



► **БАННЫХ Галина Алексеевна**  
Кандидат социологических наук,  
доцент кафедры социологии  
и психологии

Уральский государственный  
экономический университет  
620144, РФ, г. Екатеринбург,  
ул. 8 Марта/Народной воли, 62/45  
Тел.: (343) 221-27-89  
E-mail: gbannykh@gmail.com



► **КОСТИНА Светлана Николаевна**  
Кандидат социологических наук,  
доцент кафедры государственного  
и муниципального управления

Уральский федеральный университет  
им. первого Президента России  
Б.Н. Ельцина  
620002, РФ, г. Екатеринбург,  
пр. Ленина, 51  
Тел.: (343) 371-56-04  
E-mail: kostinasn@mail.ru

#### Ключевые слова

УПРАВЛЕНИЕ

МОНИТОРИНГ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ УСЛУГА

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

ИНДИВИДУАЛИЗАЦИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

#### Аннотация

Рассматривается мониторинг качества предоставления образовательной услуги по индивидуализации образования на высшей ступени общего образования как инструмент повышения эффективности управления образованием. В статье использованы результаты собственного исследования авторов по разработке и апробации методики мониторинга в школах Пермского края.

#### JEL classification

J20, H75, L89

## Совершенствование системы мониторинга качества оказания образовательной услуги

В настоящее время, учитывая смену парадигм управленческого мышления и практики, целесообразно понимать под управлением определенный социальный процесс, основанный на признании ответственности субъектов управления за экономическое и производственное планирование и регулирование деятельности организации по достижению своей цели.

Л. Гулик особое внимание уделяет функции координации в процессе управления, выделяя ее пределы, т.е. факторы, ограничивающие возможности руководителя: неопределенность будущего; недостаточность знаний у самих руководителей; отсутствие у них необходимых административных навыков и отработанных методов; более общую нехватку предписанных и научно обоснованных процедур и программ; «огромное количество переменных факторов и неполнота человеческого знания, в частности, о человеке и его жизни» [4. Р. 40].

Можно сделать вывод, что преодоление этих ограничений возможно за счет систематического наблюдения, оценки и сравнения достигаемых целей, задач, перестройки на основе этого общей стратегии организации, которая должна быть максимально гибкой в современных условиях нестабильности. Как отмечают Т. Бэйтмен и С. Шелл, «функция менеджмента заключается в проведении мониторинга достижений и внесении необходимых изменений, чтобы убедиться в реализации поставленных целей» [2. Р. 3].

Понятие «мониторинг» (от англ. *monitoring* – отслеживание, на базе латинского корня *monitor* – напоминающий, предостерегающий) стало общепризнанным как в науке, так и в других областях общественной практики. Мониторинг понимается как процесс систематического наблюдения за объектом, контроля, анализа, оценки и прогнозирования его состояния, как методика и система наблюдений за состоянием определенного объекта или процесса, дающая возможность наблюдать их в развитии, оцени-

вать, оперативно выявлять результаты воздействия различных внешних факторов. Результаты мониторинга дают возможность корректировать управление объектом или процессом.

Таким образом, речь идет о постоянном наблюдении за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату. Иначе говоря, если диагностика ситуации осуществляется систематически с определенной заданной периодичностью и с использованием одной и той же (во всяком случае базовой) системы индикаторов, мы имеем дело с мониторингом.

Осуществление мониторинга качества образования для значительного числа образовательных учреждений (ОУ) является достаточно освоенной деятельностью. Но до недавнего времени решение о его организации и проведении принималось лишь отдельными учреждениями (как правило, инновационными), испытывавшими потребность в дополнительной информации о состоянии дел на различных участках, о ходе и результатах образовательного процесса в связи реализацией перспективных планов развития образовательного учреждения, программ научно-исследовательской (опытно-экспериментальной) и иной деятельности.

Вступивший в силу с 1 января 2011 г. Федеральный закон от 8 ноября 2010 г. № 293-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием контрольно-надзорных функций и оптимизацией предоставления государственных услуг в сфере образования» расширяет сферу компетенции и ответственности образовательных учреждений, определенную статьей 32 Закона РФ «Об образовании», возлагая на образовательное учреждение решение таких задач, как обеспечение функционирования системы внутреннего мониторинга качества образования, а также создание и ведение официального сайта образовательного учреждения в сети Интернет.

# Improving the Monitoring System of Educational Services Quality

Внедрение системы оценки потребителями качества и доступности предоставляемых услуг в социальной сфере является эффективным методом изучения современного состояния в области предоставления услуг и разработки путей дальнейшего совершенствования этих услуг с учетом потребностей и ожиданий самих получателей услуг. Основу мониторинга может составлять предлагаемая система показателей, детализирующая критерии качества и доступности услуг.

Можно выделить следующие характерные особенности мониторинга как инструмента управления и вида деятельности по оценке качества:

- непрерывная и регулярно осуществляемая деятельность, нацеленная на обновление информации по осуществлению инвестиций и прогрессу в этой области;
- оценка прогресса на постоянной основе;
- относимость не только к контролю и регулированию;
- неотъемлемая часть управления;
- поощрение и поддержка извлечения уроков.

Достижение нового качества образования рассматривается как основная цель проводимой сегодня образовательной реформы, а система оценки качества образования – как необходимый инструмент государственного управления в сфере образования.

Наиболее важными элементами государственного управления выступают условия, при которых осуществляется инновационный подход к индивидуализации образования. Именно данные условия ложатся в основу мониторинга качества оказываемых образовательными учреждениями услуг.

Под внутренним мониторингом качества образования в образовательном учреждении (ВМК) понимается вид деятельности по информационному обеспечению управления образовательным учреждением, основанной на систематическом стандартизированном изучении

состояния основных и обеспечивающих процессов (видов деятельности) данного учреждения, условий и результатов их осуществления [1. С. 23].

В приведенном рабочем определении следует выделить ряд наиболее важных моментов. В первую очередь, ВМК осуществляется в интересах управления конкретным образовательным учреждением; его ценность определяется исключительно тем, насколько он соответствует этому предназначению.

Предполагается, что ВМК – это систематически осуществляемая деятельность. Систематичность ВМК означает, с одной стороны, охват мониторингом всех ключевых процессов, объектов и сторон деятельности ОУ, с другой стороны, определенную периодичность (многократность, повторяемость) соответствующих измерений и иных контрольных действий.

Предмет ВМК определяется, как правило, одновременно с формированием перечня объектов, поскольку последние представляют практический интерес для управления ОУ не во всем многообразии их свойств (признаков, качеств, характеристик), а лишь в определенных аспектах, т.е. в их конкретных свойствах, непосредственно или прямо влияющих на качество образования.

Так, основные образовательные программы ОУ, с точки зрения управления качеством образования, характеризуются в первую очередь тем, насколько они соответствуют: а) существующим нормативным требованиям, б) социальным и в) личностным ожиданиям, что и составляет предмет мониторинга.

Для организации мониторинга качества образовательной услуги как инструмента повышения эффективности управления образованием предлагается следующая организационная схема осуществления мониторинга услуг:

1. Организационный этап.
2. Исследовательский этап.
3. Аналитический этап.
4. Отчетно-информационный этап.

## Galina A. BANNYKH

*Cand. Sc. (Sociology), Assistant-Prof. of Sociology and Psychology Dept.*

**Urals State University of Economics  
620144, RF, Yekaterinburg,  
ul. 8 Marta/Narodnoy Voli, 62/45  
Phone: (343) 221-27-89  
E-mail: gbannykh@gmail.com**

## Svetlana N. KOSTINA

*Cand. Sc. (Sociology), Assistant-Prof. of State and Municipal Administration Dept.*

**Ural Federal University named after the first President of Russia  
B.N. Yeltsin  
620002, RF, Yekaterinburg,  
pr. Lenina, 51  
Phone: (343) 371-56-04  
E-mail: kostinasn@mail.ru**

## Key words

MANAGEMENT  
MONITORING  
EDUCATIONAL SERVICE  
MONITORING OF EDUCATION QUALITY  
INDIVIDUALIZED EDUCATIONAL SERVICES

## Summary

In the article the authors examine the monitoring of educational services quality in the sphere of individualized education at the highest level of general education as a tool to improve the efficiency of education administration. The article draws on the results of the authors' research on development and approbation of the monitoring methodology in schools of Perm kraj.

## JEL classification

**J20, H75, L89**

## Источники

1. Кучер С.Н., Гозман Т.М. Организация внутреннего мониторинга качества образования в образовательном учреждении. методические рекомендации для руководителей образовательных учреждений, специалистов муниципальных органов управления образованием. Барнаул, 2010.
2. Bateman T.S., Shell S.A. Management. Building Competitive Advantage. 3rd ed. McGraw-Hill, 1999.
3. European report on the quality of school education sixteen quality indicators. European Communities, 2001.
4. Gulick L.H. Papers on the Science of Administration. N.Y., 1937.
5. U.S. Department of Education. National Center for Education Statistics. Monitoring School Quality: An Indicators Report, NCEES 2001-030 / D. P. Mayer, J. E. Mullens, and M. T. Moore; John Ralph, Project Officer. Washington, DC, 2000.

В качестве потребителей информации могут выступать следующие субъекты:

- 1) руководители и работники образовательной организации, оказывающей услуги;
- 2) потребители услуг (родители и учащиеся);
- 3) местное сообщество;
- 4) органы государственной власти и местного самоуправления;
- 5) профессиональные ассоциации;
- 6) управляющие советы образовательных учреждений;
- 7) правоохранительные органы;
- 8) инспекторы.

Местные органы управления образованием, инспекторы, сотрудники правоприменительных органов, как правило, работают с детализированными данными, в то время как должностные лица в национальных и региональных министерствах традиционно предпочитают агрегированные данные.

Индикаторы, по которым собираются данные, являются ключевыми инструментами для мониторинга и основой для принятия решений. Содержащаяся в них информация может быть представлена как в подробных докладах о состоянии образования, так и в документах, обеспечивающих проведение политики по конкретным проблемам или секторам образования. Лица, принимающие решения на высшем уровне, а также широкая общественность в большей степени заинтересованы в информации, которая кратко резюмирует и разъясняет детализированные данные («громкие» индикаторы и индексы). Например, индекс качества жизни, индекс человеческого капитала, индекс детской бедности, индикаторы доступности общего образования и т.д.

Лица на более низком уровне управления и местная общественность, например родители учащихся и студенты, нуждаются в более детальной информации о работе конкретных образовательных учреждений.

Как показывают отчеты и исследования международных и отечественных служб мониторинга в образовании, предоставление данных для принятия решений позволяет:

- 1) оценить и охарактеризовать тенденции и условия получения образования, причины и следствия характеристик его качества;
- 2) создать основу для совершенствования процесса принятия решений и облегчить оценку прогресса на пути к достижению целей политики в области образования;

3) повысить осведомленность и понимание образовательных проблем лицами, принимающими решения, основными заинтересованными сторонами и населением;

4) в итоге сформировать задание на проведение мониторинга услуг на очередной период.

Авторами была разработана методика комплексного мониторинга качества предоставления образовательных услуг по индивидуализации общего образования, которая включала в себя выработку системы критериев мониторинга, их апробацию путем экспертного опроса, а также изучение качества предоставления образовательной услуги в рамках новых образовательных центров (НОЦ) на основе опроса школьников и родителей.

Для определения надежности разработанных критериев оценки качества услуг по индивидуализации школьного образования и последующей их корректировки с целью разработки мониторинга оценки качества в ноябре 2012 г. был проведен экспертный опрос руководителей НОЦ и ОУ Пермского края. Всего в экспертном опросе приняли участие 5 руководителей-экспертов.

Задачей экспертного опроса являлась оценка педагогическим сообществом надежности и достаточности разработанных критериев для изучения качества образовательной услуги по индивидуализации. На основе предложений экспертов были разработаны и апробированы анкеты для учеников и их родителей также с целью изучения качества оказываемых услуг по индивидуализации образования.

Основными группами рассматриваемых показателей стали следующие: результативность, доступность, ресурсная обеспеченность (информационные, психолого-педагогические, материально-технические и т.д.), информативность, динамизм, инициативность, ответственность, открытость.

Общая оценка разработанным критериям по всем блокам была дана положительная: никто из экспертов не выделил недостаточности или непроработанности представленных критериев для оценки качества предоставляемой услуги по индивидуализации обучения. Мнения же экспертов относительно отдельных блоков критериев значительно разошлись.

Так, не вызвали никаких разногласий только два блока критериев, связанных с результатами услуги по индивидуализации обучения, а также с оценкой содержания индивидуальных

планов. Однако второй блок критериев, определяющих отношение ученика к содержанию индивидуального плана, одним из экспертов был отмечен как совершенно бесполезный и лишний, поскольку ученик самостоятельно с помощью тьюторов определяет содержание своего индивидуального плана, а общий учебный план разрабатывается на основе Федеральных стандартов. Следует, однако, отметить, что мониторинг подразумевает систематическое наблюдение и оценку, а это означает необходимость данного блока критериев, который позволяет рассмотреть потенциал составления индивидуального плана учеником при помощи тьютора в начале индивидуализации и проследить изменения предпочтений ученика в процессе обучения.

В настоящее время образовательные стандарты разрабатываются на федеральном уровне с участием заинтересованных федеральных ведомств, а также ученых. На региональном, местном уровнях, уровне образовательного учреждения имеются возможности лишь вносить в содержание образования определенные изменения в соответствии с требуемой спецификой.

На сегодняшний день качество образовательных программ практически не оценивается. Разрабатываются образовательные стандарты, внедряются в образовательный процесс и «работают» там до следующей итерации переработки («модернизации») как чисто ведомственные документы.

Таким образом, только один блок вопросов не вызвал разночтений – третий блок по результатам индивидуального обучения. Результатами в данном случае могут выступать измеряемые достижения обучающихся, отражающие соответствие результатов индивидуализированного образования требованиям, предъявляемым со стороны государства через Федеральные государственные образовательные стандарты образования.

В качестве результатов образования могут выступать степень развития образовательной самостоятельности, инициативы, ответственности обучающихся, степень овладения ими компетентностями (внепредметными и предметными), социальным опытом, индивидуальный прогресс обучающегося, сохранение здоровья обучающихся, другие измеряемые характеристики. Именно эти критерии были учтены в рамках блока коллЕКТИВом разработчиков и одобрены экспертами.

На конкретный вопрос экспертной анкеты, что же необходимо изменить или убрать в первом блоке критериев, эксперты также не пришли к единому мнению, а это свидетельствует об отсутствии на данный момент единого стандарта понимания, что есть комфортность и доступность получения услуги по индивидуализации образования. Следовательно, этот стандарт необходимо выработать хотя бы на уровне региональных НОЦ. В анкетах потребителей услуг категории комфортности и доступности сформулированы максимально просто и однозначно для оценивания, дабы не вызывать подобных разночтений.

И наконец, по четвертому блоку 80% опрошенных экспертов сошлись во мнении, что блок критериев, предполагающих оценку родителями и учениками деятельности и личности тьюторов и педагогов, составлен некорректно, поскольку предполагает высказывание субъективного мнения потребителей, а это не будет отражать реальную ситуацию.

Тем не менее следует отметить, что во многих странах осуществляется внутренний мониторинг качества, включающий периодическое анкетирование обучающихся, в том числе их оценки педагогов («в завуалированном виде»). Это регулярное, 2–3 раза в семестр, в полугодие проведение анкетирования среди учащихся, студентов, а также учителей, преподавателей. Например, по стандарту Европейской комиссии по образованию общими для всех европейских стран являются 16 критериев, касающихся всех сторон жизни учебного заведения: качества преподавания каждого учебного предмета, учебников и других учебных материалов, объективности оценок, состояния учебных помещений, работы библиотеки, мастерских, столовой, книжного магазина, спортивных сооружений и т.д. [3].

В США таких индикаторов 13, однако они четко разделены на 3 группы: для учителей, учеников и родителей, а также индикаторы «окружающей обучающей среды», включающие комфортность, доступность, размеры классов и т.д. [5]. Анализ таких анкет позволяет судить о деятельности каждого учителя, преподавателя, других работников и всех служб и своевременно принимать соответствующие меры.

Целесообразно также в учреждениях среднего образования, предоставляющих услуги по индивидуализации образования, учитывать мнения родителей обучающихся. Именно родители высту-

## References

1. Kucher S.N., Gozman T.M. Organization of the internal monitoring of the quality of education in the educational institution. [Organizatsiya vnutrennego monitoringa kachestva obrazovaniya v obrazovatel'nom uchrezhdenii]. Barnaul, 2010.
2. Bateman T.S., Shell S.A. *Management. Building Competitive Advantage*. McGraw-Hill, 1999.
3. *European report on the quality of school education sixteen quality indicators*. European Communities, 2001.
4. Gulick L.H. *Papers on the Science of Administration*. N.Y., 1937.
5. Mayer D.P., Mullens J.E., Moore M.T. *Monitoring School Quality: An Indicators Report*. U.S. National Center for Education Statistics. Washington, DC, 2000.



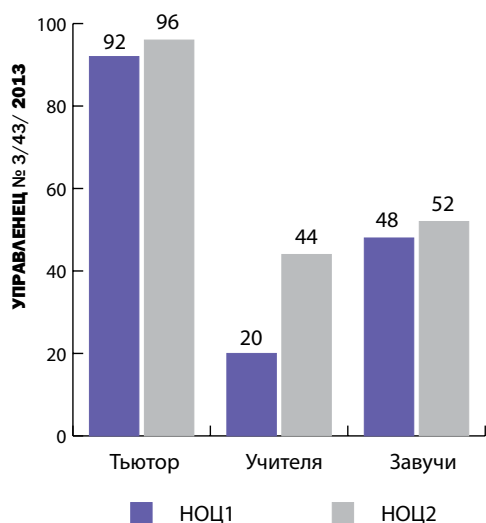


Рис. 1. Знаешь ли ты, какую роль в составлении и реализации твоих ИУП и ИОП играют эти люди и как их зовут? (% от числа опрошенных)

пают важным звеном в цепи коммуникаций между ОУ, НОЦ и учащимися.

Частично высказанные экспертами замечания и предложения по формированию анкет ученика и анкет родителя были учтены при их составлении.

Опросная часть мониторинга качества оказания образовательной услуги по индивидуализации, включающая оценку услуги учениками, проводилась в двух новых образовательных центрах Пермского края. В ходе исследования было опрошено по 25 учеников 10-х классов НОЦ Пермского края.

Первый блок вопросов мониторинга был посвящен общей оценке условий оказания образовательной услуги по индивидуализации образования. Результаты свидетельствуют о том, что менее половины старшеклассников НОЦ1 считают достаточной информацию о выборе дисциплин и видов внеурочной деятельности, чуть более половины – о технологии и графике обучения. Примерно такая же ситуация среди старшеклассников НОЦ2, но они более высоко оценили достаточность информации о выборе дисциплин и видов внеурочной деятельности.

В обоих НОЦ старшеклассники получают информацию в основном от тьюторов, иногда – от учителей и из печатных материалов (примерно четверть опрошенных). Наиболее интересная ситуация сложилась с использованием сайта школы: если в НОЦ1 пользовались сайтом 28%, то в НОЦ2 – 0%. Также достаточно часто старшеклассники отмечали, что информацию они получают от учащихся 11-х классов.

Большинство опрошенных отметили, что получают новую информацию об учебной и внеурочной деятельности

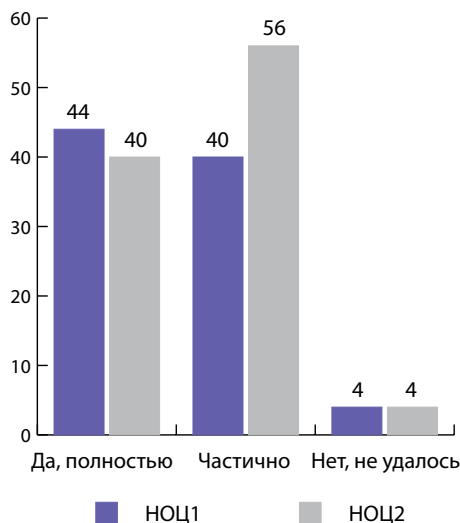


Рис. 2. Если трудности возникали, то удалось ли их решить? (% от числа опрошенных)

школы каждую неделю или месяц, всегда или чаще всего своевременно. Но в НОЦ2 более четверти опрошенных считают, что информацию они получают несвоевременно либо в последний момент. Большинство десятиклассников в обоих НОЦ достаточно четко представляют себе роль тьютора в составлении ИУП и ИОП (рис. 1), менее понятна им роль учителей и завучей.

В то же время не так позитивно мнение опрошенных старшеклассников в отношении их информированности о времени консультаций тьютора и его достаточности для принятия решения о содержании ИУП и ИОП, наблюдается резкий контраст в ответах между НОЦ.

Если в НОЦ1 92% опрошенных знают время консультаций тьютора, то в НОЦ2 – только 28% опрошенных, остальные не знают или затрудняются ответить. Достаточными для принятия решения считают консультации тьютора чуть более 40% старшеклассников обоих НОЦ, почти для трети опрошенных консультаций оказалось в какой-то степени недостаточно.

Важным показателем эффективности работы над ИУП и ИОП, на наш взгляд, является желание старшеклассников поменять в них что-либо. Практически половина опрошенных отметили, что та-

кое желание у них возникало. Более 60% знают как изменить свои ИУП и ИОП. При этом только половина из тех, кто хотел бы что-то изменить, смогли это сделать. Значительная разница наблюдается между ответами старшеклассников разных НОЦ о реализации их ИУП и ИОП. Если в НОЦ2 44% принявших участие в мониторинге смогли полностью изучить все выбранные дисциплины и реализовать все виды внеурочной деятельности, то в НОЦ1 такого мнения придерживаются только 8% десятиклассников.

Подтверждение данной тенденции можно найти в ответах на вопрос об ожиданиях старшеклассников. Если в НОЦ2 48% опрошенных считают, что их ожидания от содержания дисциплин и видов внеурочной деятельности их ИУП и ИОП полностью оправдались, то в НОЦ1 таких ответов в 2 раза меньше.

В связи с этим интересны оценки опрошенных об их результатах в ходе реализации ИУП и ИОП. Десятиклассники НОЦ2 более положительно оценили результаты своей учебной деятельности в ходе реализации ИУП и ИОП, чем опрошенные из НОЦ1, хотя и те и другие в основном считают, что изменения носили незначительный характер.

В основном опрошенные ответили, что трудности при формировании и реализации ИУП и ИОП испытывают иногда (см. таблицу). Постоянные трудности при выборе дисциплин ИУП и ИОП возникают практически у каждого пятого опрошенного десятиклассника обоих НОЦ. Практически половина опрошенных обоих НОЦ отмечает, что иногда испытывала трудности при выборе и реализации ИУП и ИОП.

Как видно из рис. 2, полностью решить возникшие трудности при формировании и реализации ИУП и ИОП смогли менее половины десятиклассников обоих НОЦ. В основном трудности удалось решить лишь частично.

Большинство старшеклассников считают, что предлагаемых школой различных видов учебной и внеурочной деятельности достаточно для удовлет-

Трудности при формировании и реализации ИУП и ИОП, % от числа опрошенных

| Вид деятельности по ИУП и ИОП                   | Да, постоянно |      | Иногда |      | Трудностей не возникало |      | Итого |      |
|---|---------------|------|--------|------|-------------------------|------|-------|------|
|   | НОЦ1          | НОЦ2 | НОЦ1   | НОЦ2 | НОЦ1                    | НОЦ2 | НОЦ1  | НОЦ2 |
| Выбор дисциплин в ИУП и ИОП                     | 20            | 16   | 60     | 44   | 20                      | 40   | 100   | 100  |
| Выбор видов внеурочной деятельности в ИУП и ИОП | 12            | 12   | 40     | 52   | 40                      | 36   | 100   | 100  |
| Реализация ИУП и ИОП                            | 4             | 16   | 68     | 52   | 28                      | 32   | 100   | 100  |

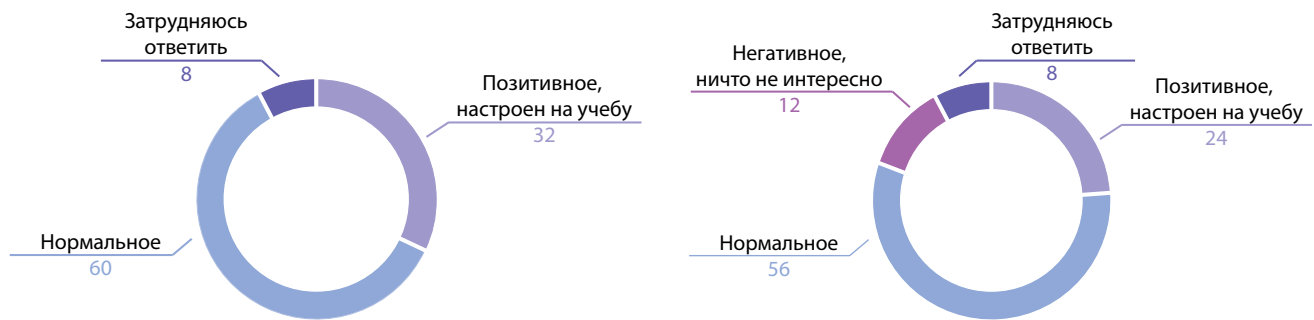


Рис. 3. Какое у тебя обычно настроение, когда ты находишься в школе?  
(% от числа опрошенных)

ворения их потребностей. Избыточность предметов, которые необходимо выбрать из федерального компонента ИУП, и видов внеурочной деятельности отмечалась в основном обучающимися в НОЦ1.

Социально-психологическую атмосферу в обоих НОЦ можно оценить как позитивную. По мнению обучающихся, участники процесса со стороны школы в целом прилагают усилия для создания благоприятной атмосферы. Об этом говорит и практическое отсутствие конфликтов в НОЦ. Учащиеся НОЦ1 отмечали наличие конфликтов с администрацией (4%) и другими учениками (16%), в НОЦ2 присутствовали конфликты с тьюторами (16%), учителями (8%), администрацией и учениками (по 4%). Настораживает тот факт, что эти конфликты не были полностью разрешены.

Менее половины опрошенных старшеклассников считают, что учителя и тьюторы умеют проявлять терпение, выдержку в ходе общения с учениками. Достаточно невысоко старшеклассники оценили профессиональные качества своих педагогов, связанные с созданием благоприятной атмосферы обучения:

оценки колебались в диапазоне от 3,5 до 4 баллов, ни по одному качеству средний балл не превысил 4. Наименьший балл получили такие качества педагогов, как внимательность к ученикам и их проблемам, в НОЦ1 – доброжелательность.

Одним из главных показателей, характеризующих социально-психологическую атмосферу в школьном коллективе, является оценка настроения обучающихся. Как видно из рис. 3, более позитивно оценили свой настрой на учебу старшеклассники НОЦ1: треть из них настроена на учебу, 60% отметили, что настроение нормальное, никто не охарактеризовал свое настроение как негативное. В НОЦ2 12% опрошенных указали, что в школе у них постоянно негативное настроение, им ничто не интересно, и только четверть старшеклассников настроена на учебу.

Таким образом, данные мониторинга позволяют получить полное представление об образовательной услуге и удовлетворенности потребителей. По результатам проведенного мониторинга были отмечены проблемные точки качества оказания услуги и намечены пути их решения. ■