

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного образования

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ О.Г. Смолянинова
подпись
« _____ » _____ 2020 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Оценка деятельности Красноярского ресурсно-методического центра
системы социальной защиты населения по реализации дополнительных
образовательных программ

44.04.01. Педагогическое образование
44.04.01.02. Образовательный менеджмент

Научный руководитель _____ к.п.н, доцент И.Ю. Степанова
подпись, дата

Выпускник _____ А.В. Захарова
подпись, дата

Рецензент _____ д.п.н, доцент Н.Ф. Ильина
подпись, дата

Красноярск 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	2
1 Теоретические предпосылки оценки деятельности организаций, реализующих дополнительные образовательные программы	7
1.1 Оценка качества дополнительных образовательных программ как организационно-педагогическая проблема	7
1.2 Оценка качества дополнительных образовательных программ в деятельности организаций, реализующих дополнительные образовательные программы	14
1.3 Разработка средств и процедуры оценки дополнительных образовательных программ в деятельности организаций, реализующих дополнительные образовательные программы.....	23
Выводы по первой главе.....	31
2 Практика оценки деятельности красноярского ресурсно – методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ	34
2.1 Характеристика разработанных средств и процедур оценивания деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.....	34
2.2 Представление результатов сбора и обработки полученных данных по реализации дополнительных образовательных программ в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения...	39
2.3 Методические рекомендации по модернизации и применению средств и процедуры оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ	49
Выводы по второй главе	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	58
ПРИЛОЖЕНИЕ А Гайд фокус - группы	64
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Анкета для анализа результатов курсов и повышения их эффективности.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ В Экспертный лист.....	70

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования.

Изменения в системе социального обслуживания населения, связанные с установлением профессиональных стандартов, применяемых в учреждениях социальной сферы, обуславливают необходимость развития системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов социального профиля. При этом на первый план выходит реализация программ повышения квалификации, направленных на совершенствование и получение новых навыков и необходимых компетенций для профессиональной деятельности, повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

В Красноярском крае только одна организация имеет право на осуществление образовательной деятельности руководителей и специалистов социальной сферы, которая в начале 2019 года получила на это лицензию, это краевое государственное казенное учреждение «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» города Красноярска.

Приказом № 48 от 07.08.2019 года Об утверждении положений «О порядке организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», «О дополнительной профессиональной программе» ресурсно-методическому центру системы социальной защиты населения поставлена задача разработки и реализации программ повышения квалификации руководителей и специалистов социальной отрасли Красноярского края. В результате проведенного анкетирования, отмечается дефицит качества и совершенствования оказания образовательных услуг, поэтому необходима разработка системы оценки качества предоставляемой образовательной услуги.

Проблематика управления качеством образования исследовалась целой плеядой видных отечественных ученых: С.И. Архангельский, В.П. Беспалько, И.Я. Лернер, Н.А. Селезнева, М.Н. Скаткин, А.И. Субетто, Н.Ф. Талызина и многие другие, своими исследованиями обеспечившие теоретико-методологическую и научно-методическую базу для организации управленческого контроля в различных учреждениях, оказывающих образовательные услуги. Обеспечение качества деятельности центра по указанному направлению требует соответствующей оценки по оказанию

образовательных услуг. Так как деятельность ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по оказанию образовательных услуг только начала осуществляться, требуется анализ и дополнительные разработки в сфере оценивания качества, в связи с запросами специалистов, проходящих обучение, а так же администрации данного центра, для совершенствования оказания образовательных услуг.

Следовательно, есть необходимость в разработке инструмента оценки деятельности центра в обозначенном направлении.

Цель исследования: разработать и обосновать процедуру и средства оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

Проблема исследования: в результате проведенного анкетирования в Красноярском ресурсно-методическом центре социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ, отмечается дефицит качества предоставляемой услуги, поэтому в целях совершенствования образовательного процесса, необходимо разработать инструмент оценки деятельности центра в обозначенном направлении.

Объект исследования: образовательная деятельность Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения.

Предмет исследования: процедура и средства оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

Гипотеза исследования: оценка деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ может быть качественно осуществлена, если разработанные средства и процедура оценки:

- обеспечивают достоверность результатов за счет их анонимности и большого спектра вопросов;

- дают обратную связь по разнообразным критериям предоставляемых образовательных услуг (социально-значимый, организационно-ориентированный, содержательно-ориентированный, профессионально-ориентированный);

- позволяют оценить качество дополнительных образовательных программ представителями профессионального сообщества посредством экспертной оценки;

- дают такой способ сбора обратной связи, который сразу предоставляет основные направления по модернизации изучаемых дополнительных образовательных программ.

Цель, объект, предмет и гипотеза исследования обуславливают постановку следующих задач:

1. Определить методологические предпосылки оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

2. Разработать средства и процедуру оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

3. Проверить применимость разработанных средств и процедуры оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

4. Разработать методические рекомендации по модернизации и применению средств и процедуры оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

Практическая значимость данной работы заключается в создании инструмента для оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

Теоретические и методологические основания.

Предполагаемые научные подходы и теории: системный подход (Кузьмина 1970; Айрапетова, Рубина 2000; Руткевич 2007; Шереги, Савинков 2011), процессный подход (Третьяков 2001; Поташник 2005; Шамова 2008), компетентностный подход (Краевский 2000; Лебедев 2014; Большунов, Тюриков 2018).

Теоретические и эмпирические методы исследования. Эмпирическая база исследования.

Для решения поставленных в исследовании задач использовались следующие методы: анализ литературы; наблюдение; опросные методы

(фокус-группа, анкетирование, беседа); опытно-экспериментальная работа, математические методы обработки результатов опытно-экспериментальной работы.

Теоретические методы исследования: изучение педагогической и методической литературы, анализ, систематизация.

Практические методы исследования: фокус-группа, анкетирование, экспертный лист, интервьюирование.

Методы исследования включают:

- понятийно-терминологический анализ, классификацию, обобщение фактов и явлений;

- теоретический анализ, педагогической, интернет – источников, справочно-энциклопедической отечественной и зарубежной литературы;

- комбинацию количественных и качественных методов эмпирического исследования: фокус-группа, анкетирование, интервьюирование, беседы, методы анализа данных и интерпретации результатов.

Базой опытно-экспериментальной работы стало Краевое государственное казенное учреждение «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» города Красноярск.

1 Теоретические предпосылки оценки деятельности организаций, реализующих дополнительные образовательные программы

1.1 Оценка качества дополнительных образовательных программ как организационно-педагогическая проблема

В наше время для развития учебного процесса в образовательной организации необходимо осуществлять мониторинг потребительского мнения. Потребительский мониторинг в XXI веке это непрерывный анализ удовлетворенности потребителей и его сопоставление с заказом обучающихся, а на его основе выработка управленческих решений по корректировке образовательных программ и их последующей модернизации [28].

Сбалансированная организация процесса предоставления образовательных услуг должна ориентироваться на изучение как объективных показателей так и опираться на мнение всех участников процесса, такой подход способен подстегнуть интерес к улучшению релятивных методик по измерению качества образовательных услуг предоставляемых учреждением среди возможных работодателей и научного мира. Научная литература, так же как и документальные источники определяют наиболее распространенные теоретические подходы применяемые в наше время для определения уровня качества предоставления образовательных услуг:

- системный – оценка качества услуг в совокупности всех их элементов и образовательных подсистем (учебно-методическое и профессорско-преподавательская обеспеченность, основные условия и содержание учебного процесса) (Кузьмина, Айрапетова, Рубина, Руткевич, Шереги, Савинков);

- процессный – оценка алгоритма исполнения манипуляций и функций создающих ценностный результат (Третьяков, Поташник, Шамова);

- компетентностный – конечным результатом процесса обучения подразумевается оценка сформированности определенного набора компетенций у обучившегося (Краевский, Лебедев, Большунов, Тюриков).

Базируясь на выделенных подходах, внешняя и внутренняя независимая оценка качества образовательных услуг компарируется с перечнем эталонных компетенций приобретенных в ходе обучения (за эталон

принимаются базовые личностно - профессиональные и универсальные компетенции).

На сегодняшний день интенсивно формируется современный экономический запрос, направленный на повышение знаний, названный Р. Кроуфордом «обществом знания» при этом разграничивая понятия «знание» как способность применять «информацию» к определенному роду человеческой деятельности [29]. Всемирный научный форум обозначил, что инновационное общество, базирующееся на концепции непрерывного обучения является обществом знаний [2]. Сфера образования выступает крайне гибким инструментом позволяющим «заполнить знание информацией». Знания становятся важнейшим драйвером современной экономической системы, волатильность которого имеет стабильную тенденцию к устойчивому росту так как с его помощью обеспечивается существенное снижение потребности производства в сырье, времени, труде, капитале, пространстве и других ресурсах, замещая дорогостоящее оборудование интеллектуальным капиталом [56].

Экономика, базирующейся на знаниях, выделяется особенностью при которой знания одномоментно являются производственным ресурсом производства и инфраструктурным элементом (образовательная система, научный институт и др.).

Необходимо отметить возрастание приоритета качества предоставления образовательных услуг в условиях экономики знаний.

Сочетание современности образовательной системы и ее готовности отвечать на риски информационного века, соответствия содержания образования требованиям, предъявляемым к нему государством и непосредственно обучающимися, степени реализации задач высшего образования учебными заведениями, по сути, и формируют сложносоставное понятие качества образования [62].

Под понятием качества образования Ю.В. Копыленко понимает наличие у него комплекса свойств и характеристик отвечающих за удовлетворение потребностей в знаниях и навыках возникающих как у отдельных граждан и предприятий, так и общества и государства в целом [24]. Группа авторов во главе с Н.Ш. Никитиной рассматривают качество образования как «сбалансированное соответствие всех аспектов высшего образования некоторым целям, потребностям, требованиям, нормам и стандартам» [37]. Также, В.Н. Нуждин формулирует свое определение как

отношение степени удовлетворенности потребительского запроса к степени профессиональной пригодности выпускника к работе [42], а А.П. Егоршин, акцентирует наше внимание на необходимости дифференцирования качества обучения и качества образования, в виде отдельных, хотя и взаимоинтегрированных систем. Качество обучения по сути является результатом образовательного процесса, имеющего прямую зависимость от квалификации профессорско-преподавательского штата, детальности проработки учебного и методического процессов, наличия и качества материальной и технической базы, и непосредственно интеллектуальным потенциалом, которыми обладают обучающиеся выступающие объектом образовательного процесса. Вспомогательным мерилom качества образования может выступать успешность и карьерный рост выпускников учебного заведения, а так же уровень их привлекательности для рынка труда [32]. По мнению группы экспертов, таких как С.И. Солонин и С.В. Кортон [53], уместно будет использовать понятие – «высокое качество образования», являющееся совокупностью:

- соответствия предъявляемых к образовательным программам требований их содержанию, при этом заказчиками, выставляющими требования, могут являться не только государство, бизнес либо конкретный индивид но и образовательные стандарты;

- удовлетворенности учащихся, работодателей, педагогической общественности и персонала образовательного учреждения качеством оказываемых услуг, полученными знаниями и профессионально выполненной работой;

- благотворное социальное воздействие выраженное в повышении уровней культуры и образования населения в целом или определенной группы лиц.

Рассмотрев данный вопрос через призму философии В.И. Васильева и ее соавторы пришли к выводу, что именно способность удовлетворить государственный заказ, общественные и индивидуальные потребности граждан и являются теми характеристиками из которых формируется понятие качества образования в результате чего столь разительны отличия системы образования от других сфер знания.

«Лакмусовой бумажкой» результативности учебы, рассматривая качество образования через призму административного (жесткого) подхода, можно считать степень подготовленности обучающихся, а точнее качество

объекта и субъекта получения образовательных услуг, научных исследований, квалификация профессорско-преподавательского состава, применяемые методики и технологии преподавания, обучения и воспитания а также имеющееся ресурсное обеспечение процесса предоставления услуг, применяемых технологий, мотивационных стимулов и конечно контроля процесса и достижения результата соответствующего государственному образовательному стандарту.

Кроме того необходимо учитывать степень удовлетворенности участников образовательного процесса, и если для потребителей образовательных услуг (учащиеся, работодатели) важно качество получаемых знаний, то преподавательское сообщество и другие сотрудники учреждения, обслуживающие образовательный процесс, желают получить удовлетворенность результатом своей работой который выражается в высокой степени образованности потребителей и общества в целом [47].

Анализ проделанной работы и согласованность ожидаемого результата с действительностью являются краеугольным камнем, для работников в рамках исполнения должностных обязанностей, поэтому критически важно учитывать предъявляемые работодателем требования, аспекты проводимой работы, особенности коммуникативности работниками и построение системы их взаимодействия, нормы законодательства регламентирующие данный вид деятельности. Большое внимание уделяется проработанности содержания учебных программ и планов направленной на подготовку включающую компетентностного портфолио удовлетворяющего устанавливаемым рынком при найме специалиста критериям, независимо от вектора дальнейшего профессионального движения.

Многими специалистами, считается правильным заниматься выстраиванием обучающего процесса, базируясь на его конечном результате – создании компетентности. Действительно, это одно из верных решений, однако при внешней тождественности разных видов деятельности в них могут присутствовать индивидуальные виды компетентности. Из характеристики Д. и Дж. Джери можно сделать вывод о том, что современное общество (в целом опирающееся на имеющиеся знания, при этом постоянно производя новые) неоднородно и разделено на классовые структуры в свою очередь дифференцирующиеся по профессиональным признакам и группам занятости [12].

Позже, высказанные Д. и Дж. Джери идеи профессиональной дифференциации компетентностей нашли свое отражение не только в педагогической науке, но и были на практике применены в европейской системе образования.

Благодаря значительной работе, проведенной И.В. Кузьминой стала возможной попытка произвести структурирование профессиональной компетентности, благодаря чему, она сделала определенные выводы о компонентном о ее составе [25].

Так, по ее мнению профкомпетентность можно условно разделить внутри дисциплины на специальную, профессиональную, и методическую компетентности, кроме того есть еще социально-психологическая, дифференциально - психологическая, аутопсихологическая компетентности применяемые в областях процессов общения и мотивации, вычленения личностных достоинств и недостатков собственной деятельности.

В свою очередь, А.К. Маркова объединив профессиональные, психологические, педагогические навыки и установки преподавателя с его индивидуальными чертами личности в структуру компетентного набора преподавателя [31].

Таким образом объединение всех этих параметров (которые могут быть использованы в трудовой деятельности и способные повлиять на адаптацию субъекта в различных проф.сообществах), приобретенных обучаемым в ходе участия в образовательном процессе будет считаться компетентностью (базовой величиной при формировании знаний) лица. Такая постановка вопроса была впервые озвучена экспертами Международной организации труда на заре становления современной российской образовательной системы в начале 90-х годов XX столетия [16].

Компетенция является мерилем оценки способности человека к рациональному и продуктивному выполнению возложенных на него трудовых обязательств. Так, Г. Сартаном отмечено – «компетенции - это совокупность индивидуальных и профессиональных характеристик работника, определяющих качественное выполнение работы». Отличия «компетентности» и «компетенции» описаны Ю.В. Фроловым и Д.А. Махотиной, определившими компетенцию следующим образом: «предметная область, в которой индивид хорошо проявляет готовность к выполнению порученной деятельности», а компетентность: «объединенная

характеристика качеств личности, выступающая как результат подготовки выпускника для выполнения трудовой деятельности в определенных областях».

Наряду с этим при организации учебного процесса следует создавать условия и предпосылки к тому, чтобы базовые знания, полученные обучающимся по одной дисциплине, могли быть интегрированы в образовательный процесс при освоении иных дисциплин, для чего может быть применен компетентностный подход. Структура данного способа образовательно-профессиональной подготовки, выстраивается на основе логики комбинирования дисциплин в зависимости от области применения знаний.

Объемы, в которых возможно применения полученных знаний при изучении других дисциплин имеют ярковыраженную зависимость от модели управления качеством подготовки специалиста выбранной в конкретном образовательном учреждении, а также от организации образовательно-профессиональной программы выбранной для подготовки специалиста таким образом, что использование разностороннего инструментария управления качеством подготовки специалистов обеспечивает условия для самостоятельного процесса обучения в целом и применения ранее полученных знаний при изучении иного предмета в частности.

В. А. Качалов, проанализировав разнообразные точки зрения на способы и критерии определения качества образования смог разделить их на основе качеств субъекта (абитуриента, студента, слушателя, аспиранта), объекта (управление образовательного процесса) и качества процесса (применяемые технологии) предоставления образовательных услуг [21].

С. К. Булдаков, определил качество образовательного процесса единством целей и содержания, педагогического персонала, объекта, средств и способов обеспечения образовательных процессов [9].

Проведение процедур по оценке качества образования невозможно без детального исследования и анализа уже полученного образовательного результата, и хотя базисом любой образовательной системы служит выстраивание высококачественного образовательного процесса, стоит учитывать, что улучшения условий и процесса образования, способны оказать влияние на получение итогового результат всего процесса.

Таким образом, потребность постоянного управления процессами, происходящими в образовательной системе, обусловлена непосредственно

определенными целями процесса обучения, условиями его осуществления и естественно итоговым результатом, что в комплексе и будет являться качеством образования. Именно эти показатели обуславливают потребность постоянного управления процессами, происходящими в организации, для эффективности вносимых корректировок.

Соотношение вышеперечисленных внутренних компонентов (процесс, условия, результат) к внешним критериям, диктуемым потенциальным работодателем и может считаться непосредственно качеством образования. Данный подход характерен для А. И. Субетто и Н. А. Селезнева [55], которые приняли качество образования за степень соответствия внутренних критериев к запросу потребителей образовательных услуг (учеников, родительской общественности, работодателей, специалистов, научных работников, муниципальных и государственных органов). Сравнивая качество получаемого образования в разных образовательных учреждениях, все заинтересованные субъекты могут определить степень его соответствия определенным критериям.

Оценка качества образовательного учреждения это комплекс из внутренней (самооценка административно - управленческим аппаратом организации) и внешней (потребителя услуг). основополагающим аспектом при создании системы оценки качества образовательного учреждения является продуктивность при использовании ресурсов и систематическое структурирование процессов. Такой подход должен обеспечить возможность для постоянного личностного саморазвития обучающегося и будет способствовать достижению запланированных результатов деятельности учреждения.

В образовательном процессе оценка и осуществление контроля, в том числе за личностным ростом обучающихся, выполнением учащимися самостоятельной работы, уровнем их подготовки, способностями и жизненным опытом необходимо для формирования индивидуальных программ учебно-познавательной деятельности и приведения к необходимому показателю количественной доли активных методов обучения.

В случае, если существует потребность в учёте условий реализации образовательного процесса первоочередной задачей становится повышение комфорта деятельности как обучающихся, так и преподавателей. В тоже время, существует необходимость разъяснения всем получателям

образовательных услуг дальнейших перспектив по применению полученного ими образования, ведь без понимания таковых есть риск получения некорректных данных в ходе оценки результатов проведенной коллективом образовательного учреждения работы.

Следует осознавать, что при осуществлении взаимодействия образовательного учреждения с внешними потребителями (государством, бизнес, социум) нужно проводить оценку:

- удовлетворенности персонала образовательной организации посредством систематического мониторинга мнения персонала и систематического улучшения условий его труда;
- образовательных потребностей заинтересованных субъектов.

Основными подходами, используемыми в международной педагогической практике, для оценки качества являются:

1. традиционный;
2. научный;
3. менеджерский;
4. потребительский;
5. демократический [20].

Улучшение качества образования посредством усиления значимости образовательного процесса и его результатов характерно для традиционного подхода, благодаря которому образованный человек занимает более значимое положение и имеет более высокий статус на рынке труда.

Следование образовательным стандартам является доминантой научного подхода. Традиционно для Российской высшей школы то, что подготовка профессорско-преподавательский состав готовит себе смену, а не доверяя иным профессионалам.

Образование, обеспечивающее удовлетворенность обучающегося, а так же при котором образовательное учреждение достаточно оперативно реагирует на индивидуальные способности и потребности обучающихся – основные постулаты менеджерского подхода формирующего партнерские отношения «преподаватель – обучающийся» и доброжелательную атмосферу.

Потребительский подход, заключается в определении качества непосредственным потребителем образовательных услуг в результате чего исполнение его желаний становится приоритетным.

Направленность образования на пользу обществу – краеугольный камень демократического подхода.

С позиций экономики, педагогики и госуправления качество образования можно исследовать принимая во внимание необходимость определения приоритета учёта и реализации образовательных потребностей для всех заинтересованных сторон, в тоже время центрируя обучение вокруг получателя услуг, вследствие чего создавая условия для его систематического саморазвития.

При таком подходе, поскольку результат качественной подготовки высококвалифицированных специалистов можно наблюдать именно в сфере реальной экономики, организации и предприятия работодатели выступают конечными пользователями (внешним потребителем). Исходя из вышеизложенного, учитывая мотивацию работодателя на постоянное повышение продуктивности своей деятельности, основным запросом экономики и рынка труда к образовательной организации становится подготовка грамотных, квалифицированных специалистов.

Для государства качественное образование – совокупность свойств образовательного процесса и его результата требованиям стандарта, устанавливающего целостные характеристики выпускника, как систему определения его ценности для государства, общества и личности, поскольку аксиомой в данном вопросе выступает признание образования качественным лишь, в случае если оно влияет на качество подготовки и успешность граждан, которые влекут за собой повышение показателей экономического роста и соответственно усиливают позицию государства [43, с.5].

Чтобы определить проблему, имеющуюся в учреждении, осуществляющем образовательную деятельность, необходимо проанализировать научную литературу и выделить методологические предпосылки для оценки его деятельности.

1.2 Оценка качества дополнительных образовательных программ в деятельности организаций, реализующих дополнительные образовательные программы

В современном обществе одной из наиболее весомой проблемой выступает необходимость постоянного повышения качества жизни. На эту цель постоянно затрачиваются значительные ресурсы именно поэтому одной из наиболее приоритетных и бюджетоемких государственных задач является

создание системы получения качественного образования, это логично, ведь уровень образования гражданина формирует прямую зависимость, ведь более конкурентноспособный социум будет занимать ключевые роли в экономической системе неизменно производя блага и повышая качество своей жизни.

Данный процесс регулируется документами нормативного и правового характера, через которые регулятор определяет суть и значимость качества образования.

Основным нормативно-правовым документом в России является Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» который определяет качество образования (п.29 ст.2) (далее – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации») как «комплексную характеристику образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающую 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» [58].

В федеральной целевой программе развития образования на 2016-2020 годы определяется приоритетность обеспечения доступности образования. при этом задается направление на его эффективное развитие в современном курсе Российской Федерации взятом на поступательное инновационное развитие [48]. В рамках выполнения 5 задачи «Формирование востребованной системы оценки качества образования и образовательных результатов» предполагается обеспечить интеграцию обновленного отношения субъектов и объектов образовательного процесса к качеству образования, закрепляются процедуры и механизмы его оценки.

Благодаря 273 Федеральному закону управление качеством образовательных услуг получило законодательно закреплённую внутреннюю систему оценки качества (ВСОКО) [58].

ВСОКО является совокупностью организационных структур и нормативно - правовых материалов, что делает его достаточно динамичной системой, учитывающей регулярное совершенствование законодательной базы, состоящей из диагностических и оценочных мероприятий позволяющих обеспечить управление качеством образования путем принятия

сбалансированных, ввиду осуществления непрерывного контроля за его соответствием установленным законодателем нормам, управленческих решений направленных на повышение качества образования [52, с.21].

Нужно отметить, что организации дополнительного профессионального образования обеспечивают федеральную вертикаль и исполняют задачи собственного уровня[54].

Создание высокоэффективного механизма управления образованием – вот итог качественно выстроенной ВСОКО, который позволит принимать своевременные и верные управленческие решения.

Нормативный подход в разработке ВСОКО основывается на положениях ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», и является одной из компетенций в организации, осуществляющей образовательную деятельность, устанавливая обеспечение деятельности ВСОКО.

Для объективного оценивания удовлетворения потребностей в получении профессиональных образовательных услугах как личности, так и общества в целом необходимо развитие системы непрерывного профессионального образования. Следовательно, на базе образовательных организаций формируется команда, выполняющая весь комплекс дополнительных образовательных программ: программы профессиональной переподготовки, повышения квалификации, краткосрочных образовательных программ. Следующим этапом формулируются задачи для обозначения уровня дополнительных образовательных услуг, предоставляемых учреждениями. Для осуществления такой процедуры разрабатываются системы мониторинга и оценки качества предоставляемых образовательных услуг, цель их базируется на создании организационных, информационных и регуляционных условий для дальнейшего формирования представления о состоянии сферы дополнительного профессионального образования. А так же для внесения изменений в процесс обучения, для повышения качества образовательного процесса, условий и результатов подготовки обучающихся. Оценка качества образования также рассмотрена Большаковым, Л.Б., В.А. Болотовым, А.М. Новиковым, А.А. Захаровым, А.А. Железновой и другими известными авторами в своих работах.

Оценка качества дополнительных образовательных программ, их мониторинг рассматриваются как непрерывный процесс контролирования его состояния, с помощью периодически повторяющегося сбора данных, представляющих собой единство определенных параметров.

Главная цель оценки качества предоставления образовательных услуг строится на решении следующих задач:

1. разработка показателей, которые рассматривают целостное представление о качестве подготовки слушателей по дополнительным образовательным программам;

2. сбор, хранение и систематизация информации о состоянии и развитии системы качества дополнительного образования;

3. анализ состояния и развития системы дополнительного образования для принятия соответствующих управленческих решений.

Оценка качества дополнительного профессионального образования является целостной системой, непосредственно реализующей функции контроля, обратной связи и т.д. На основе этого выделим следующие показатели проведения оценки качества образовательного процесса:

1. непрерывность, заключающаяся в постоянном сборе данных;

2. наличие критериев, позволяющих оценить актуальное состояние наблюдаемого процесса;

3. научность, обоснованность наблюдаемых параметров;

4. разработка критериев для мониторинга, на основании которых делаются выводы об изменениях в исследуемом процессе;

5. обратная связь – предоставление объекту мониторинга информации о результатах, которая позволяет вносить изменения в отслеживаемый процесс.

Соответственно, для создания системы оценки качества дополнительного профессионального образования необходимо разработать систему критериев, которая позволяет дать полную оценку состоянию образовательного процесса. Анализ системы управления в области дополнительного профессионального образования позволил выделить следующие ее свойства:

1. многокомпонентность;

2. сложность;

3. разнородность;

4. множество взаимодействующих связей между элементами системы.

Целесообразно учесть, что дополнительное профессиональное образование обладает возможностью выбора индивидуальной траектории обучения поскольку включает в себя существенно большее количество программ профессиональной переподготовки, повышения квалификации,

краткосрочных курсов отличается сжатыми сроками обучения нежели основные программ профессионального образования. Наряду с этим, качество дополнительного профессионального образования является объемным понятием, включающим качество знаний, навыков и умений выпускников, а так же качество организации образовательного процесса, обеспечение учебно-материальной базы.

Учитывая то, что параметры анализа качества дополнительного образования, должны соответствовать требованиям международных стандартов, в ходе проведения анализа необходимо рассматривать такие показатели конечных результатов образовательного процесса как количество слушателей успешно окончивших обучение, окончивших обучение на отлично, продолживших обучение по другим образовательным программам, участвующих в конкурсах, олимпиадах, удовлетворенных обучением, а также проанализировать рейтинги преподавателей, количество используемых современных технологий обучения, модульность образовательных программ и их востребованность. Кроме того, необходимо соотнести с требованиями стандартов организацию контроля и диагностики результатов обучения в организации, проведение мониторинговых исследований рыночных потребностей, систему повышения квалификации преподавателей, показатели ресурсного обеспечения, долю обученного контингента, показатели сохранности контингента, динамику изменения спроса на обучение, размер финансовых вложений для организации обучения и, конечно же, наличие необходимой материально - технической базы [10].

При проведении оценки качества предоставления дополнительных образовательных услуг, необходимо использовать как качественные, так и количественные средства оценивания. В связи с отсутствием концептуального описания большинства взаимосвязей между параметрами, решение задач формирования математической модели оценки качества дополнительного профессионального образования затруднено, в связи с использованием классических методов [8; 11]. Поэтому рационально использовать нечеткое когнитивное моделирование как математический аппарат, формирующий математическую модель оценки качества дополнительного профессионального образования и проводящий ее исследования, при этом рассмотреть возможность выполнить указанные требования и объединить их при моделировании аналитического, статистического, лингвистического описания [51].

При разработке средств оценивания качества дополнительного профессионального образования, появляется сложность с прогнозированием оказываемого воздействия всевозможных объективных и субъективных факторов на конечный результат.

Для оценки влияния данных факторов можно воспользоваться проверенным и хорошо себя зарекомендовавшим методом ранжирования. Для этого следует расположить показатели по возрастанию степени их значимости и присвоив определенный уровень, основываясь на полученных уровнях влияния, определяются веса, позволяющие выявить вектор и силу воздействия на качество дополнительного профессионального образования.

На сегодняшний день эффективность работы учреждения, непосредственно осуществляющего образовательную деятельность, определяется уровнем деятельности автоматизированной системы управления учреждением. Вследствие чего, необходимо присоединение в автоматизированную систему управления учреждением информационно - аналитической системы, реализующей программы дополнительного профессионального образования.

Обеспечение информационной поддержки мониторинга качества дополнительного профессионального образования является главной функцией такой системы.

Так как процедура проведение мониторинга качества дополнительного профессионального образования является неотъемлемой частью процесса управления обучением, ее необходимо осуществлять своевременно. К разработке механизма мониторинга качества дополнительного образования в образовательных учреждениях такой подход учитывает следующие особенности: многокритериальность, наличие как качественных, так и количественных показателей, трудность оценки влияния отдельных факторов на качество образовательного процесса.

Необходимость изменения условий предоставления дополнительных образовательных услуг к потребностям современного общества обуславливает поиск научно обоснованных оценок качества образования и наблюдения за процессами его развития. Регулярный контроль и анализ полученных данных о качестве обучения и подготовленности обучающихся является важным условием повышения качества дополнительного образования. Наиболее продуктивной составляющей процедуры управления качеством образования в рамках ВСОКО в построении оценки качества

дополнительного профессионального образования, являются мониторинговые исследования. Практика процедуры мониторинговых исследований выявила их эффективность в оценке условий реализации дополнительных образовательных программ, их содержания и форм предоставления, планируемых результатов освоения слушателями. ВСОКО ссылается на нормативную интерпретацию качества образования как совокупной характеристикой образовательной деятельности и подготовки обучающегося, включая уровень достижения запланированных результатов образовательной программы дополнительного профессионального образования [59].

Управление системой оценки качества дополнительного профессионального образования происходит в рамках внутренней системы оценки качества, которая является целостной системой оценочных процедур, реализуемых руководством учреждения, предоставляющего образовательные услуги, профессорско - преподавательским с оставом и специально организованными структурными подразделениями, которым уполномочены отдельные задачи по оценке качества образования, так же совокупность нормативных правовых материалов, обеспечивающих управление качеством образования [49]. Показатели мониторинговых исследований являются основой в принятии конструктивных управленческих решений. Согласно основам менеджмента, управленческие решения в области качества предоставления образовательных услуг, ориентированы:

1. на запросы потребителей (слушателей курсов повышения квалификации / профессиональной переподготовки);
2. на вовлечение всех сотрудников учреждения в процесс оценки качества образования;
3. на принятие управленческих решений, которые направлены на оптимизацию предоставляемых образовательных услуг, основываясь на результатах полученных в ходе мониторинговых исследований.

Система оценки качества дополнительного образования определяется как комплексность организационных и функциональных структур, норм и правил, оценочных процедур, обеспечивающих оценку образовательных достижений слушателей, качества дополнительных образовательных программ и условий их реализации [34]. Также целью внутренней системы оценки качества дополнительного образования является постоянный сбор и обработка полученной информации об удовлетворенности слушателей

образовательными услугами, а так же структуры и содержания реализуемых в учреждении дополнительных профессиональных программ.

Для принятия управленческих решений, основанных на запросе слушателей, целесообразно воспользоваться инструментарием предоставляемым для проведения исследования посредством анкетирования с множественным вариантом выбора ответов, что с учетом обязательности анкеты повышает точность измерения при обработке материалов.

Кроме того в ходе анкетирования респонденты получают возможность озвучить свое мнение по организации предлагаемых образовательных услуг и содержанию программ повышения квалификации. Такая система оценки качества будет соответствовать федеральным, региональным и локальным нормам, а также потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность в области дополнительного профессионального образования [50].

Педагогическому сообществу особое внимание стоит уделять на систему оценки соответствия результатов освоения дополнительной образовательной программы поставленным целям и планируемым результатам, в этой связи рассматривается то, что конкретный результат должен быть положен в основу разработки программ дополнительного профессионального образования при планировании деятельности по достижению заданных результатов. Отметим, что программы профессиональной переподготовки непосредственно разрабатываются на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального и (или) высшего образования к результатам освоения образовательных программ. В тоже время структура программ повышения квалификации должно быть представлено описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, приобретение и (или) качественное изменение которых осуществляется в результате образования.

На сегодняшний день в системе дополнительного профессионального образования управление качеством образования занимает особое место, что подтверждается не только в философских работах но и в нормативно-правовых документах федерального и регионального уровней [48; 58]. Система оценки качества развернута в организации работающей по

дополнительным образовательным программам должна обеспечивать получение и распространение исключительно достоверной информации о состоянии и результатах образовательной деятельности, без чего существуют риски неверной оценки результатов принимаемых управленческих решений. [57]. Данная компетенция установлена Федеральным Законом Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (п. 3.13, ст. 28) [54]. В Федеральном Законе Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (п.29 ст.2) дано определение понятия «качество образования» [58].

Качество образования понимается как степень соответствия дополнительных профессиональных образовательных программ потребностям обучающегося, а также общества и государства, и как комплексная характеристика обеспечивающая достижение планируемых результатов [57, с.6], то есть дополнительные профессиональные образовательные программы должны отвечать потребностям не только общества и государства, но и слушателей.

Современная система дополнительного профессионального образования должна быть в большей степени ориентирована на дефициты и потребности обучающихся и предоставлять им эффективные в процессе обучения условия для приобретения опыта инновационной деятельности [60]. Так, перед системой дополнительного профессионального образования ставится первостепенная задача по повышению эффективности управления программами дополнительного профессионального образования [5], а проведение регулярного мониторинга запросов слушателей на образовательные услуги является одним из инструментов управления качеством дополнительных профессиональных программ.

Из вышеизложенного следует, что регулярное проведение мероприятий по оценке качества дополнительных образовательных программ является обязательным условием для повышения рыночной конкурентоспособности учреждений реализующих образовательную деятельность.

1.3 Разработка средств и процедуры оценки дополнительных образовательных программ в деятельности организаций, реализующих дополнительные образовательные программы

В условиях современной экономической модели Российской экономики значительное внимание уделяется непрестанному увеличению качества образования, как значимому фактору экономического роста, ведь под качеством образования подразумеваются многие социальные, экономические, познавательные и культурные нюансы в области образования.

Федеральным законодательством определено понятие «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». К сожалению, невозможно определить однозначную дифференциацию критериев оценки качества образования, поэтому для учебных заведений среднего, высшего и дополнительного образования действуют различные критерии его оценки [38].

Для оценки качества образования в нашей стране действует система лицензирования и государственной аккредитации образовательных учреждений обеспечивающая соответствие уровня и оценки качества профессиональных образовательных программ задачам развивающейся рыночной экономики и государственным требованиям.

В тоже время, практика использования аккредитационных требований показывает их слабую развитость, научную проработанность и недостаточность методического обоснования, что затрудняет оценку обоснованности государственного признания профессиональных образовательных программ.

Поскольку установленный государством механизм контроля не в полной мере учитывает особенности различных образовательных подсистем при осуществлении мероприятий, направленных на оценку качества программ дополнительного профессионального образования, данные процессы становятся отчетливо видны [13].

Поскольку в России конституционно закреплено право граждан на получение обязательного среднего образования, политика Российской Федерации в отношении предоставления образовательных услуг имеет ярко выраженную тенденцию к созданию системы непрерывного дополнительного образования на протяжении всей жизни субъекта.

Особое направление образовательной деятельности, направленное на образование взрослых, формирует цель системы дополнительного профессионального образования как усовершенствование ранее полученного образования, позволяющее учащимся получить знания в новой либо текущей профессиональной области.

Таким образом, разрешая через получение знаний наиболее острые вопросы их интеграции в постоянно видоизменяющиеся общественно-политические отношения, законодатель закрепляет ведущую роль такого образования для активизации участия гражданского населения, определяя основным вектором приложения усилий направление на самореализацию и формирование гражданской ответственности через социализацию личности.

Несмотря на сложности контроля структур образовательного процесса, огромное количество профессиональных образовательных программ и тенденции к их модернизации для обеспечения социального заказа диктуемого веком информационных технологий, а также высокую мобильность трудовых и научных ресурсов, все организации осуществляющие образовательную деятельность, подлежат обязательной государственной аккредитации.

Разумеется, основными критериями при осуществлении процедуры обязательной аккредитации программ дополнительного профессионального образования являются их содержание, используемые при их реализации образовательные технологии и методы которые должны обеспечивать их связь с потребностями заказчика и рынком труда.

Большое количество программ рассматриваемых при процедуре проведения оценки качества программ дополнительного профессионального образования делает затруднительным организацию данной работы в разумные сроки препятствуя организации процедуры оценки для каждого заказчика, поэтому значительная часть программ может быть не востребована потребителем либо рынком труда что обусловлено их низким качеством. Решением данных проблем может являться внедрение типизации программ, расширение и углубление экспертизы с безусловным учетом

особенностей дополнительного профессионального образования, а также безукоснительное соблюдение образовательными организациями предъявляемых к ним требований [38].

В связи с тем, что взрослые слушатели обладают определенным социальным статусом, уже достигли определенного профессионального уровня и зачастую нуждаются лишь в обновлении квалификации по основанному месту работы, они, как правило, формируют заказ на краткосрочные образовательные программы, рассчитанные на краткосрочное повышение квалификации (72 – 100 часов), но в некоторых случаях заказ приходит и на программы профессиональной переподготовки которые могут изучаться до 2 лет.

Для исполнения данного заказа необходимо иметь возможность обеспечить действительно большое разнообразие образовательных программ. Кроме того, принимая во внимание, что обучающиеся на данных направлениях, вероятно, будут иметь достаточно большой теоретический и практический опыт в изучаемом курсе требуется обеспечить крайне высокую квалификацию преподавательского состава и новые методики изложения материала [39; 45].

К сожалению, в нынешней системе отсутствуют мерилы оценки качества позволяющие сопоставить знания до и после обучения конкретного представителя того или иного сектора экономики поскольку система контроля качества применяемая для обучающих программ среднего специального, высшего и дополнительного образования направлена на осуществление внешнего контроля, и не ориентирована на решение стоящих перед заказчиком (работодателем) задач.

Вопросы управления качеством в образовании и других направлениях деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность рассматриваются в работах А.А. Аветисова, С.И. Архангельского, Г.В. Воробьева, Е.А. Горбашко, А.Л. Денисовой, В.А. Качалова, А.И. Субетто, Н.А. Селезневой, В.П. Соловьева, Ю.Г. Татура, В.Н. Ушакова, Ф.Е. Удалова, М.Н. Поташника, В.Д. Шадрикова, В.А. Федорова и др. [17]. Мощным драйвером повышения конкурентоспособности служит система менеджмента качества направленная на приобретение слушателями новой способности к дальнейшей успешной жизнедеятельности.

В своей работе А.С. Запесоцкий рассматривает качество образования в виде совокупности основных свойств образовательного процесса, через

которые осуществляется закрытие потребностей, как потребителей, так и общества с государством.

Определение качества образования происходит через изучение всех показателей, которые характеризуют конкретную организацию, предоставляющую образовательные услуги. Среди этих показателей выделяют содержание образовательной программы, методику проведения обучения, форму занятий, а так же материально - техническую базу. Еще один немаловажный фактор – кадры, которые занимаются обучением специалистов, числящихся на обучении.

Для того, чтобы результативно произвести оценку качества дополнительного профессионального образования, требуется разработать процедуру оценки дополнительных образовательных программ, для чего следует разработать средства их оценки. Посредством проведения регулярного мониторинга учреждений дополнительного профессионального образования, можно сделать выводы о качестве образовательных программ и об уровне удовлетворенности слушателей.

Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг проводится с помощью анкетирования и осуществляется сотрудниками учреждения, предоставляющего образовательные услуги. Анкетирование включает в себя:

- планирование опроса потребителей;
- разработка анкет;
- опрос;
- обработка результатов опроса, анализ удовлетворенности потребителей;
- формирование отчета руководству.

Анкетирование, несомненно, является одним из наиболее удобных инструментов для реализации образовательной организацией мероприятий оценки дополнительных образовательных программ. Однако, следует помнить, что для разработки проработанной и грамотно сформулированной анкеты, позволяющей учитывать множество предназначенных к оценке аспектов, потребуется проведение фокус-группы (сбор группы для обсуждения поставленной задачи) среди субъектов образовательной деятельности, а также предварительная разработка гайда.

Эффективность фокус - групп определяется ощущением большей частью людей комфорта при вовлечении в дискуссию как часть группы [46].

В случае корректного осуществления метода образуются возможности для получения более глубокого объема информации, нежели чем при индивидуальном интервьюировании.

Происходящее в процессе групповая дискуссия позволяет провести достаточно глубокое интервьюирование, учитывающее групповое влияние (групповую динамику) и добиться получения достоверной социологической информации обеспечивающей после обработки достоверные выводы. Таким образом, фокус-группа отвечает всем параметрам, для того чтобы стать базовым инструментом для формулировки вопросов анкетирования.

Анкетирование имеет как свои ярко выраженные преимущества, так и некоторые недостатки при выполнении различных задач поскольку сбор информации осуществляется посредством заблаговременно подготовленного списка вопросов. Для минимизации рисков получения низкокачественных исследовательских материалов рекомендуется в процессе разработки анкеты, провести с респондентами фокус-группу по заранее разработанному гайду.

Анкета состоит из нескольких основных частей:

- вводная часть;
- основная часть;
- паспорт анкеты.

Большая роль в результативности проведенного опроса лежит на вступительной части, так как она должна сформировать у респондента определенное отношение к процедуре анкетированного опроса, его настрой как психологический, так и социальный. Вводная часть расположена на титульном листе предполагаемой анкеты. Ее содержание должно быть структурировано. В нем отмечаются цели и задачи исследования категориальный аппарат исследования, организация, проводящая данное исследование. Стоит отметить необходимость отмечать анонимность ответов в процессе обработки анкеты, что способствует психологическому комфорту респондента.

Основная часть анкеты - это наиболее информативная часть инструментария, именно она предоставляет смысловую информацию, которая после проведения анкетирования анализируется и интерпретируется, она выступает основой для формулирования тех или иных выводов.

Основная часть делится на три составляющие:

1. формулирование контактных вопросов: их основное назначение состоит в том, чтобы вызвать заинтересованность опрашиваемого, включить

его в проблему, дать возможность испытать на себе технику заполнения анкеты. Сложность вопросов растет по мере заполнения анкеты, но респондент уже подготовлен к этому;

2. формулирование основных пунктов - наиболее сложные вопросы. Содержание этих вопросов соответствует цели и задачам исследования и предоставляет исследователю ключевую информацию по исследуемой проблеме. Если необходима многозадачность, то сначала формулируются группы вопросов к каждой задаче, но в анкету они могут помещаться или блочно, или перемешиваться с вопросами других блоков, однако должны располагаться обязательно только в середине основной части;

3. окончание основной части анкеты происходит при помощи заключительных вопросов.

В конце анкеты располагается ее паспорт, который содержит вопросы о профессиональном и социальном статусе, образовании, возрасте, месте жительства, поле и семейном положении респондента.

Количество и характер информации зависит от целей и задач, поставленных перед составителем анкеты. Составление паспорта анкеты является архиважным процессом. Данная информация имеет очень важное значение для интервьюера в процессе обработки полученных данных. Информация, которая содержится в «паспортичке», имеет высокую важность при определении определенных закономерностей и взаимосвязей между ответами и, к примеру, социальным статусом. Следовательно, к процессу составления паспорта анкеты необходимо подходить осмысленно, чтобы обеспечить его наполнение продуманными вопросами [63].

Анкетирование, являясь в целом хорошо приспособленным для организации статистического анализа среди большого числа респондентов методом, в тоже время минимизация контактов с целевой группой может требовать наличия определенного уровня знаний у заполняющего и даже привести к неточности при неверном трактовании или интерпретации респондентами вопросов.

Кроме того, анкетирование плохо подходит для получения развернутых ответов, что может привести к некачественной интерпретации результатов исследования и в итоге привести к снижению достоверности получаемой информации, а разработчик анкеты и респондент могут испытывать затруднения при разработке и заполнении анкеты. Не смотря на это, анкетирование незаменимо в ряде случаев, например когда для

достижения высокообъективного результата требуется получить оценку на основе мнения большого количества опрошенных.

Обычно анкетный опрос запускается непосредственно в конце предоставления образовательной услуги для того, чтобы получатели услуг могли оценить насколько качественно и полно объемно они их получили.

Разработанная нами анкета обеспечивает надежность полученных результатов за счет ее анонимности и широкого диапазона вопросов, позволяя получить обратную связь по разным аспектам предоставляемых образовательных услуг (социально-значимый, организационно-ориентированный, содержательно-ориентированный, профессионально-ориентированный), а так же используют способ обработки полученной обратной связи, предоставляющий ориентиры и возможные шаги для модернизации реализуемых дополнительных образовательных программ и дальнейшее качество осуществления образовательного процесса специалистов.

Профессиональной оценкой образовательных программ выступает лист экспертной оценки, базирующийся на цели и предмете оценивания, и включающий в себя формулировки входящие в состав как локальных нормативно – правовых актов, так и НПА регионального характера.

По мнению Г. А. Игнатьевой и В. И. Слободчикова, результатом экспертной деятельности является представление аргументированного заключения, что невозможно без обладания глубокими специальными знаниями об объекте и предмете исследования, профессиональными умениями по проектированию, анализу, оценке, контролю и управлению [19].

Объектом экспертизы в образовании выступает образовательная программа, педагогическая работа, образовательная деятельность. По мнению Г.А.Мкртычяна, предметом экспертизы образовательного процесса является сам процесс деятельности и его изменения как в области педагогической, так и в области управления образовательными процессами [35].

Согласно С.Л.Братченко [7], поскольку в сфере образования постоянно происходят процессы развития и изменения, для проведения экспертного обследования образовательного процесса, необходимо педантично проанализировать образовательные программы, педагогическую, экспериментальную и инновационную деятельность, и досконально

разобраться в данных элементах, которые не всегда возможно вычислить или измерить.

Экспертиза должна осуществляться экспертами, чье независимое, мнение и заключительное решение, касательно определенного объектом запланированного анализа, имеет решающее значение [7].

Т.Г.Новикова [40] высказывает мнение о том, что для проведения экспертизы в качестве экспертов необходимо приглашать сторонних людей, чье мнение не зависит от заказчиков и которые не включены в изучаемую область. С ней согласна и Е. Б. Лактионова, утверждая, что понимание ситуации будет гораздо более глубоким и адекватным, если взгляд изнутри дополняется взглядом извне. Поэтому независимость экспертов является одним из важнейших условий полноценной экспертизы» [30].

По мнению Г.А.Игнатъевой и В.И. Слободчикова во время становления и развития инновационной практики появляется заказ на проведение экспертизы отвечающих на ряд вопросов [19].

Критерии качества и объективности являются базисом профессиональной экспертизы, позволяющими оценить качество образовательного процесса через соотношение соответствия поставленной цели государственным стандартам и трудозатратами запланированными для ее достижение.

Обращаем внимание, что качественная оценка эффективности дополнительного профессионального образования, помимо момента достижения показателей предусмотренных государственным стандартам может быть проведена лишь после завершения образовательного процесса полностью либо заблаговременно запланированного этапа и должна учитывать несколько вариантов соотношения полученных результатов к понесенным затратам.

Минимизация затрат сил, средств, ресурсов и времени, вот залог организации эффективной управленческой системы, но учитывая многофакторность эффективности образования расчеты оценки его качества должны учитывать не только непосредственно сам образовательный процесс но и его соотношения с иными критичными аспектами, такими как воспитание, патриотизм, качество жизни и многие другие [36].

Впоследствии перечисленные средства оценки позволят качественно осуществлять процедуру проведения экспертизы образовательных программ проводя их усовершенствование, согласно замечаниям профессиональных

экспертов и мнению слушателей обучающихся по дополнительным профессиональным программам в организации.

Процессы поступательного увеличения инновационного роста образовательной сферы приводят к необходимости соответственного роста количества экспертных процедур, что является одной из ключевых проблем современной образовательной системы в нашем государстве.

Современная научная литература, особенно отечественная, пестрит каскадом работ по управлению образовательными инновациями, получению и использованию результатов инновационной деятельности, а также посвященных исследованию инновационной деятельности, ее интенсификации.

Экспертиза сложных социальных систем, к которым несомненно относится образование, требует анализа разнообразных теоретических и практических подходов к ее содержанию, типологии, процедуре и организации с целью определения необходимой совокупности элементов, позволяющих с различных ракурсов рассмотреть эти системы для получения объективной оценки и прогнозирования развития инновационной деятельности.

Выводы по первой главе

В ходе анализа научной литературы определены методологические предпосылки оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ:

Оценка качества образовательных услуг как комплекса элементов и образовательных подсистем называется системным подходом.

Осуществление оценки с точки зрения последовательности исполнения операций, направленных на создание ценностного результата осуществляется посредством процессного подхода.

Компетентностный подход – совокупность общих принципов определения целей образования, отбора содержания образования, организации образовательного процесса и оценки образовательных результатов.

Выделены следующие средства оценки: гайд, анкета и экспертный лист для проведения качественного исследования в учреждении, осуществляющем

образовательную деятельность, которые разрабатываются на основе той проблемы, которая имеется в учреждении.

Обоснована необходимость проведения на регулярной основе оценки качества дополнительных образовательных программ в учреждениях, реализующих образовательную деятельность для того, чтобы оставаться конкурентно способными на рынке образовательных услуг и удовлетворять запросы обучающихся по программам дополнительного профессионального образования.

2 Практика оценки деятельности красноярского ресурсно – методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ

2.1 Характеристика разработанных средств и процедур оценивания деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ

Изменения в системе социального обслуживания населения, связанные с установлением профессиональных стандартов, применяемых в учреждениях социальной сферы, обуславливают необходимость развития системы направленной на подготовку, переподготовку и повышение квалификации специалистов социального профиля. При этом на первый план выходит реализация программ повышения квалификации, направленных на совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

В Красноярском крае только одна организация имеет право на осуществление образовательной деятельности руководителей и специалистов социальной сферы, которая в начале 2019 года получила на это лицензию, это краевое государственное казенное учреждение «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» города Красноярска.

Приказом № 48 от 07.08.2019 года Об утверждении положений «О порядке организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», «О дополнительной профессиональной программе» ресурсно-методическому центру системы социальной защиты населения поставлена задача разработки и реализации программ повышения квалификации руководителей и специалистов социальной отрасли Красноярского края. В результате проведенного анкетирования, отмечается дефицит качества и совершенствования оказания образовательных услуг, поэтому необходима разработка системы оценки качества предоставляемой образовательной услуги.

Для проверки результативности разработанных средств и процедур оценки деятельности в области качества дополнительных образовательных программ, выявленных и обоснованных в п. 1.3. диссертации проведена

опытно – экспериментальная работа на базе Красноярского ресурсно-методического центра социальной защиты населения.

Для проведения качества дополнительных образовательных программ были разработаны следующие средства оценки:

- лист экспертной оценки;
- гайд фокус-группы;
- анкета.

Рассмотрим более подробно каждый из методов. Лист экспертной оценки является диагностическим методом измерения, процедурой получения оценки базирующейся на цели и предмете оценивания, необходимой для принятия взвешенного, сформированного на основе экспертного мнения решения проблемы. Лист экспертной оценки формулируется с учетом требований локальных нормативных актов и нормативно-правовой базы сформировавшейся в Красноярском крае. Для его реализации нам потребовалось разработать экспертный лист и привлечь сторонних экспертов для проведения экспертизы.

Целью экспертной оценкой являлась оценка качества дополнительных образовательных программ, реализующихся в Красноярском ресурсно-методическом центре социальной защиты населения. Соответственно, предметом выступил уровень соответствия дополнительных образовательных программ, реализующихся в Красноярском ресурсно-методическом центре социальной защиты населения профессиональным стандартам, применяемым в учреждениях социальной защиты, Положению о дополнительной образовательной программе, учебно-тематическому плану. Экспертный лист состоит из 14 вопросов, где эксперту необходимо поставить «галочку» около выбранного ему показателя соответствия/не соответствия/частичного соответствия сформулированного требования регламентирующих документов к дополнительным образовательным программам. Каждый вопрос сформулирован, согласно изученным документам регионального уровня и документов локальных, на уровне нашей организации, на базе которой проводилось исследование.

Как уже нам ранее известно, в основе профессиональной экспертизы качества образования лежит два критерия: критерий качества образования и критерий эффективности качества образования. Для нашего исследования в рамках экспертной оценки больше подходит первый критерий, который сообщает, что качество образования (образовательного процесса) чаще всего

оценивается качественным критерием соответствия результата соответствия образовательной услуги государственным стандартам) поставленной цели, именно здесь мы ориентируемся на законодательство федерального уровня, краевого и внутренние нормативно – правовые акты учреждения. Второй критерий - эффективность качества образования (образовательного процесса) определяется соотношением достигнутого результата (соответствия образовательной услуги требованиям соответствующих стандартов, программ, спецификаций) и затрат на получение результата, мы больше отнесем к такому методу, как анкетирование.

В разработанный нами экспертный лист входят вопросы, которые позволяют нам выявить уровень качества предоставляемых образовательных услуг, а именно, включены вопросы исходя из изученности нормативных документов муниципального уровня, а так же на уровне конкретной организации. Их можно разделить на 2 блока:

Организационно-ориентированный, направлен на изучение внутренней организации образовательного процесса. Включает в себя 12 вопросов (3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14).

Содержательно-ориентированный, включает в себя полноту перечня образовательных программ, заявленных на уровне муниципалитета. Включает в себя 2 вопроса (1, 2).

Все вопросы и экспертный лист представлены в приложении В.

В своем исследовании мы так же применили метод фокус-группы. Как нам известно, данный метод представляет собой **групповую дискуссию**, в ходе которой выясняется отношение участников к определенному виду деятельности или продукту этой деятельности. В нашем случае, фокус-группа была направлена на выявление степени удовлетворенности и предпочтений специалистов, прошедших курсы по дополнительным профессиональным образовательным программам в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения. Для этого мы разработали гайд (организованный план) фокус-группы, который состоит из следующих блоков:

- программа, где сформулирована и обоснована проблема, цель, задача, объект, предмет исследования, а также обследуемая совокупность, число и размер фокус-групп, инструментарий сбора и обработки социологической информации;

- определили количество часов, отведенное на проведения фокус - группы;
- разработали тематическую последовательность: вводная, основная часть, заключительная часть.
- завершение.

Фокус-группа состоит из 9 вопросов, направленных на выявление степени удовлетворенности и предпочтений специалистов, прошедших курсы по дополнительным профессиональным образовательным программам в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения.

Выделенные нами вопросы подразделяются на следующих 4 блока:

Социально-значимый, включающий в себя вопросы, направленные на предоставление информации об актуальности, перспективности образовательных программ, включенных в образовательную деятельность. В блок входит 2 вопроса (7, 9).

Организационно-ориентированный, характеризующийся интеграцией образовательного процесса с трудовой деятельностью, организацией группового взаимодействия, а так же, индивидуального сопровождения. В блок входит 5 вопросов (1, 4, 5, 6, 8).

Содержательно-ориентированный, включающий в себя всю актуальную информацию о трудовой деятельности в определенной сфере, необходимой на современном рынке труда. В блок входит 2 вопроса (3, 10).

Личностно-развивающий, содействующий раскрытию способностей, самоопределения в профессиональной деятельности. В блок входит 2 вопроса (2, 11).

Перечисленные выше шаги нам необходимы для обсуждения поставленной задачи и выделения важных аспектов, пролонгации их в анкете, чтобы получить более достоверный результат по качеству предоставления образовательных услуг.

Проанализировав результаты проведенной фокус-группы в целевой аудитории, мы разработали анкету (социологический формализованный опрос), который поможет нам выявить и проверить уровень удовлетворенности обучившихся, а так же их образовательные запросы.

Организованный план (гайд) фокус – группы представлен в приложении А.

Анкета, как инструмент, была выбрана потому, что она наиболее адаптивна и приспособлена для более объективной оценки и мнений обучившихся. В данном исследовании необходимо было добиться наиболее правдивого мнения, удовлетворены ли образовательные запросы слушателей или нет. Данный метод позволяет осуществить массовый сбор материала при помощи специально разработанного опросника, который поможет выявить нам нужную информацию у слушателей.

Анкетирование, как метод, позволяет получить нам обратную связь, которую сложно получить от респондентов, не влияя на их мнение. Анкетирование является подходящим источником, потому что слушатели дополнительных образовательных программ, являются непосредственными участниками того явления или процесса, которое предстоит нам изучить. Анкетирование значительно проще поддается обработке и анализу, что даст возможность изучить и интерпретировать полученный массив данных. Здесь еще одним дополнительным методом выступит описательная статистика, дающая общую информацию.

Следует выделить, что анкета обладает универсальными свойствами, важный из которых – независимость. Для того чтобы ответы слушателей были наиболее искренними, нужно, чтобы исследователь не влиял на них и им было комфортно отвечать на вопросы, в отличие от интервьюирования. Вторым важным свойством выступает неограниченность во времени, что способствует обдуманному ответам респондентов.

Наличие широко спектра вопросов, является универсальным и полезным свойством анкеты. Так же логичность построения вопросов, разбиение по тематическим блокам, продуманность каждого вопроса. И последнее – классификация и систематизация полученных данных. Хранение полученных данных, их статистическая обработка и дальнейшая интерпретация.

Разработанная нами анкета состоит из 3 блоков:

1. преамбула содержащая отметку об анонимности опроса, подробную инструкцию по заполнению анкеты, четко сформулированную цель проводимого анкетирования, а кроме того маршрутный лист;

2. основная часть, включающая в себя перечень вопросов:

- закрытые вопросы;
- полужакрытые вопросы;
- открытые вопросы.

3. реквизитная часть, содержащая вопросы, отражающие социально-демографические характеристики респондента: имя, возраст, пол, социальная группа, характер труда, семейное положение.

Сформулированные нами вопросы можно разделить на 4 блока (широкий диапазон вопросов, позволяющих оценить разные аспекты образования):

1. социально-значимый;
2. организационно-ориентированный;
3. содержательно-ориентированный;
4. профессионально-ориентированный.

Дадим более подробную характеристику каждого блока.

Блок 1. Социально-значимый, включающий в себя вопросы, направленные на предоставление информации об актуальности, перспективности образовательных программ, включенных в образовательную деятельность.

В блок 1 входит 2 вопроса (7, 9).

Блок 2. Организационно-ориентированный, характеризующийся интеграцией образовательного процесса с трудовой деятельностью, организацией группового взаимодействия, а так же, индивидуального сопровождения.

Во 2 блок входит 5 вопросов (1, 4, 5, 6, 8).

Блок 3. Содержательно-ориентированный, включающий в себя всю актуальную информацию о трудовой деятельности в определенной сфере, необходимой на современном рынке труда.

В 3 блок входит 2 вопроса (3, 10).

Блок 4. Профессионально-ориентированный, отображает статус специалиста и соответствующих ему профессиональных, а так же образовательных возможностей, ориентирующему на получение диплома о дополнительном профессиональном образовании с престижной принадлежностью к своей профессиональной деятельности, перспективами построения карьеры и профессионального продвижения.

В 4 блок входит 2 вопроса (2, 11).

Все вопросы и анкета представлены в приложении Б.

Разработанное нами анкетирование позволит выявить степень удовлетворенности и предпочтений специалистов, прошедших курсы по дополнительным профессиональным образовательным программам в

Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения для дальнейшего внесения изменений в сфере дополнительного профессионального образования.

Разработанные нами средства оценки качества дополнительных профессиональных образовательных программ позволят провести качественный анализ предоставляемой услуги специалистам, составить методические рекомендации и в дальнейшем стать перспективным направлением в мониторинге качества предоставления дополнительных образовательных услуг не образовательной организацией.

После того, как мы сформулировали и описали средства проведения оценивания дополнительной образовательной деятельности, мы переходим к процедуре оценивания, которая позволит нам описать в работе разработанные нами средства оценивания образовательных программ.

Полученные результаты по всем выше изложенным средствам оценивания деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ были внесены в массив социологических данных (Excel), обработаны при помощи таких методов, как описательная статистика и контент – анализ (анализ текстовых массивов). По завершению обработки данных результаты были представлены в виде отчетов о проведенной исследовательской деятельности руководству центра, на базе которого оно проводилось, для дальнейшего принятия решения по качеству предоставляемой образовательной деятельности.

2.2 Представление результатов сбора и обработки полученных данных по реализации дополнительных образовательных программ в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения

С января по март 2020 года было проведено исследование оценки качества дополнительных образовательных программ в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения по следующим программам: «Социальная работа с пожилыми гражданами, в том числе с инвалидами: инновационные технологии и практики»; «Механизм повышения качества предоставления социальных услуг населению» (16 часов), (40 часов); «Социальная адаптация граждан освободившихся из мест лишения свободы», «Социальная реабилитация

граждан пожилого возраста в полустационарной форме социального обслуживания».

Целью исследования являлась разработка и обоснование процедуры и средств оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ. Нами были разработаны такие средства оценки, как гайд для проведения метода фокус – группы, анкета для проведения анкетирования, а так же экспертный лист для проведения экспертизы дополнительных образовательных программ.

Разработка и апробация фокус – группы, анкетирования, экспертной оценки качества образовательных программ проводились автором данного исследования.

Подготовленный нами гайд прошел апробацию в конце января 2020 года, где приняло участие 46 человек (фокус-группа проводилась 3 раза в разные дни, с участием разных респондентов). Целью выступило выявление степени удовлетворенности и предпочтений специалистов, прошедших курсы по дополнительным профессиональным образовательным программам. Процесс фокусированного интервью записывался на диктофон, полученные данные были качественно обработаны автором данного исследования и отражены руководству в отчете о проведенной фокус – группе.

На основе полученных данных проведенной фокус-группы, была разработана анкета для получения данных и проведения анализа результатов курсов и повышения их эффективности. Респондентами выступили специалисты, прошедшие обучение по программам дополнительного профессионального образования.

Анкетирование проводилось с января по март 2020 года, в котором приняло участие 157 человек на завершающем этапе своего обучения. Целью анкетирования является оценка организации и содержания курсов.

Полученные данные по результатам анкетного опроса были внесены в массив социологических данных (таблица Excel), обработаны и представлены в виде описательной статистики. Исследовательская работа была завершена автором в начале апреля 2020 года.

Экспертная оценка дополнительных образовательных программ проводилась в середине марта 2020 года, где экспертами выступило 5 специалистов, имеющих ученую степень в области педагогики и психологии.

Целью выступила оценка качества дополнительных образовательных программ. Включены вопросы, которые позволяют нам выявить уровень качества предоставляемых образовательных услуг (исходя из изученности нормативных документов муниципального уровня, а так же на уровне конкретной организации).

Полученные данные по результатам экспертизы внесены в массив данных (таблица Excel), которые в дальнейшем были обработаны и представлены в виде письменного заключения.

Перейдем к результатам, полученных данных в ходе нашего исследования.

В рамках метода фокус – группы на первой стадии анализа мы сформулировали единицы анализа и индикаторы (единицы счета), методом контент – анализа произвели интерпретацию полученных данных, которые позволят нам получить результаты, релевантные задачам исследования (см. таблица 1).

Таблица 1 - Анализ фокус-группы

Единицы анализа	Индикаторы (единицы счета)
Уровень удовлетворенности	«+» «Новизна», «Реализация ожиданий», «Доступность материала», «Применимость на практике», «Полезность материала», «Современные тенденции», «Доброжелательный преподавательский состав», «Раздаточный материал, «Хороший тест». «-» «Мало практики», «Нет рассмотрения реальных рабочих ситуаций».
Современные тенденции развития	«Соответствие профессиональному стандарту», «Новые необходимые знания».
Соответствие курса материалу заявленной темы	«Полностью соответствует», «Частично соответствует».
Качество новой информации	«Доступность материала», «Раздаточный материал», «Мало практики», «Ответы преподавателя на вопросы слушателей».
Количество часов на теорию/практику	«Больше часов на теорию и на практику», «Больше практики».
Актуальные темы курсов	«Социальная работа с пожилыми гражданами, в том числе с инвалидами: инновационные технологии и практики». «Механизм повышения качества предоставления социальных услуг населению». «Социальная адаптация граждан освободившихся из мест лишения свободы» «Социальная реабилитация граждан пожилого возраста в полустационарной форме социального обслуживания».

Окончание таблицы 1

Ожидание-реальность	«Ожидания реализованы».
Больше запомнилось	«Раздаточный материал», «Внимательность преподавателя», «Контакт преподавателя с аудиторией», «Практические занятия».
Перспективность дальнейшего обучения в ККРМЦ	«Буду обучаться».

Исходя из полученных данных таблицы 1, мы видим, что в целом слушатели дополнительных образовательных программ удовлетворены учебным процессом, характеризуют его следующими высказываниями: «Новизна», «Реализация ожиданий», «Доступность материала», «Применимость на практике», «Полезность материала», «Современные тенденции», «Доброжелательный преподавательский состав», «Раздаточный материал, «Хороший тест» и в дальнейшем планируют проходить курсы повышения квалификации в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения. Однако следует отметить, что в ходе дискуссии респонденты отметили, что им не хватило количество часов на практические занятия, и сделали акцент на то, чтобы на занятиях вместе с преподавателем рассматривались их непростые ситуации на рабочих местах с последующим их разрешением.

Оценивая разные аспекты образования, проведем интерпретацию полученных данных по результатам анкетирования согласно выделенным нами ранее 4-ем блокам (Рисунок 1 – б):

1. социально-значимый;
2. организационно-ориентированный;
3. содержательно-ориентированный;
4. профессионально-ориентированный.

Социально-значимый блок содержит в себе 2 вопроса анкеты, направленных на предоставление информации об актуальности, перспективности образовательных программ, включенных в образовательную деятельность. Практически все респонденты (99%) указали на то, что содержание курсов повышения квалификации учитывало современные тенденции развития системы социальной защиты населения. Большая часть респондентов (82%) отметили, что излагаемый на курсе повышения квалификации материал соответствовал заявленной теме (рисунок 1).

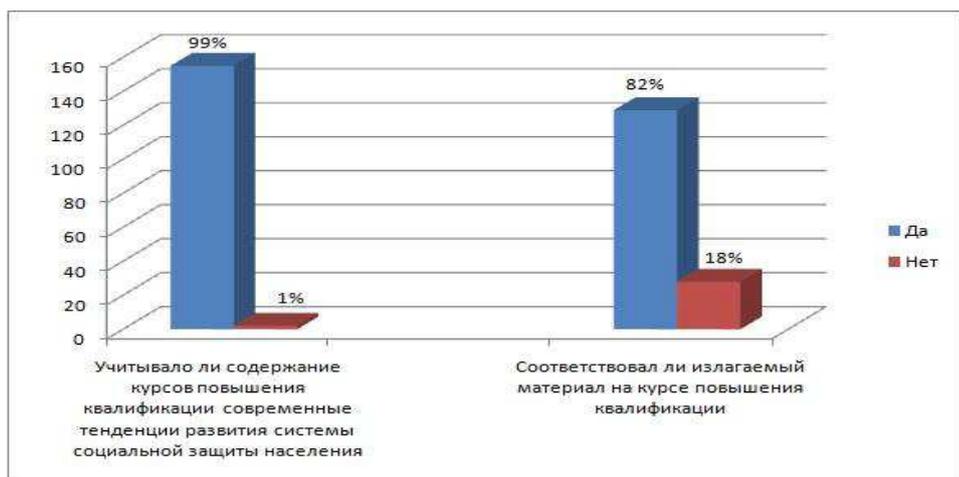


Рисунок 1 – Социально-значимый блок

Организационно-ориентированный блок содержит в себе 5 вопросов которые характеризуют интеграцию образовательного процесса с трудовой деятельностью, организацию группового взаимодействия, а так же, индивидуальное сопровождение. Оценивая качество предоставления образовательных услуг, мы видим, что уровень удовлетворенности в целом курсами повышения квалификации, а именно повышение собственной профессиональной компетенции отметили 90% из опрошенных, доброжелательность, вежливость, внимательность преподавателей - 99 % из опрошенных, большая часть респондентов (91%) отметили, что их ожидания в рамках темы курсов повышения квалификации реализовались, 95 % опрошенных отметили, что материал на курсах излагался доступно (Рисунок 2).

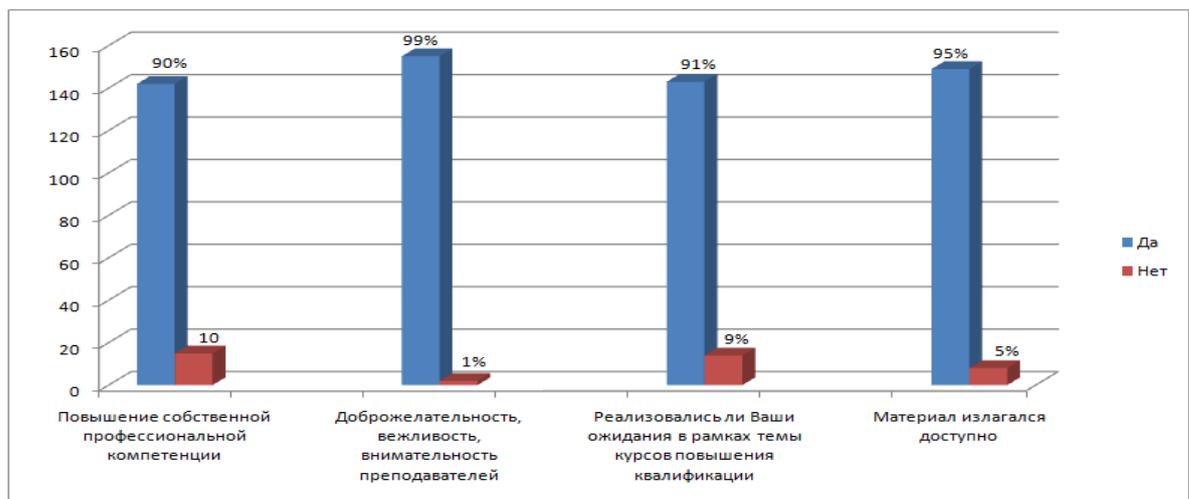


Рисунок 2 – Организационно-ориентированный блок

Так же во 2-ой блок входят 2 вопроса, которые позволяют нам охарактеризовать общую оценку организации и проведения дополнительных образовательных программ и качество работы преподавателей со слушателями. Для этого специалистам, прошедшим курсы повышения квалификации было предложено по 5-ти бальной шкале оценить качество своего обучения. Согласно результатам мы видим, что большая часть респондентов дали положительную оценку «5» (53%), оценку «4» дали 38% опрошенных, «3» - всего 9% из опрошенных, не удовлетворительные оценки респондентами отмечены не были (Рисунок 3).

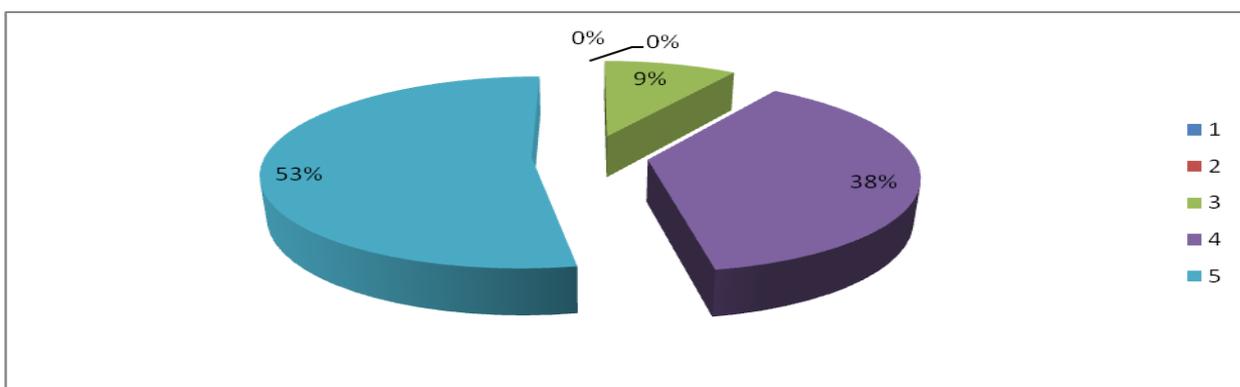


Рисунок 3 – Организационно-ориентированный блок

Оценка качества работы преподавателей представлена на Рисунке 4, так 34% респондентов отметили, что информация была понятна и материал был полезен (34%), 32% указали на то, что им было легко общаться с преподавателем.

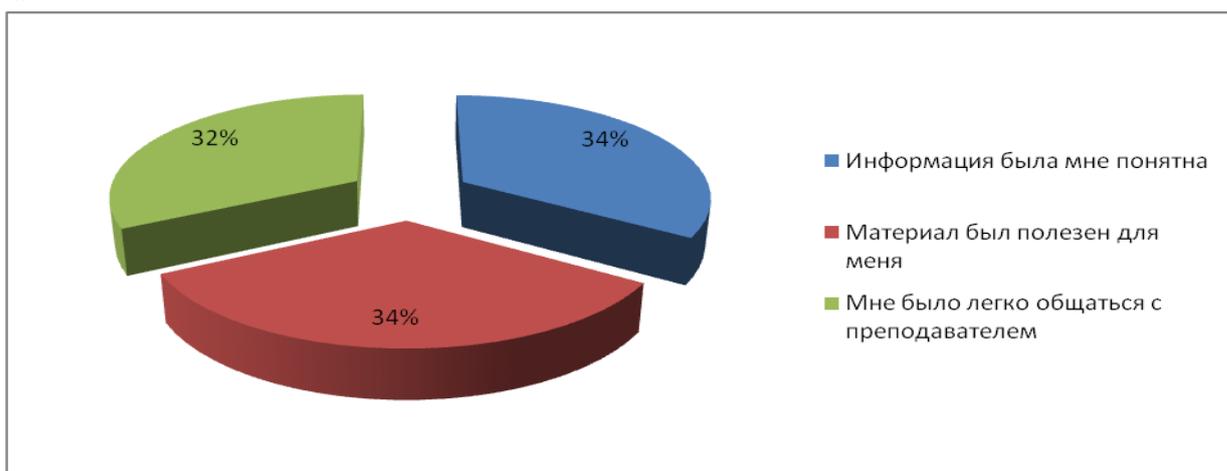


Рисунок 4 – Организационно-ориентированный блок

Содержательно-ориентированный блок содержит в себе 2 вопроса, ориентированных на выявление актуальной информации о трудовой деятельности в определенной сфере, необходимой на современном рынке

труда. Практическую новизну, исходя из анализа по 5-ти бальной шкале, отметили 96% опрошенных (Рисунок 5).

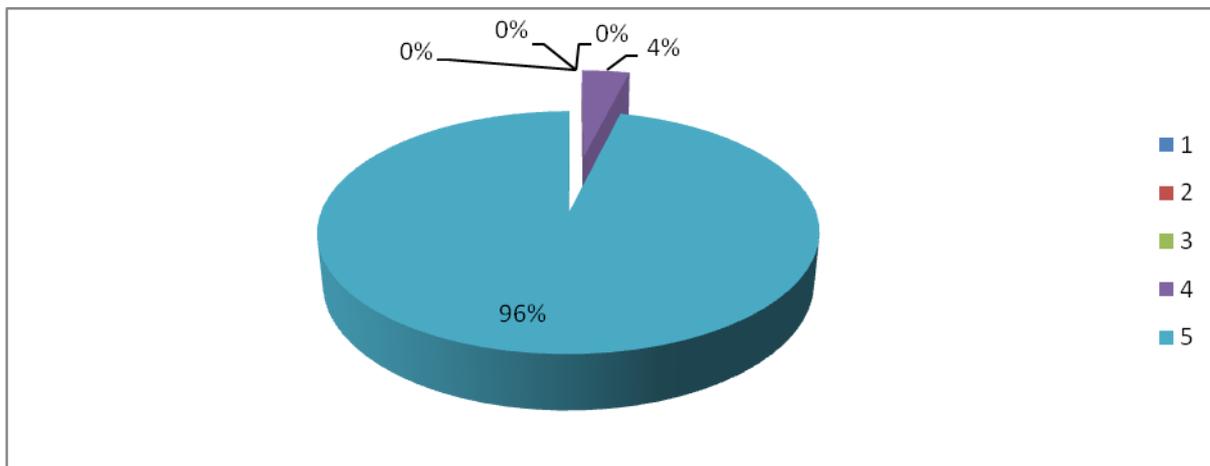


Рисунок 5 – Содержательно-ориентированный блок

Из наиболее актуальных тем курсов повышения квалификации респондентами были отмечены все заявленные темы занятий: «Социальная работа с пожилыми гражданами, в том числе с инвалидами: инновационные технологии и практики», «Механизм повышения качества предоставления социальных услуг населению», «Социальная адаптация граждан освободившихся из мест лишения свободы», «Социальная реабилитация граждан пожилого возраста в полустационарной форме социального обслуживания».

Профессионально-ориентированный блок содержит 2 вопроса, которые отображают статус специалиста и соответствующих ему профессиональных, а так же образовательных возможностей, ориентирующего на получение диплома о дополнительном профессиональном образовании с престижной принадлежностью к своей профессиональной деятельности, перспективами построения карьеры и профессионального продвижения. Уровень качества практической значимости, отмеченный респондентами, мы видим на Рисунке 6. Оценивая по 5-ти бальной шкале видно, что большая часть опрошенных отметили практическую значимость и ценность прошедших курсов (57%), дав оценку «5», Оценку «4» дали 43% респондентов.

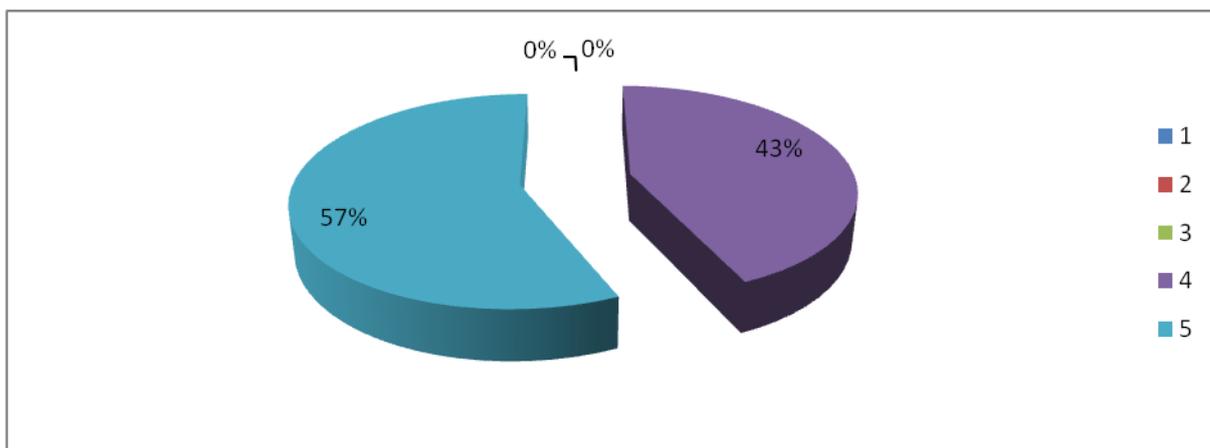


Рисунок 6 – Профессионально-ориентированный блок

Специалисты, работающие в сфере социального обслуживания, отметили свою удовлетворенность прошедшими курсами повышения квалификации, их общей организацией и проведением, а так же практическую ценность и новизну.

Анализируя общее мнение респондентов о курсах, следует отметить замечание в том, что слушателям не хватает часов на практические занятия.

Таким образом, в результате проведения анкетирования со специалистами, работающими в сфере социального обслуживания и прошедшими курсы повышения квалификации, делаем следующие выводы.

Респонденты отметили:

- удовлетворенность прошедшими курсами повышения квалификации, их общей организацией и проведением;
- практическую ценность и новизну курсов повышения квалификации;
- повышение собственной профессиональной компетенции, доступность излагаемого материала, его соответствие заявленной теме, а так же доброжелательность, вежливость и внимательность преподавателей.
- содержание курсов повышения квалификации учитывало современные тенденции развития системы социальной защиты населения.
- актуальность всех заявленных тем;
- нехватку количества часов на практические занятия.

В рамках экспертизы образовательных программ на первой стадии анализа мы сформулировали единицы анализа и индикаторы (единицы счета), методом контент-анализа произвели интерпретацию полученных данных, которые позволят нам получить результаты, релевантные задачам исследования (табл.2). В экспертизе приняло участие 5 экспертов. В каждый

столбец таблицы внесена цифра, которая обозначает количество экспертов, отмеченных определенным индикатором.

Таблица 2 - Анализ экспертизы

Единицы анализа	Индикаторы (единицы счета)		
	Соответствует	Не соответствует	Частично соответствует
Полнота нормативных документов	5		
Программа входит в перечень профессиональных стандартов	5		
Содержание раскрывает тему	4		1
Актуальность программы	5		
Цели, задачи согласованы с содержанием программ	5		
Содержание-Результат	3		2
Теория-Практика	5		
Практика ориентирована на реальные ситуации	4		1
УТП (учебно-тематический план)	5		
Требование к уровню образования	5		
Срок освоения программ	1		4 (можно больше часов)
Изученный модуль-Контроль	5		
Современность учебной литературы	3		2
Полнота контрольного теста	4	1	
	53	1	10

Из таблицы 2 мы видим - большая часть экспертов отметила, что дополнительные образовательные программы, в большинстве случаев соответствуют нормативным документам, разработанным на региональном и локальном уровнях. Стоит обратить внимание, что 4 эксперта отметили частичное соответствие нормативного срока освоения программы в 16 часов, 1 эксперт высказал свою точку зрения в сторону того, что можно увеличить количество часов для образовательных программ. 2 эксперта отметили частичное соответствие содержания программы заявляемым результатам ее освоения (соответствие перечня конкретных результатов, достигаемых в процессе обучения, и учебных действий по достижению этих результатов) и использования современной учебной литературы (не более 10 лет). Лишь малая часть экспертов (по 1 человеку) отметили, что дополнительные образовательные программы частично соответствуют содержанию программы заявляемым результатам ее освоения, а так же сделано замечание

на то, что практическая часть не всегда ориентирована на решение реальных задач в сфере социального обслуживания.

Таким образом, проведя анализ экспертизы, мы видим, что дополнительные образовательные программы, реализуемые в Красноярском Ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения в большинстве случаев соответствуют нормативным документам, разработанным на региональном и локальном уровнях. Экспертами сделано замечание на то, что:

- можно увеличить количество часов для образовательных программ;
- необходимо пересмотреть содержание программ заявляемым результатам ее освоения (соответствие перечня конкретных результатов, достигаемых в процессе обучения, и учебных действий по достижению этих результатов);
- следует использовать современную учебную литературу (не более 10 лет);
- практическая часть не всегда ориентирована на решение реальных задач в сфере социального обслуживания.

Проведя опытно-экспериментальную работу на базе Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения, мы можем сделать следующие заключительные выводы:

По результатам проведения фокус-группы слушатели дополнительных образовательных программ отметили свою удовлетворенность учебным процессом, и в дальнейшем планируют проходить курсы повышения квалификации в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения. Однако следует отметить, что в ходе дискуссии респонденты отметили, что им не хватило количество часов на практические занятия, и сделали акцент на то, чтобы на занятиях вместе с преподавателем рассматривались их непростые ситуации на рабочих местах с последующим их разрешением.

По результатам проведения анкетирования респонденты отметили:

- практическую ценность и новизну курсов повышения квалификации;
- повышение собственной профессиональной компетенции, доступность излагаемого материала, его соответствие заявленной теме, а так же доброжелательность, вежливость и внимательность преподавателей.
- содержание курсов повышения квалификации учитывало современные тенденции развития системы социальной защиты населения.

- актуальность всех заявленных тем.

Респондентами, как и по результатам предыдущего метода исследования, была отмечена нехватка количества часов на практические занятия.

По результатам проведения экспертизы образовательных программ экспертами было отмечено:

- возможность увеличения количества часов для образовательных программ;

- необходимость пересмотра содержания программ заявляемым результатам ее освоения (соответствие перечня конкретных результатов, достигаемых в процессе обучения, и учебных действий по достижению этих результатов);

- необходимость использования современной учебной литературы (не более 10 лет);

- изменение в практической части (ориентир на решение реальных задач в сфере социального обслуживания).

Разработанная нами процедура оценивания позволяет провести как качественное, так и количественное исследование программ в области дополнительного профессионального образования. На основе полученных данных в ходе исследований, осуществляется их интерпретация. По завершению исследования пишется вывод и рекомендации о внесении изменений в программы дополнительного профессионального образования, согласно замечаниям экспертов и запросов слушателей с учетом регламентирующих документов.

2.3 Методические рекомендации по модернизации и применению средств и процедуры оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ

Процедура и средства оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ является диагностическим инструментом для принятия управленческих решений о содержании и качестве дополнительных образовательных программ, о развитии и адаптации программы или ее закрытии. Потенциальными пользователями процедуры могут являться: руководство учреждения, имеющего лицензию на

образовательную деятельность, методический совет при учреждении с экспертами из других учреждений, структуры стратегического анализа и управления, подразделения, отвечающие за организацию учебного процесса. Наиболее приемлемая форма для использования средств оценки: описание, структура, учет и адаптация под определенные условия и специфику дополнительных образовательных программ, создание базы данных, с возможностью хранения, систематизации и анализа полученных данных.

Блоки универсальны и подходят для анализа любых дополнительных образовательных программ, реализуемых в учреждениях (социально-значимый, организационно-ориентированный, содержательно-ориентированный, профессионально-ориентированный). Следовательно, при некоторой доработке гайда, анкеты, экспертного листа и соблюдении определенных условий можно использовать данные средства как инструмент управления образовательным процессом при обучении специалистов по дополнительным образовательным программам. Разработкой средств оценки образовательных программ могут заниматься сторонние специалисты, а так же методисты или специалисты учреждения, знающие основы разработки оценочных средств.

Для руководства Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ, а так же для специалистов по реализации процедуры оценивания, применения средств и обработке результатов, способах предоставления данных руководителю, мы прописали следующие методические рекомендации.

Методические рекомендации для директора Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения по модернизации и применению средств и процедуры оценки в реализации дополнительных образовательных программ.

Для проведения исследования в области дополнительных образовательных программ в Красноярском ресурсно - методическом центре системы социальной защиты населения и последующей их модернизации, специалисту, знающему основы разработки оценочных средств, необходимо разработать следующие средства оценки:

1. Фокус – группа:

фокус-группа проводится на основе разработанного гайда. Ее следует проводить в первые дни процесса обучения специалистов по новым дополнительным образовательным программам для дальнейшего создания анкеты. Модератором могут выступить сторонние специалисты, а так же методисты и специалисты учреждения, знающие специфику и особенности изучаемого процесса или услуги. Респондентами выступают специалисты, проходящие обучение по дополнительным образовательным программам.

2. Анкетирование:

на основе разработанной анкеты в конце (на последнем занятии) обучения специалистов, проводится анкетирование для получения данных и проведения анализа результатов курсов, а так же повышения их эффективности. Интервьюером могут выступить сторонние специалисты, а так же методисты и специалисты учреждения, знающие специфику и особенности изучаемого процесса или услуги. Респондентами выступают специалисты, заканчивающие прохождение обучения по дополнительным образовательным программам.

3. Экспертиза дополнительных образовательных программ:

экспертиза дополнительных образовательных программ проводится на основе разработанного экспертного листа в середине или в конце процесса обучения. Экспертами выступают сторонние специалисты и специалисты учреждения, не принимавшие участия в разработке дополнительных образовательных программ, имеющие ученую степень в области педагогики и психологии.

Проводить данное исследование рекомендуется систематически для повышения качества дополнительного профессионального образования. Образовательные программы, по которым осуществляется обучение, нуждаются в мониторинге раз полгода, год. По вновь написанным образовательным программам следует проводить исследование сразу же после их внедрения в образовательный процесс. Эти шаги помогут вовремя отреагировать на образовательные запросы обучающихся, внести изменения в программы, согласно запросам слушателей и регламентирующих документов. Сбор данных позволит получить обратную связь, увидеть динамику портрета потенциального и реального потребителя образовательных услуг по дополнительным профессиональным программам

и даст дополнительную информацию о результативности, эффективности и качестве дополнительного образования.

Для осуществления выше прописанных шагов директору Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения, в Положение о дополнительной профессиональной программе, необходимо внести пункт о текущем мониторинге дополнительных образовательных программ, с учетом выше изложенной информации.

Методические рекомендации для специалиста по реализации процедуры оценивания, применения средств и обработке полученных результатов, способах предоставления данных руководителю Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения.

Заниматься разработкой оценочных средств дополнительных образовательных программ, а так же процедурой их оценивания может специалист, знающий основы разработки оценочных средств (социолог; специалист, методист, педагог, прошедший курсы повышения квалификации в области статистического анализа).

Обработка полученных данных.

Обработка полученных данных происходит методами статистического анализа и контент-анализа. По результатам проведенной фокус-группы на основе разработанного гайда, интерпретация полученных данных производится методом контент-анализа, где строится таблица, формулируются единицы анализа и индикаторы (единицы счета), которые позволяют получить результаты, релевантные задачам исследования. Выводы основываются на ключевых, повторяющихся словах, высказываниях респондентов.

1. На основе полученных данных проведенной фокус-группы, разрабатывается анкета для проведения более детального изучения проблемы исследования. Полученные данные по результатам анкетного опроса вносятся в массив социологических данных (таблица Excel), обрабатываются и представляются в виде описательной статистики.

2. Экспертная оценка дополнительных образовательных программ проводится на основе разработанного экспертного листа. На первой стадии анализа строится таблица и формулируются единицы анализа и индикаторы (единицы счета), методом контент-анализа производится интерпретация

полученных данных. В каждый столбец таблицы вносится цифра, которая обозначает количество экспертов, отмеченных определенным индикатором.

3. По завершению интерпретации полученных данных пишутся выводы отдельно по каждому методу исследования. В выводы включена информация, согласно ранее выделенным блокам, направленным на исследование разных аспектов предоставляемых образовательных услуг (социально-значимый, организационно-ориентированный, содержательно-ориентированный, профессионально-ориентированный).

4. Исходя из результатов полученных данных руководству организации, осуществляемой образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам, даются методические рекомендации по модернизации реализуемых дополнительных образовательных программ.

Согласно методическим рекомендациям, изложенным выше, и проведенного нами исследования на базе Красноярского ресурсно-методического центра социальной защиты населения, мы составили методические рекомендации для директора Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения о внесении изменений в программы дополнительного профессионального образования, согласно замечаниям экспертов и запросов слушателей с учетом регламентирующих документов.

Методические рекомендации для директора Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения о внесении изменений в программы дополнительного профессионального образования.

На основе полученных по результатам проведенной оценки программ дополнительного профессионального образования, реализуемых в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения данных, мы рекомендуем директору Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения внести следующие изменения в программы дополнительного профессионального образования:

-пересмотреть содержание программ заявляемым результатам ее освоения (соответствие перечня конкретных результатов, достигаемых в процессе обучения, и учебных действий по достижению этих результатов);

-рассмотреть возможность увеличения количества часов для образовательных программ;

-при подготовке лекционных материалов по темам дополнительного профессионального образования использовать современную учебную литературу (не более 10 лет);

-пересмотреть практическую часть и направить ее на решение реальных задач в сфере социального обслуживания.

Таким образом, на основе разработанных нами средств оценки и их апробации, прописанной процедуры оценивания, мы разработали методические рекомендации для директора Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения по модернизации и применению средств и процедуры оценки в реализации дополнительных образовательных программ, а так же методические рекомендации для специалиста по реализации процедуры оценивания, применения средств и обработке полученных результатов, способах предоставления данных руководителю Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения. На основании апробации разработанных нами оценочных средств, составили методические рекомендации для директора Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения о внесении изменений в программы дополнительного профессионального образования.

Выводы по второй главе

Во второй главе обоснована значимость процедуры и средств оценивания, а именно как использовать средства оценки, для удовлетворения образовательных запросов: описаны этапы разработки, этапы применения, а так же этапы анализа полученных данных в ходе исследования. Подробно охарактеризованы и обоснованы разработанные процедура и средства оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ. Средствами оценки являются: гайд для проведения фокус-группы, анкета для проведения анкетирования, экспертный лист для проведения экспертизы дополнительных образовательных программ (Приложения А – В). Описано содержание, структура, ход и этапы разработки и применения средств оценивания (гайд, анкета, экспертный лист). Показана структура разработанных средств

оценки, приведены результаты апробации и интерпретация полученных результатов. На основе полученных данных сделан вывод о качестве разработанных средств.

Подробно описаны методические рекомендации по разработке и применению средств и процедуры оценивания деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ для удовлетворения образовательных запросов обучающихся. Когда нужно проводить и при каких условиях. А так же рекомендации о внесении изменений в программы дополнительного профессионального образования, согласно замечаниям экспертов и запросов слушателей с учетом регламентирующих документов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование направлено на разработку и обоснование процедуры и средств оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ в целях совершенствования образовательного процесса в деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ. Для этого были:

Определены методологические предпосылки оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ (системный подход, процессный подход, компетентностный подход).

Разработаны средства (гайд, анкета, экспертный лист) и процедура оценки (этапы исследования) деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

Проверена применимость разработанных средств и процедуры оценки деятельности Красноярского ресурсно-методического центра системы социальной защиты населения по реализации дополнительных образовательных программ.

Разработаны методические рекомендации, как для руководства Красноярского ресурсно – методического центра системы социальной защиты населения, так и для специалиста, осуществляющего процедуру оценивания, с применением разработанных средств, а так же обработки полученных результатов и способы предоставления данных руководителю.

Согласно разработанным рекомендациям и проведенному исследованию на базе Красноярского ресурсно - методического центра системы социальной защиты населения, мы прописали методические рекомендации для директора о внесении изменений в программы дополнительного профессионального образования.

Таким образом, поставленные в рамках диссертационного исследования задачи выполнены, цель работы достигнута, гипотеза подтверждена.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Аврамова, Е. М. Работодатели и выпускники вузов на рынке труда: взаимные ожидания / Астафьева, Н., Горелова, Ю., Милохина, Л. // Социс. – 2006. – №4. – С.37 - 46.
2. Арыстанбекова, А.Х. Экономика, основанная на знаниях // Мировая экономика и международные отношения. 2008. № 6. С. 34
3. Астафьева, Н. Внешняя оценка деятельности образовательных учреждений: новые управленческие подходы к аккредитации и лицензированию / Астафьева, Н., Горелова, Ю., Милохина, Л // Народное образование.- 2008.- №4.- С.105-10.
4. Афанасьева, М. П. Управление качеством в образовательном учреждении / Афанасьева, М. П., Кейман, И. С., Севрук, А. И. // Стандарты и мониторинг в образовании. 1999. – №1. – С. 35-38.
5. Баранова, Ю. Ю. Мониторинговые исследования ГБОУ ДПО ЧИППКРО как средство повышения эффективности управления системой дополнительного профессионального образования [Электронный ресурс] / Ю. Ю. Баранова, И. Д. Борченко // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. - 2015.- №1 (22). - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/monitoringvye-issledovaniya-gbou-dpo-chippkro-kaksredstvo-povysheniya-effektivnosti-upravleniya-sistemoy-dopolnitelnogo>.
6. Белановский, С.А. Метод фокус-групп. М.: Никколо - Медиа, 2001.
7. Братченко, С. Л. Введение в гуманитарную экспертизу образования (психологические аспекты) [Текст] / С. Л. Братченко. – М.: Смысл, 1999.
8. Большаков, А.А. Создание системы управления качеством образования вуза с использованием сбалансированной системы показателей и интеллектуальных методов / Большаков, А.А., Золотко, К.Н. // Вестник Саратовского государственного технического университета. 2008. № 2 (33). Вып. 2. С. 234-344.
9. Булдаков, С. К. Философия образования. – СПб. Нева, 2002. – 230 с.
10. Виштак, О.В. Критерии оценки деятельности вузовского центра дополнительного образования / Виштак, О.В., Штырова, И.А. // Фундаментальные исследования. 2013. № 4 (ч. 3). С. 555-559.
11. Виштак, О.В. Использование информационных технологий в педагогических исследованиях / Виштак, О.В., Штырова, И.А. // Сборник

статей международной научно-технической конференции «Современные информационные технологии». Пенза, 2009. С. 123-125.

12. Джери, Дж. Большой толковый социологический словарь. М.: Вече: АСТ, 1999. Т. 2. С. 57.

13. Дробышевская, Л.Н. Развитие государственно-частного партнерства в сфере дополнительного профессионального образования / Дробышевская, Л.Н., Новиков, В.С // Экономика: теория и практика. – 2007. – № 2 (14). – С. 59а-64.

14. Ефремов, К. Психологические аспекты экспертизы образовательных программ // Педагогическая диагностика.-2008.-№1.-С.6

15. Захир, Ю. Внешняя экспертиза деятельности школы как средство управления качеством образования / Захир, Ю., Полянская, С., Дубинина, О. // Педагогическая диагностика.-2008.-№3.-С.127-130.

16. Зеер, Э.Ф. Психология профессионального образования. М.: Изд-во Моск. психол.-соц. инта, 2003. С. 53.

17. Злобин, Э.В. Формирование системы менеджмента качества образовательной организации: автореф. дис. ... канд. экон. наук. – Тамбов, 2004. – 14 с.

18. Иванов, Д.А. Экспертиза в образовании //Биб-ка ж. «Директор школы».-2007.-№6.-С.115-19.

19. Игнатьева, Г. А. Методология экспертизы инновационных образовательных проектов [Электронный ресурс] / Г. А. Игнатьева, В. И. Слободчиков. – Режим доступа: <http://pandia.ru/text/78/224/51005.php>.

20. Каменская, Е. Обеспечение качества высшего образования: российский опыт в международном контексте // Alma Mater: Вестник высшей школы. – 2001. № 6. – С. 22–23.

21. Качалов, В. А. Проблемы управления качеством в вузах. Заметки менеджера по качеству // Стандарты и качество.– 2000. – №7. – С. 68-73.

22. Концепция федеральной целевой программы развития образования на 2006-2010 годы // Официальные документы в образовании. – 2006. – №26. – С.3-31.

23. Коптелов, А. В. Особенности формирования внутренней системы оценки качества образования в учреждении дополнительного профессионального образования [Электронный ресурс] / А.В.Коптелов // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. - 2016. - № 3 (28) Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti->

[formirovaniya-vnutrenney-sistemy-otsenki-kachestva-obrazovaniya-v-uchrezhdenii-dopolnitelnogo-professionalnogo.](#)

24. Копыленко, Ю.В. Концепция МГТУ СТАНКИН в области обеспечения качества высшего инженерного образования / Копыленко, Ю.В., Круглов, В.А. // Проблемы качества в сфере образования. 2001. № 1. С. 2.

25. Кузьмина, Н.В. Акмеологическая теория повышения качества подготовки специалистов образования. М., 2001. С. 72.

26. Кучер, С.Н. Основные подходы к экспертизе в образовании //Педдиагностика. - 2007. - №2. - С.50 - 57.

27. Кучер, С.Н. Основные подходы к экспертизе в образовании//Школьные технологии. - 2006. - №5. - С.155 - 160.

28. Красноярцева, Е. Г. Потребительский мониторинг в образовательных учреждениях / Е. Г. Красноярцева// Проблемы и перспективы развития системы менеджмента качества в вузе. Челябинск: Энциклопедия, 2010. С. 49–55.

29. Кроуфорд, Р. В эру человеческого капитала: Появление таланта, разума и знания как всемирной экономической силы и что это значит для инвесторов и менеджеров. Нью-Йорк; Харпер Бизнес. 1999. С. 10.

30. Лактионова, Е. Б. К вопросу о возможности использования экспертизы для оценки психологической безопасности образовательной среды [Текст] / Е. Б. Лактионова. – Режим доступа: <http://www.emissia.org/offline/2009/1311.htm>.

31. Маркова, А.К. Психология профессионализма. М., 1996. С. 83.

32. Менеджмент, маркетинг и экономика образования / под ред. А.П. Егоршина. Н. Новгород: НИМБ, 2001. С. 56.

33. Методические рекомендации для эксперта по анализу качества образовательных программ. М.: Государственная инспекция по аттестации учебных заведений России при МО РФ, 2002.

34. Модели государственно-общественного управления образованием: сборник научно-методических материалов / В. Н. Кеспиков, М. И. Солодкова, Д. Ф. Ильясов и др. / науч. ред. В. Н. Кеспиков, М. И. Солодкова. – Челябинск : ЧИППКРО, 2014. – С. 56–58.

35. Мкртычян, Г. А. Психологическая экспертиза в инновационном образовании [Текст] / Г. А. Мкртычян. – Саарбрюккен: Lambert Academic Publishing (LAP), 2011. – 147 с.

36. Назарова, С. И. Повышение качества образования стратегический курс социально-экономического развития современного общества // Педагогическое образование: современные проблемы, концепции, теории и практика : сб. науч. ст. VI Междунар. науч.-практ. конф. (С.-Петербург, 24-25 октября 2013) / под общ. ред. И. И. Соколовой. СПб.: ФГНУ ИПООВ РАО, 2013. – С. 59–66.

37. Никитина, Н.Ш. Управление качеством образования. Системный подход / Никитина, Н.Ш., Валеева, М.А., Щеглов, П.Е. // Системы управления качеством: проектирование, организация, методология: материалы X симпозиума «Квалиметрия человека и образования: методология и практика». М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. С. 19.

38. Новиков, В.С. Виртуальные формы бизнеса и их устойчивость в современных условиях. / Новиков, В.С., Шершунова, Н.В // Сборник. Проблемы и тенденции экономики и управления в современном мире. Материалы международной конференции. – Болгария, г. София, 2012. - С. 440-447.

39. Новиков, В.С. Государственно-частное партнерство как механизм трансформации сферы образовательных услуг в РФ. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону, 2009.

40. Новикова, Т. Г. Типология экспертизы в образовании [Текст] / Т. Г. Новикова // Муниципальное образование: инновации и эксперимент. – 2009. – № 5. – С. 37–42.

41. Новикова, Т. Экспертиза инноваций в образовании. Подготовка экспертов гражданских институтов//Народное образование.-2006.-№4.- С.104-109.

42. Нуждин, В.Н. Проблемы управления качеством высшего образования // Проблемы качества в сфере образования. 2001. № 1. С. 11.

43. О государственной политике в области образования // Официальные документы в образовании. –2002. – №27.– С.3-11.

44. Острожная, Е.Е. Проблема оценки качества дополнительного профессионального образования // Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования: материалы VI Всероссийской научно-практической

конференции: в 6 ч. Ч. 1/ Челябинский институт переподготовки и повышения квалификации работников образования. – Челябинск: Образование, 2007. – 331с.

45. Острожная, Е.Е. Направленность системы дополнительного образования и повышения квалификации кадров на модернизацию общего и профессионального образования // Пути повышения эффективности экономической деятельности и социальной работы кооперативных организаций: Сборник научных докладов профессорско-преподавательского состава и студентов. – Том 2. – М.: Российский университет кооперации, 2007. – С.135-138.

46. Острожная, Е.Е. Проблемы и пути совершенствования дополнительного образования в условиях инновационного развития // Инновационно - инвестиционные стратегии модернизации экономических систем: Сборник материалов международной научно-практической конференции (Мурманск, 10-11 апреля 2008г.). – Мурманск- Самара, 2008. – С. 119- 124.

47. Оценка качества деятельности образовательного учреждения / В.И. Васильев, В.Б. Красильников, С.И. Плаксий, Т.Н. Тягунова. М.: ИКАР, 2005. С. 310.

48. Постановление Правительства российской федерации от 23 мая 2015 г. N 497 «О федеральной целевой программе развития образования на 2016 - 2020 годы» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс.

49. Подходы к разработке общеобразовательными организациями внутренних систем оценки качества образования : методические рекомендации для руководителей образовательных организаций / М. И. Солодкова, А. В. Коптелов и др. / под. ред. В. Н. Кеспилова. – Челябинск: ЧИППКРО, 2014.

50. Приказ № 998 от 30.12.2013 «О внутренней системе оценки качества образования в ГБОУ ДПО ЧИППКРО» (Решение ученого совета от 27.12.2013 № 8/16), 27.12.2013. – 5 с.

51. Проталинский, О.М. Методология моделирования плохоформализуемых слабоструктурированных социотехнических систем / Проталинский, О.М., Ажмухамедов, И.М. // Вестник Астраханского государственного технического университета.

52. Солодкова, Е. А. Нормативно-правовые аспекты содержания и организации внутренней системы оценки качества дошкольного образования.

[Электронный ресурс] / Е. А. Солодкова // Научно-методическое обеспечение оценки качества образования. - 2016. - №1 Режим доступа: https://rcokio.ru/files/pages/nauchn_gutnal.pdf.

53. Солонин, К.И. Качество образования: проблемы и задачи изучения внутренней среды ВУЗа / Солонин, К.И., Кортков, С.В. // Университетское управление: практика и анализ. 2003. № 2. С. 69.

54. Станкевич, Е. Ю. К вопросу оценки качества образования [Электронный ресурс] / Е.Ю. Станкевич // Гуманитарные научные исследования. - 2013.- № 1. Режим доступа: <http://human.snauka.ru/2013/01/2215>.

55. Субетто, А. И., Селезнева, Н. А. Качество образования как синтезатор проблем развития образования в России: мониторинг, квалиметрия, доктрина: Материалы III Международной научно-практической конференции. / Субетто, А. И., Селезнева, Н. А // Отв. ред. А. С. Вострикова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2000. – 380 с.

56. Тоффлер, Э. Создание новой цивилизации. Политика Третьей Волны. / Тоффлер, Э., Тоффлер, Х. // Новосибирск: Сибирская молодежная инициатива, 1996. С. 35.

57. Управление функционированием внутренней системы оценки качества дополнительного профессионального образования работников образования [Текст]: сборник материалов / под редакцией А.А. Барабаса, Ю.Ю. Барановой – Челябинск: РЦОКИО, 2017. – 184 с.

58. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс.

59. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ст. 2., п. 29 [Электронный ресурс] // Сайт «Консультант Плюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/.

60. Шалашова, М. М. Качество дополнительных профессиональных программ: поиск ответов на вызовы современности [Электронный ресурс] / М. М. Шалашова, Н. И. Шевченко // Человеческий капитал. – 2015. – № 09 (81). – с. 94-98. – Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_24399066_17537667.pdf.

61. Шургина, С.А. Организация экспертизы инновационной деятельности в образовании//Справочник руководителя ОУ.-2006.-№8.- С.22-32.

62. Экономика и организация управления вузом / под ред. В.В. Глухова. СПб.: Лань, 2005. С. 78.

63. Ядов, В. А. Социологическое исследование — методология, программа, методы. — М.: Издательство «Самарский университет», 1995. — ISBN 5-230-06020-4.

64. Mc Culloch, M., Total quality management: its relevance for higher education. // Quality Assurance in Education. 1993. - Vol. 1. - № 2.

65. Stensaker B. The Transformation of Organisational Identities. Interpretations of policies concerning the quality of teaching and learning in Norwegian higher education, 2004, 252 с.

66. Teeter D. and Lozier G. Pursuit of Quality in Higher Education: Case Studies in Total Quality Management. // New Directions for Institutional Research. Gosey-Bass, Inc., Publishers. - 1993, Summer. -№ 7.8.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Гайд фокус – группы

Тема: Степень удовлетворенности и предпочтения специалистов, прошедших курсы дополнительного профессионального образования в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения.

Проблема: новый вид деятельности в сфере дополнительного профессионального образования требует детального изучения для дальнейшего качественного предоставления образовательных услуг.

Цель: выявление степени удовлетворенности и предпочтений специалистов, прошедших курсы по дополнительным профессиональным образовательным программам в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения.

Задача: провести фокусированное интервью в целевой аудитории для выявления качества удовлетворенности и предпочтений специалистов, прошедших курсы дополнительного профессионального образования.

Объект: участники фокус – группы.

Предмет: степень удовлетворенности и предпочтения целевой аудитории для дальнейшего внесения изменений в сфере дополнительного профессионального образования.

Численность фокус – группы: 16 человек.

Инструментарий сбора и обработки социологической информации: диктофон, отчет руководству о проведенной фокус – группе.

Время проведения фокус – группы: 90 мин.

Тематическая последовательность:

Вводная часть (20 мин). Модератором формулируются основные данные необходимые для успешной групповой работы, такие как обозначение темы исследования и определение проблематики получения дополнительного профессионального образования. Модератор проводит знакомство участников исследования между собой так, чтобы каждый участник рассказал о себе информацию достаточную для формирования его социального портрета другими членами группы. Поскольку на протяжении всей фокус – группы проводится аудиофиксация работы, важно, чтобы все диалоги в группе звучали громко и четко.

Основная часть (60 мин). Изучая проблемы, связанные с необходимостью получения дополнительного профессионального образования, задаются следующие вопросы: Оцените качество предоставления образовательной услуги в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения?

- Чем программы дополнительного профессионального образования Вам понравились/ не понравились?

- Учитывало ли содержание курсов повышения квалификации современные тенденции развития системы социальной защиты населения?
Ответ обоснуйте.

- Соответствовал ли излагаемый на курсе повышения квалификации материал заявленной теме, по которой Вы прошли обучение?

- Оцените, насколько качественно преподаватели Вам преподнесли новую информацию?

- Хватило ли Вам количество часов, выделенных на теорию, а так же на практические занятия? Какие корректировки хотели бы Вы внести?

- Назовите наиболее актуальные для Вас темы курсов повышения квалификации (практических занятий)?

- Реализовались ли Ваши ожидания в рамках темы курсов повышения квалификации?

- Что Вам больше всего запомнилось?

- Если бы Вам в дальнейшем представилась возможность пройти курсы повышения квалификации в нашей организации, Вы бы согласились?
Ответ обоснуйте.

Заключительная часть (10 мин). Общее мнение о курсах, замечания, предложения.

Дискуссия завершается. Модератор благодарит респондентов. Желает успехов в дальнейшей профессиональной деятельности!

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Анкета для анализа результатов курсов и повышения их эффективности.

Уважаемые коллеги!

По итогам проведения курсов повышения квалификации просим Вас заполнить анкету. Анкета необходима для анализа результатов курсов и повышения их эффективности.

Пожалуйста, оцените организацию и содержание курсов, отвечая на предложенные вопросы: №1-3 по 5-ти балльной шкале, где 1 – соответствует минимальной оценке, а 5 – максимальной; № 4-7 нужно отметить галочкой)

АНКЕТА

Дата анкетирования: « _____ » _____ 201__ г.

Название курса: **«Социальная адаптация граждан, освободившихся из мест лишения свободы»**

Ф.И.О. _____

Учреждение, должность _____

1. Общая оценка организации и проведения курсов повышения квалификации.

1 2 3 4 5

2. Практическая ценность:

1 2 3 4 5

3. Новизна:

1 2 3 4 5

4. Реализовались ли Ваши ожидания в рамках темы курсов повышения квалификации? (нужное отметить галочкой)

Да

Нет (прокомментировать)

5. Материал излагался доступно? (нужное отметить галочкой)

Да

Нет (прокомментировать)

6. Уровень Вашей удовлетворенности в целом курсами повышения квалификации:

- Повышение собственной профессиональной компетенции (нужное отметить галочкой):

Да

Нет (прокомментировать)

- Доброжелательность, вежливость, внимательность преподавателей (нужное отметить галочкой):

Да

Нет (прокомментировать)

7. Учитывало ли содержание курсов повышения квалификации современные тенденции развития системы социальной защиты населения? (нужное подчеркнуть)

Да

Нет (прокомментировать)

8. Качество работы преподавателей со слушателями:

ФИО преподавателя	Оценка по 5-ти бальной шкале			Ваше предложение о дальнейшем сотрудничестве
	Информация была мне понятна	Материал был полезен для меня	Мне было легко общаться с преподавателем	

9. Соответствовал ли излагаемый на курсе повышения квалификации материал заявленной теме: **«Социальная адаптация граждан, освободившихся из мест лишения свободы»**

Да

Нет (прокомментировать)

10. Укажите наиболее актуальные для Вас темы курсов повышения квалификации (знаний)

11. Ваше общее мнение о курсах, замечания, предложения (отзыв может быть опубликован на сайте)

Спасибо!

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ЭКСПЕРТНЫЙ ЛИСТ

оценивания дополнительных образовательных программ, реализующихся в Красноярском ресурсно-методическом центре системы социальной защиты населения.

Ф.И.О. эксперта _____

Должность _____

Время и место проведения экспертизы _____

Цель: Оценить качество дополнительных образовательных программ, реализующихся в Красноярском ресурсно-методическом центре социальной защиты населения.

Предмет: Соответствие или несоответствие дополнительных образовательных программ, реализующихся в Красноярском ресурсно-методическом центре социальной защиты населения профессиональным стандартам, применяемым в учреждениях социальной защиты, Положению о дополнительной образовательной программе, учебно-тематическому плану.

Таблица 1 - Анализ экспертизы

№	Формулировка требования	Соответствует	Не соответствует	Частично
1	Перечень (полнота) нормативных документов необходимых для реализации дополнительных образовательных программ.			
2	Заявленная программа входит в перечень профессиональных стандартов, применяемых в учреждениях социального обслуживания: - сиделка (помощник по уходу); - педагог (воспитатель, учитель); - специалист по работе с семьей; - психолог в социальной сфере; - руководитель организации социального обслуживания; - социальный работник; - реабилитолог в социальной сфере; - специалист по социальной работе.			
3	Предлагаемое содержание раскрывает заявленную			

	тему программы			
4	Сформулирована и обоснована актуальность программы обучения			
5	Сформулированы цели, задачи программы, которые согласованы с содержанием и результатами программы			
6	Соответствие содержания программы заявляемым результатам ее освоения (соответствие перечня конкретных результатов, достигаемых в процессе обучения, и учебных действий по достижению этих результатов)			
7	Теоретическая часть программы связана с практической частью			
8	Практическая часть ориентирована на решение реальных задач в сфере социального обслуживания			
9	Программа имеет свой УТП (учебно-тематический план)			
10	В программе прописаны требования к уровню образования обучающегося			
11	Нормативный срок освоения программы составляет 16 часов			
12	Каждый изученный модуль подразумевает текущий контроль			
13	Использование современной учебной литературы (не более 10 лет)			
14	Полнота контрольного теста			

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного образования

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Светлана О.П. Смолянинова
подпись О.П. Смолянинова
« 22 » июня 2020 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Оценка деятельности Красноярского ресурсно-методического центра
системы социальной защиты населения по реализации дополнительных
образовательных программ

44.04.01. Педагогическое образование
44.04.01.02. Образовательный менеджмент

Научный руководитель *Степанова* канд. пед. наук, доцент, И.Ю. Степанова
подпись, дата

Выпускник *Захарова* А.В. Захарова
подпись, дата

Рецензент *Ильина* докт. пед. наук, доцент, Н.Ф. Ильина
подпись, дата

Красноярск 2020