

Мамедова Аида Шамильевна

магистрант

ФГБОУ ВО «Красноярский государственный
педагогический университет им. В.П. Астафьева»

г. Красноярск, Красноярский край

**ОСОБЕННОСТИ МЕХАНИЗМА ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Аннотация: в данной статье рассматривается актуальность оценки качества с позиции потребителей образовательных услуг, а также анализ деятельности управленцев, в процессе привлечения потребителей к оценке качества образовательных услуг и развития образовательной организации.

Ключевые слова: качество образования, потребитель образовательных услуг, оценка качества образования.

В качестве одной из приоритетных задач развития образования как базового элемента долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года выступает создание механизмов участия потребителей и общественных институтов в контроле и оценке качества образования. Спецификой процесса оценки качества образовательной услуги потребителем является то, что это процесс долговременный: обычно получение среднего профессионального образования происходит в течение трех лет. В течение этого периода времени мнение потребителя о качестве получаемого образования может значительно меняться, оно часто не совпадает при выборе образовательной услуги (поступлении в ОО) и при ее потреблении (обучении). Именно потребитель в конечном итоге решает качественное образование, или нет, при этом его оценка является достаточно субъективной.

На первом этапе необходимо выявить затруднения в деятельности управленцев, возникающих в процессе привлечения потребителей к оценке качества образовательных услуг и развития организации СПО.

Для этого нужно использовать анкетирование, опросы руководителей организации СПО, выявляющие затруднения в организации оценки качества. Руководителям организации СПО необходимо из предложенного перечня затруднений, связанных с организацией деятельности по развитию образовательной организации выбрать те, решение которых опирается на результаты оценки качества образовательных услуг и проранжировать их исходя контекста (создания условий для развития деятельности образовательной организации). В большинстве случаев деятельность управленца, связанная с оценкой качества, не идентифицируется ими как вызывающая затруднения.

Большинство потребителей (студенты, родители и др.) образовательных услуг не готовы к осуществлению оценки качества, не могут определенно высказать свои целевые ожидания и четко определить важность различных аспектов образовательных услуг, влияющих на их качество. У образовательной организации возникает необходимость в специальной подготовки потребителей к реализации ими роли субъекта оценки качества образовательных услуг [1].

На втором этапе необходимо исследовать мнения работников организации СПО и родителей обучающихся по вопросу оценки качества образовательных услуг. Данные опроса показали, что в организациях СПО практически не применяются активные формы оценки качества с участием различных представителей потребителей образования и заинтересованных сторон. Анализ практики организации оценки качества также позволил зафиксировать сильные и слабые стороны. К слабым сторонам было отнесено то, что:

- разрозненные процедуры оценки качества существуют обособлено, полученная информация не анализируется и не доводится до сведения потребителей;
- опыт сопоставления результатов оценки качества между программами практически отсутствует;
- отсутствует сравнение результатов оценки качества образовательного процесса, что создает затруднения при оценке качества образовательных услуг в целом;
- в ряде случаев отсутствует механизм обратной связи как таковой.

Выделены две группы причин в затруднений субъектов оценки качества:

1. Первая группа причин носит педагогический характер, так как непосредственно связана с реализацией субъектами оценочной деятельности. Было зафиксировано, что у большинства субъектов оценки отсутствует целостное представление о функциях, задачах и зонах ответственности каждого субъекта; осознание собственной роли, содержания деятельности и типовых задач; целостное видение оценки качества, места в ней различных субъектов. Устранение этих причин лежит в области обучения управленцев, педагогов.

2. Вторая группа причин имеет организационный характер, поскольку связана с обеспечением условий для успешной реализации оценочной деятельности всеми представителями потребителей. Анализ практики осуществления оценки качества в организации СПО позволил зафиксировать многочисленные разрывы и рассогласования в организации подсистемы оценки. Был сделан вывод об отсутствии необходимых и достаточных условий успешности функционирования подсистемы оценки в учреждении. Педагогический коллектив и управленцы не готовы к привлечению общественности к оценке качества образования. Отсутствует теоретически обоснованная и методически обеспеченная модель оценки качества образовательных услуг с участием потребителей [2].

Педагогический коллектив и управленцы не готовы к привлечению общественности к оценке качества оказываемых услуг. Отсутствует теоретически обоснованная и методически обеспеченная модель оценки качества образования с участием потребителей.

Для устранения вышеизложенных недостатков необходимо организовать обучение всех сотрудников образовательной организации принципам, модели и механизму реализации оценки качества образования. В ходе такого обучения руководители образовательной организации должны уметь проводить анализ потребностей; выявлять проблемные зоны в деятельности организации, нуждающиеся в улучшении; участвовать в согласовательных процедурах по совместному целеполаганию развития деятельности образовательной организации.

Оценка качества образования необходима образовательным организациям как инструмент управления и развития образовательной деятельности при решении следующих задач: прогнозирование потребности в образовательных услугах; определение требуемого качества образования; разработка стратегии повышения качества образования; обоснование введения новых образовательных услуг [3].

Список литературы

1. Короткое Э.М. Качество профессионального образования специалиста в области менеджмента // Квалиметрия в образовании: методология и практика. X симпозиум. Кн. 1. – М., 2012. – С. 155.
2. Кувшинова Т.Ю. Социологические исследования в региональной системе оценки качества образования / Т.Ю. Кувшинова, О.А. Соколова. – Вологда: Легия, 2013. – 64 с.
3. Лебедев О.Е. Модернизация управления образованием: перспективы и проблемы: Методическое пособие для самоанализа управленческих проблем. – СПб.: СПбАППО, 2011. – 96 с.
4. Зворыгина Л.Н. Влияние оценки качества образовательных услуг с участием потребителей на развитие деятельности учреждений СПО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vestnikpedagoga.ru/publikacii/publ?id=8496> (дата обращения: 24.11.2017).