

тирование, здравоохранение, образование, то есть бизнес формируется там по основной профессиональной деятельности [3].

Стремление к достижению личного успеха, независимость, благосостояние, установка на самореализацию являются значимыми мотивами поведения студенческой молодежи, что значимо и для потенциальных предпринимателей. Можно говорить о росте ценностей индивидуализма в профессиональной деятельности, т.к. при выборе профессии молодежь сегодня проявляет некий «эгоцентризм»: профессия нужна для того чтобы реализовать свой потенциал, сделать карьеру, иметь хороший доход, т. е. что-то получить для себя, а не отдавать людям, обществу, государству. Но эти же процессы можно оценить и как своеобразный перенос ответственности за проектирование профессионального будущего на индивидуальный уровень, на уровень субъекта, стремление полагаться, прежде всего, на личностные ресурсы. Возможно, что ранее господствующие установки на патерналистскую опеку со стороны государства видоизменились, превратившись в ориентации и установки на собственную ответственность за самоопределение и реализацию жизненных целей.

Студенты – часть населения, что наиболее приспособлена и готова к получению навыков предпринимательства, имеют мотивацию на предпринимательскую деятельность, оценивают ее как возможную, но отдаленную перспективу.

Список литературы

1. Верховская О. Р., Дорохина М. В. Глобальный мониторинг предпринимательства. Россия–2010. Отчет. [Электронный ресурс]. URL: http://www.hse.ru/data/2011/10/07/1270719596/GEM_2011%20ru%20final.pdf.
2. Студент–2012: материалы шестого этапа социологического мониторинга (декабрь 2011 – январь 2012 гг.) / отв. ред. Ю. Р. Вишневецкий. Екатеринбург: УрФУ, 2012. С. 89–154.
3. Широкова Г. В, Куликов А. В. Глобальное исследование предпринимательского духа студентов. Национальный отчет. Россия–2011. [Электронный ресурс]. URL: http://www.gsom.spbu.ru/files/upload/eship/guesss_nacional_nyj_otchet_2011.pdf.

Г. А. Банных, С. Н. Костина

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ: ОПЫТ РАЗРАБОТКИ

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, 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.

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.

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. Место ВМК в общем кортеже процессов (видов деятельности) ОУ определяется его назначением и предоставляемыми им возможностями с точки зрения интересов обеспечения органов управления ОУ информацией о других процессах, осуществляемых в данном учреждении.

В ходе оценки обычно следует реализовать как количественный, так и качественный подходы. Для управления качеством и его повышения необходимо оценить уровень качества. Оценка уровня качества процесса предоставления образовательной услуги является основой для выработки необходимых управляющих воздействий в системе управления качеством.

Иными словами, ВМК оправдывает свое наименование и соответствует своему назначению, если он обеспечивает органы управления информацией не столько о конечных результатах, сколько о состоянии тех факторов (материальных и информационных объектов, процессов), которые оказывают или могут оказать существенное влияние на конечные результаты деятельности ОУ сейчас или в ближайшем будущем. Общеизвестно, что к числу таких факторов – применительно к образовательной практике – относятся: качество образовательных программ ОУ; качество образовательной среды ОУ; качество педагогических и других кадров ОУ; качество обучающихся ОУ; качество родителей (законных представителей) обучающихся ОУ; качество процессов реализации образовательных программ ОУ (образовательный процесс).

Названные объекты образуют инвариантную часть соответствующего перечня объектов ВМК в конкретном образовательном учреждении. Органы управления ОУ, с учетом особенностей данного учреждения и характера осу-

ществляемых ими функций и полномочий, вправе дополнить приведенный перечень по своему усмотрению.

Достижение нового качества образования рассматривается как основная цель проводимой образовательной реформы, а система оценки качества образования – как необходимый инструмент федеральной и региональной политики в сфере образования.

Особенно важными элементами проводимой политики выступают условия, при которых осуществляется инновационный подход к индивидуализации образования. Именно данные условия и ложатся в основу мониторинга качества оказываемых образовательными учреждениями услуг. Авторами была разработана методика комплексного мониторинга качества предоставления образовательных услуг по индивидуализации общего образования, которая включала в себя выработку системы критериев мониторинга, их апробация путем экспертного опроса, а также изучение качества предоставления образовательной услуги в рамках НОЦ на основе опроса школьников и родителей.

Для определения надежности разработанных критериев оценки качества услуг по индивидуализации школьного образования и последующей их корректировке с целью разработки мониторинга оценки качества был проведен экспертный опрос руководителей новых образовательных учреждений для старшеклассников Пермского края в ноябре 2012 г. 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. В перспективе желательно широкое участие руководителей-педагогов в модернизации образовательных программ, в том числе и по индивидуализации образования.

Вопросы в экспертной анкете подразумевали общую оценку надежности и достаточности критериев, а также более детальное изучение мнения экспертов по четырем основным блокам критериев, выделяемых для полноценного мониторинга качества образовательной услуги. Первый блок – критерии, связанные с доступностью и комфортностью получения услуги. Второй блок основывается на критериях оценки учащимся содержания его индивидуального плана и ИУП. Третий блок составлен из критериев оценки результатов индивидуализации образовательной услуги. Четвертый блок – критерии удовлетворенности потребителями предоставляемыми услугами по индивидуализации обучения на верхней ступени ООШ.

Таким образом, основные группы рассматриваемых показателей: результативность, доступность, ресурсная обеспеченность (информационные, психолого-педагогические, материально-технические и т. д.), информативность, динамизм, инициативность, ответственность, открытость.

Экспертам предлагалось оценить блоки показателей оценки качества оказания образовательной услуги по параметрам достаточности и необходимости. 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. Основные выводы по результатам экспертной оценки системы показателей заключаются в следующем:

1. В целом, система показателей оценивается как достаточная и даже как избыточная (по ряду показателей).
2. Большинство экспертов негативно отнеслось к блоку показателей, связанному с оценками психолого-педагогических условий оказания услуги индивидуализации обучения.
3. Также эксперты высказали сомнения по поводу необходимости и целесообразности второго блока критериев, ориентированного на оценку содержания и процедуры формирования индивидуальных учебных планов учащегося.

Частично высказанные экспертами замечания и предложения по формированию анкет ученика и анкет родителя были учтены при их составлении. Например, более полное раскрытие вопросов удовлетворенности ученика и родителя различными сторонами и условиями получения услуги индивидуализации обучения. Или простое трактование показателей доступности и информативности для учеников и родителей с целью объективизации оценки и однозначного понимания и подхода к ним.

В перспективе целесообразно переходить к:

- разработке форм (инструментария и тестовых материалов), позволяющих фиксировать и оценивать внеучебную активность учащихся и студентов (портфолио);
- определению статуса и легитимизации документов, подтверждающих когнитивные и неучебные достижения учащихся и студентов, создания условий, обеспечивающих достоверность содержащихся в них сведений.
- Необходим «внешний мониторинг качества» образования:
- удовлетворенность/неудовлетворенность получаемым (или не получаемым) образованием – уровнем осваиваемой индивидуальной образовательной программы и качеством обучения, а также условиями обучения – комфортность, личная безопасность и т. д.;
- удовлетворенность/неудовлетворенность полученным (или не полученным) образованием – уровнем образовательной программы и качеством полученного образования;
- уровень капитализации полученного общего индивидуального образования, выражающийся в повышении личных доходов (зарплаты) человека.

Отдельный вопрос – удовлетворенность полученным образованием выпускников школ по прошествии определенного времени. Эта информация может быть получена посредством социологических опросов также в рамках мониторинга.