

Независимая оценка качества образовательной деятельности профессиональных образовательных организаций: результаты мониторинга

Независимая оценка качества образовательной деятельности профессиональных образовательных организаций, расположенных на территории Челябинской области, – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методической базой мониторинга качества образовательной деятельности ПОО стали:

- Указ Президента РФ от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», которым Правительству предписано совместно с общественными организациями обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги;

- Федеральный закон от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», определивший 2 объекта независимой оценки качества образования и внесший изменения в ст.95 «Закона об образовании в РФ» и закрепивший **четыре критерия** независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций;

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении **показателей**, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», содержит 16 показателей, раскрывающих содержание общих критериев;

- Приказ Министерства образования и науки ЧО от 15.06.2015 «О независимой оценке качества образовательной деятельности», которым, в

частности, определено, кто проводит НОК ОД ПОО (Общественный совет при МОиН ЧО) и регламентированы функции ЧИРПО.

С целью создания инструментария независимой оценки качества образовательной деятельности для каждого показателя, характеризующего общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, нами были использованы нормативные документы, предъявляющие конкретные требования к содержанию показателей.

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Челябинской области от 15.06.2015 №01/1689 технологии (методы, средства, инструменты) сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 №1547, и перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых должна проводиться независимая оценка в 2015 году, были согласованы с Министерством образования и науки Челябинской области.

Информационные источники, использованные для заполнения Карт и Анкет, являются открытыми, а также предусматривают возможность уточнения и/или проверки представляемых данных (данные ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, педагогов и родителей (законных представителей) и т.п.). В соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утверждёнными заместителем министра образования и науки РФ А.Б.Повалко 01.04.2015, сбор сведений и заполнение Карт оценивания проводилось на основании предоставляемых в открытом доступе в сети «Интернет», в соответствии с действующим законодательством РФ, отчётов о результатах самообследования и информации о деятельности профессиональной образовательной организации. Это в значительной мере исключило возможность предоставления недостоверной информации и субъективных оценок.

Карты и Анкеты, представленные в открытом доступе, содержали механизмы обратной связи, по которым отдельные пользователи или образовательные организации, могли получить разъяснения о методике оценивания, направить свои комментарии.

Оценивание таких критериев, как доброжелательность, вежливость, компетентность работников и удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций проводилось по результатам анкетирования обучающихся и их родителей.

В 2015 году процедура сбора информации (мониторинг) с целью независимой оценки качества образовательной деятельности осуществлялась с полным охватом профессиональных образовательных организаций (ПОО), подведомственных Министерству образования и науки Челябинской области: участие в мониторинге приняли все 47 ПОО СПО области. В анкетировании для получения информации по оцениванию доброжелательности, вежливости, компетентности работников профессиональных образовательных организаций (критерий 3) и удовлетворённости качеством образовательной деятельности организаций (критерий 4) приняли участие 35 314 человек. Из них: обучающихся – 20 373 человека, родителей и законных представителей обучающихся – 14 941 человек.

Обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности профессиональных образовательных организаций были проведены на основании данных 94 Карт оценивания открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, и комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и 188 сводных ведомостей анализа Анкет оценивания доброжелательности, вежливости, компетентности работников профессиональных образовательных организаций и удовлетворённости качеством образовательной деятельности, полученных от образовательных организаций. Мониторинг качества образовательной деятельности каждой профессиональной образовательной организации проводился на основе сбора, анализа и обобщения информации по 201 параметру (критерии, показатели и индикаторы качества образовательной деятельности).

Результаты мониторинга общих критериев качества образовательной деятельности ПОО представлены на слайде в процентах положительного оценивания критериев респондентами.

В целом, критерий 1. «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» в соответствии с полученными данными характеризуется, прежде всего, большим разбросом положительных оценок индикаторов: от 100% до 19,1%. Это отрицательно сказывается на уровнях оценивания показателей и всего критерия 1 в целом. Высокий уровень оценивания показателей критерия 1 имеют такие индикаторы, как:

- в 90-100% ПОО Подразделы «Основные сведения», «Документы», «Образовательные стандарты», «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав», «Материально-техническое обеспечение и

оснащенность образовательного процесса», «Платные образовательные услуги» находятся в рабочем состоянии и содержат требуемые документы;

- в 97, 9% ПОО файлы, загруженные на сайте, соответствуют требованиям;

- в 100% ПОО имеются в наличии рабочие контактные телефоны для получателя образовательных услуг и рабочие контактные электронные почты для связи получателя образовательных услуг с образовательной организацией.

Однако достаточно индикаторов находятся на уровне оценивания «ниже среднего»:

- только в 19,1% ПОО реализуется возможность получения ответа на повторный запрос о ходе рассмотрения запроса через Skype-аккаунт в течение 3 рабочих часов;

- лишь в 40,4% ПОО реализуется возможность получения ответа на повторный запрос о ходе рассмотрения запроса через социальные сети (например, VK, Facebook, Одноклассники) в течение 3 рабочих часов;

- в 31,9% ПОО имеется в наличии Skype-аккаунт для связи получателя образовательных услуг с образовательной организацией;

- только в 63,8% ПОО на официальном сайте присутствует рабочая поисковая строка;

- только в 63,8% ПОО имеются в наличии электронные сервисы для связи получателя образовательных услуг с образовательной организацией on-line и др.

По результатам анализа информации оценивания респондентами показателей критерия 1 ПОО были объединены в 4 лиги.

Уровень оценивания критерия 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» – 62,6% положительных ответов.

Нормативные требования к содержанию показателей, характеризующих критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» очень обширны и подробны. Они касаются материально-технического и информационного обеспечения организации; наличия необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; условий для индивидуальной работы с обучающимися; наличия дополнительных образовательных программ; наличия возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе, в

официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях; наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся; наличия условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. У профессиональных образовательных организаций имеются определённые трудности в организации всех условий, вследствие чего показатели оцениваются весьма разноуровнево, что может быть проиллюстрировано диаграммой:

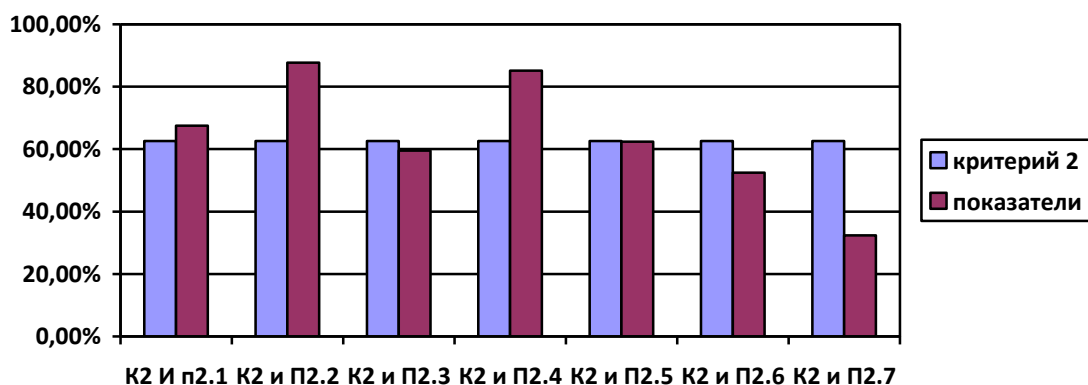


Диаграмма 1. Соотношение уровней развития/оценивания критерия 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» и показателей, характеризующих этот критерий.

Приведём примеры индикаторов, оцениваемых на высоком уровне:

- в 100% ПОО в рамках образовательного процесса организована работа спортивных секций, кружков, клубов и созданы условия соблюдения режима их (секций, кружков, клубов) работы в соответствии с требованиями санитарных правил;
- в 100% ПОО работают спортивных объединения и кружки;
- в 100% ПОО все учебные кабинеты, спортивные залы и другие помещения для пребывания обучающихся обеспечены воздушно-тепловым режимом в соответствии с требованиями санитарных правил;
- в 100% ПОО организовано участие обучающихся в общеобразовательных и профессиональных конкурсах и олимпиадах на уровне области в количестве не менее 10 человек;
- в 97,9% ПОО обеспечен свободный доступ педагогов и обучающихся к сети Интернет;
- в 97,9% ПОО направления деятельности, обеспечивающие сохранение и укрепление здоровья, безопасный образ жизни обучающихся, отражены в образовательных программах, уставе и локальных актах образовательной организации; имеется в наличии необходимое оснащение

помещений для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи в соответствии с требованиями санитарных правил.

Но большинству предъявляемых требований условия, в которых осуществляется образовательная деятельность в ПОО не соответствуют, например, согласно информации, только

- в 42,6% ПОО регулярно составляется план проведения индивидуальной диагностики обучающихся;

- в 46,8% ПОО индивидуальная диагностика обучающихся реализуется на регулярной основе;

- в 36,2% ПОО имеется профессиональная психолого-педагогическая служба, способная проводить индивидуальные коррекционные занятия;

- в 31,9% ПОО прописаны план, программа, расписание индивидуальных коррекционных занятий;

- в 27,7% ПОО план индивидуальных коррекционных занятий опирается на результаты диагностики;

- в 40,4% ПОО психологическая служба работает на постоянной основе и имеет возможность сопровождать образовательный процесс на протяжении всего учебного дня ежедневно;

- в 4,3% ПОО осуществляются коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия с обучающимися, оказывается логопедическая помощь обучающимся;

- в 12,8% ПОО реализуется комплекс реабилитационных и других медицинских мероприятий.

На крайне низком уровне находятся условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, лишь:

- в 19,1% ПОО вход в здание образовательной организации оборудован пандусом и имеется в наличии оборудованный кабинет для занятий с обучающимися с ограниченными возможностями различного характера и инвалидами;

- в 25,5% ПОО есть в наличии разработанные индивидуальные программы для работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;

- в 8,5% ПОО существует возможность перемещения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья внутри здания (приспособление коридоров, лестниц, лифтов и т.д.) и имеется адаптированная версия сайта для слабовидящих;

- в 21,3% ПОО используются дистанционные технологии в целях качественного обучения обучающихся с ограниченными возможностями;

- в 25,5% ПОО на сайте учреждения есть информация об условиях обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;

- в 36,2% ПОО есть в штате педагогические работники, имеющие основное образование и (или) получившие дополнительное образование для обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

По результатам анализа информации оценивания респондентами показателей критерия 2 ПОО также были объединены в 4 лиги.

Мониторинг критерия 3. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» проводился нами на основе данных по результатам анкетирования обучающихся ПОО и их родителей.

Особенностью данного этапа является то, что родители оценивают показатели выше, чем обучающиеся; родители чаще бывают удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости и компетентности работников профессиональной образовательной организации. Более высокий уровень оценивания родителями хорошо виден на диаграмме.

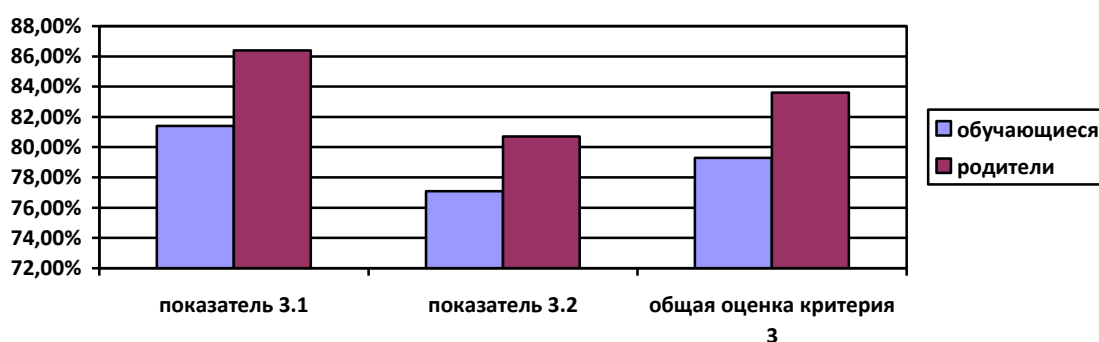


Диаграмма 2. Соотношение уровней оценивания обучающимися и родителями показателей, характеризующих критерий 3. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников».

В целом уровень оценивания критерия определяется как «средний»: процент положительного оценивания показателей и индикаторов обучающимися – 79,3%, родителями – 83,6%. При этом, обучающиеся не отмечают «высокого» уровня развития индикаторов, «среднему» уровню оценивания соответствуют индикаторы, в основном касающиеся общей культуры педагогов, их доброжелательности и вежливости. Например, на «среднем» уровне ими отмечены такие индикаторы, как:

- (педагоги) уверенно (профессионально) владеют учебным материалом (87,6% положительных ответов);

- (педагоги) демонстрируют правильную, выразительную, ясную, точную, краткую, уместную речь (86,8% положительных ответов);

- (педагоги) обращаются к обучающимся вежливо, уважительно (84,1% положительных ответов);

- (педагоги) поощряют индивидуальные учебные достижения, инициативу и самостоятельность обучающихся (80,1% и 80% положительных ответов) и нек.др.

Уровню «ниже среднего» соответствуют оценки обучающихся собственной удовлетворённости компетентностью работников образовательной организации (77,1% положительных ответов). Например,

- только 68% обучающихся отмечают, что педагоги используют приёмы (методы), исключающие утомляемость и перегрузки обучающихся;

- всего 70% считают, что педагоги используют приёмы (методы) проблемного обучения (проблемные вопросы и ситуации, в том числе на стыке наук);

- 71,5% обучающихся отмечают, что педагоги дают разноуровневые задания.

В такой оценке данных индикаторов с обучающимися согласны и родители, хотя, в общем их взгляд на процесс обучения детей более позитивный. Так, например, 90,1% родителей считают, что педагоги, обучающие их детей, владеют материалом уверенно и профессионально; 89,6% считают, что педагоги доступны в общении; 86,5% родителей удовлетворены оперативностью и качеством решения педагогами вопросов, касающихся обучения их детей; такой же процент родителей, удовлетворённых уровнем культуры общения педагогов; 85,1% родителей отмечают наличие взаимопонимания между ними и педагогами и т.д.

В отличие от обучающихся родители выше оценивают и компетентность педагогов: 80,7% опрошенных выразили своё удовлетворение её уровнем.

По результатам анализа информации оценивания респондентами показателей критерия 3 ПОО также были объединены в 4 лиги.

Мониторинг критерия 4. «Удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций» проводился нами на основе данных по результатам анкетирования обучающихся ПОО и их родителей.

Так же, как и в случае оценивания критерия 3. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», результаты оценивания удовлетворённости качеством образовательной деятельности обучающимися и их родителями отличаются друг от друга: уровень удовлетворённости родителей выше, что можно увидеть на диаграмме 3:

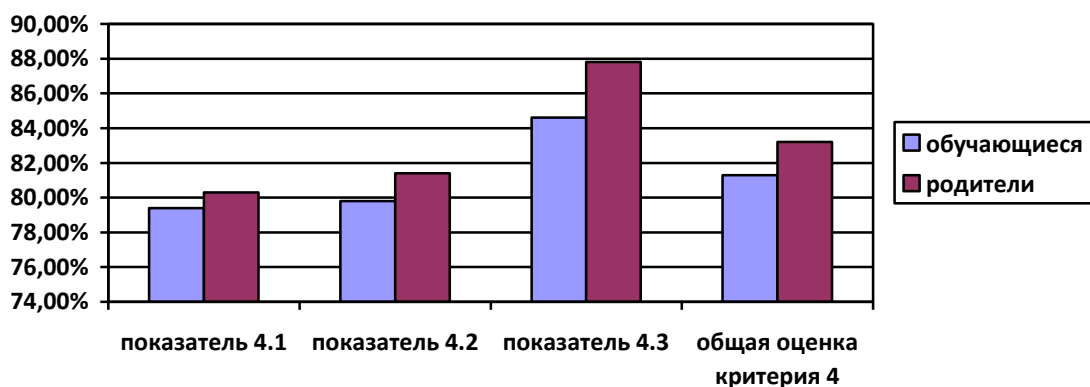


Диаграмма 3. Соотношение уровней оценивания обучающимися и родителями показателей, характеризующих критерий 4. «Удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций».

Общий уровень оценивания критерия соответствует «среднему» и в оценках обучающихся, и в оценках их родителей. Разница в оценках обучающихся (81,3% положительных ответов) и родителей (83,2% положительных ответов) составляет всего 1,9%, что не является существенной разницей. Данный уровень развития/оценивания критерия характеризуется тем, что:

- 85,7% обучающихся отмечают доступность и качество преподавания дисциплин; с ними согласны 86,9% родителей;
- 82,7% обучающихся считают достаточными полученные знания для их практического применения; 82,2% родителей считают так же;
- 82,1% обучающихся удовлетворены уровнем предлагаемой информации; 83,5% родителей также удовлетворяет уровень информации;
- 81,2% обучающихся удовлетворены тем, что занятия учебной практики проходят в специализированных учебных мастерских, оснащенных всем необходимым, и наличием библиотеки-медиатеки с читальным залом, с обеспечением возможности работы на стационарных компьютерах библиотеки или использования переносных компьютеров (80,1%).

Однако недостаточным является уровень удовлетворённости такими индикаторами качества образовательной деятельности ПОО, как

- удобство и соблюдение расписания занятий (78,0% положительных оценок обучающихся);
- использование инновационных технологий (73,3% положительных оценок обучающихся);
- организация консультаций – 78,9% положительных оценок обучающихся – и научно-исследовательской работы в ПОО (студенческое научное общество, олимпиады, конкурсы) – 76,2% положительных оценок обучающихся.

Мнение родителей немного отличается (в лучшую сторону) от мнения обучающихся, но родители также выделили эти критерии как проблемную зону в организации образовательной деятельности ПОО.

По результатам анализа информации оценивания респондентами показателей критерия 4 ПОО также были объединены в 4 лиги.

В результате анализа информации о качестве образовательной деятельности профессиональных государственных образовательных организаций, функции и полномочия учредителя в отношении которых исполняет Министерство образования и науки Челябинской области, по таким критериям, как:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность,
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность,
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников,
4. Удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций,

а также характеризующим критерии показателям и индикаторам, нами был составлен Аналитический отчёт, который был предоставлен в МОиН ЧО.

Обобщение результатов мониторинга качества образовательной деятельности профессиональных образовательных организаций, подведомственных МОиН ЧО, представлено в виде Общей таблицы лиг и Рейтинга ПОО. В раздаточных материалах также имеется Сводная таблица результатов мониторинга качества образовательной деятельности профессиональных образовательных организаций.

Обобщение и анализ результатов мониторинга качества ОД ПОО будут продолжены в целях повышения качества профессионального образования в ПОО области, в частности: по проблеме оценки (независимой) качества профессионального образования в области будут проведены семинары для руководящих работников ПОО.

[Таблицы мониторинга.](#)