

Критерии оценки качества услуг в сфере общего образования

Основными принципами применения критериев оценки качества услуг в сфере образования ЦПОАОО АсНООР РФ в ходе общественной (общественно-профессиональной) аккредитации являются:

- презумпция добросовестности образовательной организации (ОО);
- открытость и доступность для образовательных учреждений нормативных документов ЦПОАОО АсНООР РФ (образовательных стандартов, регламента, критериев оценки качества услуг в сфере образования и др.), устанавливающих требования, выполнение которых проверяется при проведении добровольной профессионально-общественной аккредитации;
- свобода выбора ОО документов (программ, планов, инструкций и пр.), подтверждающих достижение заявленного уровня качества образования.

Критерии оценки деятельности общеобразовательной организации при проведении добровольной общественной (общественно-профессиональной).

1. Результаты обучения.

1.1. Результаты ЕГЭ, медалисты, участие в профильных олимпиадах.

2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.

2.1. Управление образовательной средой.

2.2 Библиотечное и информационное обслуживание.

2.3 Управление информационными ресурсами

3. Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы менеджмента качества (СМК) ОО.

3.1. Внедрение процессного подхода.

3.2. Планирование и построение организационной структуры СМК (системы менеджмента качества), распределение ответственности и полномочий.

3.3. Построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов ОО.

3.4. Планирование процессов ОО.

3.5. Внутренние и внешние аудиты (проверки, экспертиза) и самооценка ОО и его структурных подразделений.

4. Менеджмент персонала.

4.1. Механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации.

4.2. Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала по улучшению качества функционирования ОО.

4.3. Обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, родителями, учащимися и руководством ОО.

4.4. Повышение квалификации педагогических кадров.

Квалиметрические шкалы уровней развития составляющих модели оценки деятельности образовательного учреждения.

Максимальное количество баллов в шкале равно 100. При общем количестве баллов 55 и выше ОО признается успешно прошедшим общественную (общественно-профессиональную), ей выдается Свидетельство

При общем количестве баллов от 55 до 64 Свидетельство выдается сроком на 1 год,

При общем количестве баллов от 65 до 74 Свидетельство выдается сроком на 3 года

При общем количестве баллов от 75 и выше Свидетельство выдается сроком на 5 лет г. и разрешение на использование знака Качества образования сроком на 5 лет.

При 40-54 баллах ОО получает статус кандидата и может повторно обратиться с заявкой на общественную (общественно-профессиональную), не ранее чем через 6 месяцев.

При общем количестве баллов менее 40 баллов ОО признается не прошедшим общественную (общественно-профессиональную), и может повторно обратиться с заявкой на общественно-профессиональную аккредитацию не ранее чем через 1 год

1. Результаты обучения

<i>№</i>	<i>1.1. Результаты ЕГЭ за последний учебный год</i>	<i>Баллы</i>
1.	% успеваемости при выполнении единого государственного экзамена по обязательным предметам (русский язык, математика) в ОО выше среднего по региону.	15
2.	100% успеваемости при выполнении ЕГЭ по обязательным предметам (русский язык, математика)	20
3.	100% успеваемости при выполнении ЕГЭ по обязательным предметам (русский язык, математика) при 75 и более процентах качества по одному из них	25
4.	100% успеваемости при выполнении ЕГЭ по обязательным предметам (русский язык, математика) при 75 и более процентах качества по обоим обязательным предметам	30
5.	100% успеваемости при выполнении ЕГЭ по обязательным предметам (русский язык, математика) при 75 и более процентах качества по одному из них и 100 процентах качества по другому	35

Дополнительно начисляются бонусные баллы за наличие за последние 2 учебных года:

- медалистов, призеров региональных профильных олимпиад, признанных АсНООР – 2 балла;

- призеров Российских и международных профильных олимпиад, признанных АсНООР – 3 балла.

В дальнейшем, после разработки на федеральном уровне соответствующего инструментария, данный раздел может быть дополнен результатами измерения умений учебно-познавательной, исследовательской, практической деятельности, обобщенных способов деятельности, коммуникативных и информационных умений.

К результатам обучения, не подлежащим оценке, относятся:

1. ценностные ориентации выпускника, которые отражают его индивидуально-личностные позиции (религиозные, эстетические взгляды, политические предпочтения и др.);
2. характеристика социальных чувств (патриотизм, толерантность, гуманизм и др.);
3. индивидуальные личностные достижения.

2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.

<i>№</i>	<i>2.1. Управление образовательной средой.</i>	<i>Баллы</i>
1.	Образовательная среда поддерживается в рамках сложившихся традиций. Рассматриваются отдельные пожелания учащихся, родителей и педагогов по улучшению отдельных элементов образовательной среды. Принимаются необходимые административные решения.	1
2.	Образовательная среда поддерживается и развивается в рамках имеющихся в ОО ресурсов, при отсутствии Программы развития. В ОО есть документированное описание процессов формирования образовательной среды. Проводится систематический контроль этих процессов.	2
3.	Образовательная среда развивается в соответствии с Программой развития. В бюджете ежегодно предусматриваются средства на развитие образовательной среды. Документально определены измеряемые показатели качества и их нормативные значения для контроля и управления процессом развития. Качество дополнительных услуг оценивается на основе требований внутренних и внешних потребителей.	3
4.	Образовательная среда разрабатывается исходя из условия непрерывного повышения эффективности основных видов учебных занятий. Для оценки и оптимизации образовательной среды привлекаются учащиеся, педагоги, родители, представители вузов. Результаты оценок образовательной среды используются для непрерывного её улучшения. Уровень совершенства образовательной среды и дополнительных услуг сравнивается с достижениями аналогичных ОО и целями Программы развития. Оборудование учебных кабинетов в основном соответствует нормативным требованиям (см. Приложение 1).	4
5.	Образовательная среда разрабатывается исходя из условия обеспечения максимальной эффективности всех видов учебных и неучебных занятий.	5

Для оценки и оптимизации образовательной среды привлекаются все заинтересованные стороны. Результаты оценок образовательной среды используются для непрерывного её улучшения. Уровень совершенства образовательной среды и дополнительных услуг сравнивается с достижениями ведущих ОО в стране и за рубежом и демонстрирует непрерывное улучшение в течение нескольких лет в соответствии с целями Программы развития. Оборудование учебных кабинетов полностью соответствует нормативным требованиям (см. Приложение 1).

Примечание: остальные критерии приведены далее без указания баллов – в виде текста. Оценка в баллах осуществляется таким же образом: 1-й уровень – 1 балл, 2-й – 2, 3-й – 3, 4-й – 4, 5-й – 5 .

2.2. Библиотечное и информационное обслуживание.

1. В ОО отсутствует единая концепция развития библиотечного и информационного обслуживания. Закупка литературы для библиотеки осуществляется в основном по решению ее руководства. В библиотеке используется обычный каталог литературы, обеспечены консультации учащихся. В библиотеке обеспечены обычные средства работы (каталоги, столы, полки с литературой и т.п.). Информационное обслуживание учащихся и педагогов осуществляется через соответствующие подразделения (кафедры, МО и др.), а также путем публикации в средствах информации ОО (газеты, проспекты, Web-сайты и т.п.).
2. В ОО разрабатывается единая концепция развития библиотечного информационного обслуживания. Существует система централизованных закупок учебно-методической литературы по заявкам МО. В библиотеке используется электронный каталог (на базе ИТ), позволяющий произвести поиск необходимой литературы. Начата разработка единой концепции управления информационными ресурсами и автоматизированной системы управления учебным процессом, нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ.
3. В ОО реализуется единая концепция развития библиотечного и информационного обслуживания. Существует система централизованных закупок учебно-методической литературы. В библиотеке используется электронный каталог, позволяющий произвести поиск необходимой литературы. Разработана единая система информационного обеспечения учащихся и педагогов (например, на основе Web-сайта ОО), предоставляющая информацию о Программе развития и целях ОО, о структуре и подразделениях, об образовательных программах и т.п.
4. В ОО реализуется единая концепция развития библиотечного и информационного обслуживания. Существует система централизованных закупок учебно-методической литературы. В библиотеке используется электронный каталог, позволяющий произвести поиск необходимой литературы и обеспечивающий доступ к электронным версиям отдельных имеющихся в библиотеке учебников и учебно-методических материалов. Функционирует автоматизированная система информационного обслуживания, обеспечивающая информацию по всем аспектам деятельности ОО. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие действия.

5. В ОО реализуется и постоянно совершенствуется единая концепция развития библиотечного и информационного обслуживания, которая сравнивается с лучшими практиками отечественных и зарубежных ОО. Существует система централизованных закупок учебно-методической литературы по заявкам кафедр (МО), выделяются необходимые средства на закупку литературы. В библиотеке используется электронный каталог, позволяющий произвести поиск необходимой литературы и обеспечивающий доступ к электронным версиям всех имеющихся в библиотеке учебников и учебно-методическим материалам, а также выход на информационные ресурсы других ОО и библиотек с возможностью доступа или заказа требуемой литературы. Функционирует автоматизированная система информационного обслуживания, обеспечивающая информацию по всем аспектам деятельности ОО. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.

2.3. Управление информационными ресурсами.

1. В ОО осуществляется распределенное управление информационными ресурсами через формирование функциональных задач отдельных подразделений: центром (кабинетом) компьютерных технологий, библиотекой и т.п. Единой концепции в ОО нет.
2. В ОО начата разработка единой концепции управления информационными ресурсами и автоматизированной системы управления учебным процессом, нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ. Определены ответственные за этот процесс. Проводится оценка имеющихся информационных ресурсов.
3. В ОО разработана и реализуется единая концепция управления информационными ресурсами и автоматизированная система управления учебным процессом, нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ на базе единой информационной сети ОО. Определены подразделения и ответственные за реализацию процесса. Регулярно проводится мониторинг информационных ресурсов. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие действия по улучшению.
4. В ОО функционирует автоматизированная система управления учебно-воспитательным процессом АСУВП (типа школа WEB), нормативно-методического и административного сопровождения образовательных программ, системы обеспечения и контроля качества учебного процесса, процесса маркетинга рынка образовательных услуг (мониторинг и прогнозирование спроса, продвижения предлагаемых образовательных услуг) на базе единой информационной сети ОО. Регулярно проводится мониторинг информационных ресурсов. На основе анализа предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Система управления информационными ресурсами анализируется и сравнивается с системами аналогичных ОО.
5. В ОО в полном составе функционирует автоматизированная система управления учебно-воспитательным процессом АСУВП (типа школа WEB), нормативно-методического и административного сопровождения образовательных программ, системы обеспечения и контроля качества учебного процесса, оценки педагогической компетентности, процесса маркетинга рынка образовательных услуг (мониторинг и прогнозирование спроса, продвижения предлагаемых образовательных услуг) на базе единой информационной сети ОО. Активно развивается среда электронного обучения, реализуется план создания и обновления электронных учебных материалов. Система управления информатизационными ресурсами постоянно анализируется с системами ведущих ОО в стране и за рубежом.

3. Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы менеджмента качества (СМК) ОО.

3.1. Внедрение процессного подхода.

1. В ОО осуществляется планирование и управление основными процессами, имеются положения и порядки, регламентирующие отдельные процессы, а также назначены должностные лица и подразделения, ответственные за основные процессы. Рабочие процессы ОО в целом не систематизированы и не документированы.
2. В ОО начата работа по систематизации и документированию рабочих процессов, определены последовательность и взаимодействие процессов, установлены критерии (показатели) результативности процессов, методы их измерения и целевые значения по каждому процессу.
3. В ОО документировано более 50% всех основных процессов, назначены менеджеры процессов, внедряется система постоянного мониторинга основных процессов, получаемые результаты анализируются и сравниваются с поставленными целями, предпринимаются отдельные действия для коррекции и улучшения процессов.
4. В ОО документированы все основные процессы, документация постоянно анализируется и пересматривается, внедрена и действует система поставленного мониторинга основных процессов, получаемые результаты анализируются и сравниваются с поставленными целями и достижениями других ОО, существует система корректирующих действий, а также предупреждающие действия для отдельных процессов.
5. В ОО полностью внедрен процессный подход. Документированы все основные процессы, документация постоянно анализируется и пересматривается, внедрена и действует система постоянного мониторинга основных процессов, получаемые результаты анализируются и сравниваются с поставленными целями и достижениями ведущих ОО в стране и за рубежом, разработана и внедрена в полном объеме система корректирующих и предупреждающих действий для всех рабочих процессов.

3.2. Планирование и построение организационной структуры СМК (системы менеджмента качества), распределение ответственности и полномочий.

1. Специальной организационной структуры СМК в школе нет. Контроль качества осуществляется на базе функциональных принципов соответствующими подразделениями и должностными лицами (зам. директора, руководители отделов, профильных служб и др.).
2. В ОО начаты работы по созданию организационной структуры СМК. Назначен представитель руководства по качеству. Определяются ответственности и полномочия руководителей и персонала в рамках СМК ОО. Начата подготовка собственных специалистов по менеджменту качества из числа сотрудников ОО. Создана специальная Служба, отвечающая за качество.
3. В ОО частично сформирована организационная структура СМК, на поддержание которой выделяются необходимые средства. Разработан план создания СМК. Четко определены ответственности и полномочия руководителей и персонала в рамках СМК

ОО. Начата систематическая разработка СМК. Подготовлены собственные специалисты по менеджменту качества из числа сотрудников ОО.

4. Полностью сформирована организационная структура СМК. Четко определены ответственности и полномочия руководителей и персонала в рамках СМК, включая уполномоченных по качеству в подразделениях. На создание СМК выделяются достаточные средства. Ведется систематическая разработка элементов СМК в соответствии с планом. Ведется постоянная подготовка собственных специалистов по менеджменту качества из числа персонала ОО. Регулярно проводятся занятия и семинары для руководителей и сотрудников всех профильных служб и отделов.

5. Все требования, что и для уровня 4. Дополнительные требования: в ОО полностью сформирована и функционирует организационная структура СМК. Регулярно анализируется результативность и эффективность созданной СМК, результаты сравниваются с ведущими ОО и предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.

3.3. Построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов ОО.

1. В ОО осуществляется измерение и мониторинг некоторых процессов. Решения принимаются в случае возникновения существенных несоответствий нормам или рекомендациям. Комплексной системы измерений и мониторинга всех процессов нет.

2. В ОО начата разработка комплексной системы измерений и мониторинга всех основных процессов. По некоторым процессам определены измеряемые показатели (характеристики), методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга различных процессов.

3. Разработана и внедряется комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает большую часть основных процессов. По этим процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты периодически анализируются, и предпринимаются корректирующие действия.

4. В ОО разработана и внедрена комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает все основные процессы. По всем процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты периодически анализируются, и предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Результаты сравниваются с результатами аналогичных ОО.

5. Все требования, что и для уровня 4. Дополнительные требования: в ОО функционирует комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает все основные процессы, включая мониторинг педагогической компетентности в соответствии с целями Программы развития. Получаемые результаты постоянно анализируются, сравниваются с результатами ведущих ОО в стране и за рубежом. Система измерений и мониторинга постоянно совершенствуется.

3.4. Планирование процессов ОО.

1. Осуществляется краткосрочное планирование деятельности (в основном на год) по основным направлениям работы на уровне ОО, МО, профильных служб. Комплексной системы планирования процессов ОО не существует.
2. Начаты работы по созданию комплексной системы планирования процессов ОО на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы с установлением целевых показателей по каждому процессу.
3. Разработана и внедряется комплексная система планирования процессов и деятельности профильных подразделений, которой охвачена большая часть процессов ОО. Планирование осуществляется на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы. Показатели (характеристики) процессов регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и служат основой для корректирующих действий.
4. Разработана и внедрена комплексная система планирования процессов и деятельности подразделений, которой охвачены все основные процессы ОО. Планирование осуществляется на краткосрочную, среднесрочную, дол перспективы. Показатели регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и результатами работы аналогичных ОО и служат основой для корректирующих и предупреждающих действий. Система планирования постоянно совершенствуется.
5. Все требования, что и для уровня 4. Дополнительные требования: функционирует комплексная постоянно совершенствующаяся система планирования процессов и деятельности профильных подразделений, которой охвачены все основные процессы ОО. Показатели регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и результатами работы ведущих ОО в стране и за рубежом.

3.5. Внутренние и внешние аудиты (проверки, экспертиза) и самооценка ОО и его структурных подразделений.

1. Проверки деятельности отдельных подразделений проводятся эпизодически и не планируются. Программы проверки и методики оценивания отсутствуют. Систематической работы по проведению внутренних аудитов и самооценки не проводится.
2. В ОО разрабатывается план регулярного проведения аудитов (проверок) и самооценки всех подразделений и процессов, соответствующая документированная процедура, регламентирующая этот процесс, а также экспертные листы для внутренних аудитов, формы для проведения самооценки. Начата подготовка специалистов из персонала для организации и проведения аудитов и самооценки.
3. В ОО разработан и внедряется план регулярного проведения аудитов (проверок, экспертизы) и самооценки. Периодически проводятся аудиты отдельных подразделений и процессов на основе документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы внутренних аудитов и специалистов по самооценке. Результаты проведенных аудитов анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие действия по улучшению. Эпизодически проводится самооценка отдельных подразделений и процессов, экспертиза знаний силами лаборатории качества ОО, а также внешняя экспертиза знаний силами сотрудниками окружного методического центра, авторами учебников и методических пособий.

4. Реализуется разработанный план регулярного проведения аудита (проверок, экспертизы) большинства подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы внутренних аудиторов и специалистов по самооценке и экспертизе. Результаты аудитов регулярно анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по улучшению. Эпизодически проводится самооценка отдельных подразделений и процессов по комплексным методикам. Регулярно проводится внешняя экспертиза знаний силами Центра качества образования, сотрудниками окружного методического центра, авторами учебников и методических пособий. Результаты сравниваются с опытом аналогичных ОО.

5. Все требования, что и для уровня 4 (кроме: в ОО реализуется разработанный план регулярного проведения аудитов всех подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры). Система проведения аудитов непрерывно совершенствуется. Регулярно проводится самооценка всех подразделений и процессов. Регулярно проводится внешняя экспертиза знаний силами Центра качества образования, сотрудниками окружного методического центра, авторами учебников и методических пособий. Результаты сравниваются с опытом аналогичных ОО. Проводятся международные экспертизы знаний силами международных экспертов по международным методикам. Результаты сравниваются с опытом ведущих ОО в стране и за рубежом.

4. Менеджмент персонала.

4.1. Механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации.

1. Квалификационные требования к персоналу определяются должностными инструкциями и положениями. Проводится работа по повышению квалификации некоторых групп персонала. В основном обучение и карьерный рост зависят от личной инициативы сотрудников. Единой концепции совершенствования и поддержания знаний, квалификации и компетентности персонала не существует.

2. Определены и документированы квалификационные требования ко всем группам персонала. Начата разработка системы непрерывного повышения квалификации и переподготовки персонала. ОО выделяют средства на обучение с целью повышения квалификации. Эпизодически по заявкам подразделений проводится повышение квалификации и переподготовка персонала. Основным критерием при выделении средств на обучение является его практическая целесообразность для ОО.

3. Разработана и внедряется документированная система непрерывного повышения квалификации всех групп персонала, которая учитывает как его личные потребности, так и потребности ОО. ОО выделяют требуемые средства на обучения и карьерный рост. Проводится политика подготовки кадров, ежегодно разрабатываются планы повышения квалификации педагогов для введения инновационных образовательных программ и технологий обучения. Учебная деятельность педагогов периодически оценивается путем внутренней экспертизы качества выполнения индивидуального плана.

4. Те же требования, как и для уровня 3. Дополнительно: предусмотрена обязательная педагогическая подготовка для молодых педагогов. В бюджете ОО планируются и выделяются средствами в соответствии с планом обучения персонала.

5. Те же требования, что для уровня 4. Дополнительно: система повышения квалификации постоянно анализируется и улучшается. В ОО разработана и функционирует система оценки качества педагогической деятельности с учетом мнения учащихся, родителей. Процесс сбора и анализа информации по оценке педагогической деятельности автоматизируется на основе ИКТ.

4.2. Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования ОО.

1. Руководство ОО не уделяет внимания вопросам, связанным с деятельностью персонала по улучшению качества. Систематической деятельности по мотивации и поощрению персонала за деятельность по улучшению качества не проводится.

2. Руководство ОО уделяет определенное внимание и ценит инициативу, проявляемую персоналом по улучшению качества функционирования ОО. Разрабатывается система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества. Для этого выделяются временные и финансовые ресурсы.

3. Разработана и внедряется система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества. Руководство активно управляет процессом вовлечения персонала в деятельность по повышению качества в рамках принятой Программы развития. Для этого выделяются временные и финансовые ресурсы.

4. Разработана и действует система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования ОО. Для этого руководство ОО обеспечивает необходимые временные, финансовые ресурсы. Система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества регулярно сравнивается с опытом аналогичных ОО.

5. Разработана и эффективно действует система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества. Создана система морального и материального стимулирования на основе критериальной качественной экспертизы. Система стимулирования увязывает уровень оплаты с показателями качества деятельности педагога. Эффективность системы мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества регулярно анализируется на основе опыта ведущих ОО страны и зарубежного опыта и постоянно совершенствуется.

4.3. Обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, родителями, учащимися и руководством ОО.

1. Осуществляется обратная связь педагогов, родителей и учащихся с руководством ОО через собрания, совещания и заседания Советов Систематической обратной связи не существует.

2. Начаты работы по обеспечению систематической обратной связи педагогов, родителей и учащихся с руководством ОО. Начата разработка системы анкетирования педагогов, родителей и учащихся. Проводится пробное анкетирование по ограниченному кругу вопросов.

3. Осуществляется систематическая обратная связь педагогов, родителей и учащихся с руководством ОО. Регулярно проводится анкетирование педагогов, родителей и учащихся. Результаты анализируются, докладываются руководству и принимаются корректирующие действия.

4. Те же требования, что и для 3-го уровня, кроме последнего: результаты анализируются, докладываются руководству, и предпринимаются оперативные корректирующие и предупреждающие действия. Дополнительно к 3-му уровню: информация, получаемая по всем каналам обратной связи, анализируется и используется для коррекции и совершенствования политики, стратегии и планов развития ОО. Анализируется эффективность обратной связи.

5. Сформированы и функционируют информационные каналы обратной связи педагогов, родителей и учащихся с руководством. Регулярно проводится анкетирование всех групп по широкому кругу вопросов. Результаты анализируются, докладываются руководству, и предпринимаются оперативные корректирующие и предупреждающие действия. Информация, получаемая по всем каналам обратной связи, анализируется и используется для коррекции и совершенствования Программы развития ОО. Эффективность функционирования каналов обратной связи персонала, родителей и учащихся с руководством ОО постоянно анализируется.

4.4. Повышение квалификации педагогических кадров.

1. Организация повышения квалификации педагогических кадров осуществляется через специальные подразделения (методическая служба и т.п.). Комплексной политики и системы управления системой повышения квалификации нет.

2. Начаты работы по разработке комплексной политики и управления повышением квалификации кадров с установлением показателей по каждому аспекту деятельности. Разработан индивидуальный план для претендентов на повышение квалификационной деятельности ОО, публикации и выступления на конференциях, участие в инновационной деятельности ОО, публикации и выступления на конференциях, участие в учебно-методической работе и др.

3. Разработана и внедряется документированная комплексная политика и система управления повышением квалификации кадров – в соответствии с Программой развития школы. Разрабатывается критериальная база и методика оценки педагогической деятельности, качества функционирования и методика оценки педагогической деятельности, качества функционирования методической службы, методических объединений, кафедр. Осуществляется информационная и консультационная поддержка участия педагогов в конкурсах на получение грантов, экспериментальной, инновационной деятельности, конференциях различного уровня, обобщения и распространения опыта.

4. Разработана и внедрена документированная комплексная политика и система управления повышением квалификации кадров. Организована “внутрифирменная” система повышения квалификации в рамках постоянно действующих школьных семинаров – в соответствии с целями Программы развития школы. Разработана критериальная база и методика оценки деятельности педагогов и качества функционирования методической службы, методических объединений на кафедрах (МО). Показатели эффективности повышения квалификации кадров регулярно измеряются,

анализируются, сравниваются с постоянными целями и служат основой для корректирующих действий по улучшению деятельности. Система повышения квалификации кадров анализируется и сравнивается с аналогичными системами ведущих ОО страны.

5. Функционирует комплексная постоянно совершенствующая система управления повышением квалификации кадров. Организована “внутрифирменная” система повышения квалификации в рамках постоянно действующих школьных семинаров – в соответствии с целями Программы развития школы. Разработана информационно-аналитическая система “Повышения квалификации кадров”, включающая портфолио педагога и позволяющая получать статистические данные и проводить анализ эффективности и результативности деятельности педагогов, методической службы, методических объединений на кафедрах (МО). Показатели эффективности повышения квалификации кадров регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями Программы развития ОО и служат основой для корректирующих и предупреждающих действий по улучшению деятельности. Введен институт молодых специалистов. Система повышения квалификации кадров анализируется и сравнивается с аналогичными системами ведущих ОО страны и за рубежом. Процесс сбора и анализа информации по критериальной оценке педагогической деятельности автоматизируется на основе использования современных ИКТ.