказаний рассматривается в качестве условия, способствующего развитию активности ребенка, – присваивается балл по шкале «активность»; при наличии в школе системы наказаний (используемой как прямо, так и косвенно) – балл по шкале «пассивность».

Результат: «активность» – 25, «пассивность» – 7

Вопрос 5. Если в школе можно констатировать положительное подкрепление инициативы детей, то это интерпретируется как дополнительная возможность развития их активности, – присваивается балл по шкале «активность»; если же проявленная ребенком инициатива, как правило, не стимулируется или даже может обернуться для него различного рода неприятностями, то присваивается балл по шкале «пассивность».

Результат: «активность» – 28, «пассивность» – 4

Вопрос 6. В случае, когда в школьной среде существуют условия, при которых творчество ребенка стимулируется или может быть оценено, такая среда рассматривается как способствующая развитию активности – присваивается балл по шкале «активность»; если же творческие проявления ребенка игнорируются, остаются, как правило, незамеченными и не оцененными – присваивается балл по шкале «пассивность».

Результат: «активность» – 27, «пассивность» – 5

Общий результат по шкалам «активность» – 80, «пассивность» – 16.

ИТОГО – 64

Необходимо учитывать и вектор влияния широкой социальной среды – «общественный ветер», который «дует» в направлении зависимости и пассивности, совпадая с вектором, моделирующим догматическую среду.

В результате действия «общественного ветра» сформированная личность относится к смежному с ее основной воспитывающей средой типу в направлении увеличения степеней зависимости. Полученный путем такого смещения вектор рассматриваем как «вектор личности», сформированной в образовательной среде школы.

Таким образом, мы получили вектор «Догматической пассивно-зависимой среды»

Догматическая среда характеризуется преобладанием авторитарных методов воспитания, жесткой дисциплиной, муштрой, культом внешнего порядка, слепым преклонением перед устоявшимися традициями и ритуалами. Януш Корчак подчеркивает: «Догматом могут быть земля, костел, отчизна, добродетель и грех; могут быть наука, общественно-политическая работа, богатство, борьба, а также Бог - Бог как герой, божок или кукла. Не во что, а как веришь».

Для такого типа воспитывающей среды характерны добросовестность, самоограничение, самопреодоление, «благоразумие, доходящее до пассивности», непоколебимая уверенность в собственной правоте.

Идеалом к которому необходимо стремиться является «Творческая среда». Творческая среда отличается высокой внутренней мотивированностью деятельности, которая сопровождается эмоциональным подъемом, позитивным, оптимистическим настроением. «Сила ее, – отмечает Корчак, – не в твердости духа, а в полете, порыве, движении. Здесь не работаешь, а радостно вершишь. Творишь сам, не дожидаясь. Нет повеления – есть добрая воля. Нет догм – есть проблемы. Нет благоразумия – есть жар души, энтузиазм... Терпимость тут не половинчатость убеждений, а уважение к человеческой мысли...». В творческой среде формируется личность, которой свойственна активность в освоении и преобразовании окружающего мира, высокая самооценка, открытость, а также свобода суждений и поступков. Творческая среда характеризуется тем, что в ней происходит саморазвитие свободной и активной личности.

4. «МОНИТОРИНГ ИНКЛЮЗИВНОЙ КУЛЬТУРЫ, ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ»

Цель: изучение сформированности инклюзивной культуры, политики и практики среди учащихся, родителей и учителей

Объектом исследования определены учащиеся инклюзивных классов (6б, 5а), учащиеся с ОВЗ (29 человек), родители инклюзивных классов (10а, 9б) (26 человек) и педагоги (42 человека).

Предмет исследования: инклюзивная культура, политика и практика

В качестве основного метода использовали – письменный опрос.

В ходе исследования осуществлялся письменный опрос респондентов и числовая обработка результатов.

При анализе исследования оценивали средние показатели ответов.
Сроки: 15.10.2015г. – 05.11.2015г.

Обработка опросных листов:

По экспертному листу каждого опрошенного могут вычисляться индексы по 3 показателям инклюзии (культура, практика, политика) как сумма баллов (по первому ответу – 3; по второму – 2; по третьему -1; по четвертому - 0). Далее возможно получить показатели уровней сформированности инклюзивной культуры, политики и практики (высокий, средний и низкий) по оценке каждого эксперта и экспертов по каждой группе и экспертов по школе.

При этом могут быть введены следующие индексы:

- по показателю инклюзивная культура: 39-26 = высокий уровень; 25-12= средний уровень; 11-0= низкий уровень. Возможно в этом показателе дифференцировать 2: построение школьного сообщества (21-14=высокий уровень; 13-7=средний уровень; 6-0=низкий уровень); принятие инклюзивных ценностей (18-12=высокий уровень; 11-6=средний уровень; 5-0= низкий уровень).
- по показателю инклюзивная практика: 27-18=высокий уровень; 17-9=средний уровень; 8-0=низкий уровень).
- по показателю *инклюзивная политика*: 45-30=высокий уровень; 20-14=средний уровень; 13-0=низкий уровень

На основании полученных данных могут быть выделены для школы приоритетные направления развития.

Результаты обработки данных представлены в таблице:

Поставьте галочку в клетке, которая наиболее точно отражает Ваше мнение	Дети	Родители	Учителя, специалисты	Администрация
I Создание инклюзивной культуры	27 (высокий)	29 (высокий)	25 (средний)	25 (средний)
II Создание инклюзивной политики	30 (высокий)	22 (средний)	26 (средний)	30 (высокий)
III Создание инклюзивной практики	19 (высокий)	19 (высокий)	14 (средний)	16 (средний)

Таким образом, средний бал по показателю «создание инклюзивной культуры», по мнению всех категорий опрошенных находится на высоком уровне (26,5). Средний бал по показателю «создание инклюзивной политики», по мнению всех категорий опрошенных находится на среднем уровне (27). Средний бал по показателю «создание инклюзивной практики», по мнению всех категорий опрошенных находится на среднем уровне (17).

Данные показали, что необходимо обратить внимание на ознакомление родительского и учительского контингента с основными нормативными документами образовательного учреждения и более детальное разъяснение ключевых положений инклюзивной политики школы, а так же на повышение компетентности учителей по вопросам инклюзивной практики.