

## Рекомендации по эффективности управления качеством услуг организации

Одна из задач, стоящих коллективом – это совершенствование управления образования. Это значит, выбор и реализация мер, получить результаты при минимальных времени и усилий со всех участн образовательного . Эффективность управления образовательных услуг должна осуществляется на основе мониторинга.

**Мониторинг** (. *monitor* – тот, кто напоминает, ; англ. *monitoring* – контроля, ) – комплекс динамических , аналитической оценки состояния целостной . Это новое, средство контроля с диагностики, контроля, позволяет по-другому на весь процесс.

**Педагогический** – это система сбора, и хранения информации о педагогической , обеспечивающая непрерывное ее состояния, современную и прогнозирование развития.

мониторинг как система результативности и деятельности ученика и имеет цель: контролируемую и деятельность:

- а) учителя – своего труда, его и эффективности;
- б) обучающихся – объективный на собственную деятельность и ее , воспитывать самостоятельность и , формировать самоконтроль и .

Мониторинговые :

- помогают каждому образовательного процесса собственную деятельность;
- , насколько педагогические и дидактические , используемые в процессе ;
- насколько они соответствуют образовательного и возрастным особенностям .

И если определять и задачи мониторинга для педагогического , то прежде всего, учитывать его особенности.

:

- отслеживание качества услуг, школой в динамике;
- эффективности управления обучения.

## **Задачи:**

- наблюдать за учебно-воспитательного процесса и оперативную информацию о нем;
- выявлять изменения, в учебно-воспитательном , и факторы, вызывающие их;
- негативные тенденции в процессе;
- осуществлять прогнозирование образовательного процесса;
- эффективность методического образовательного процесса.

Для внедрения мониторинга обязательно трех этапов: , практического и аналитического.

### **1. мониторинга.**

**На этапе** (подготовительном) цель, объект, исследования, разрабатывается инструментарий информации, критерии и их , сроки представления и ответственных.

**Второй** основной (). Включает методы и систематизации информации:

- ,
- анализ документов,
- уроков,
- срезы,
- анкетирования,
- 
- самооценка и т. д.

В ходе этапа отрабатывается мониторинговых , сбор информации и ее на различном уровне: , классный руководитель, , руководитель МО, директора, директор МКОУ.

**этап** – аналитический. обрабатывается, анализируется, рекомендации, управленческие решения. , точность, структурированность, – это те требования, без которых эффективным не может.

Мониторинг в следующих формах:

1. (непрерывный) мониторинг непрерывно постановки задач, технологии сбора и материалов диагностики.

2. мониторинг периодически по мере потребностей в соответствующих . Его можно осуществлять в формах:

- мониторинга, который при наступлении отчетного срока;
- этапный , который для решения календарной .

Для того чтобы целостную систему учебно-воспитательного , позволяющую не только работу ученика и , но и целенаправленно планировать коллектива в должно быть Положение о мониторинге, где цели, задачи, мониторинга, , этапы, методы и обработки информации.

#### **сбора и обработки :**

- экспертный ;
- наблюдение;
- анализ ;
- посещение уроков;
- знаний, умений и ;
- анкетирование;
- ;
- самооценка.

#### **Механизм мониторинга:**

1. Изучение учащихся, родителей процессом в .
2. Изучение личности , его учебных возможностей, .
3. Диагностика учебных по дисциплинам.

**задача мониторинга** – отслеживание состояния процесса. В процессе выявляются вопросы:

- достигается ли образовательного процесса;
- ли положительная динамика в учащегося по с предыдущими результатами ;
- соответствует ли уровень и уровень сложности материала возможностям обучающихся;
- ли предпосылки для совершенствования учителя.

Эта задача быть путем проведения и анализа их результатов. срезов оформляется в таблиц данных, что позволяет динамику успешности предмета как отдельным так и класса в , провести сравнение достижений по годам по предметам, сравнение административного с оцениванием знаний по

учебным четвертям, а преемственность в обучении. По данным и реальный уровень педагогических кадров.

, чтобы грамотно и управлять образования, необходимо точной информацией о школы. Для этого быть система педагогического в управление школой.

необходимо осознать, что на основе методов позволяет констатировать те или иные показатели, не выводя на анализ процессы. Поэтому методов управления, на диагностике – необходимое повышения управления.

Диагностика в деятельности помогает комплексную модель мониторинга, в могут быть вариативные содержательные, обусловленные субъектами процесса и их. Только мониторинг изучать закономерности и на основе принимать управленческие.

Новые подходы к управлению качеством образования характеризуются следующими особенностями:

- ярко выраженным стимулирующим характером, опорой на экономическую заинтересованность субъектов управления;
- отказом либо значительным отходом от командно-административных методов управления;
- приоритетностью контроля за результатами образовательного процесса при сокращении контроля за его ходом;
- приоритетностью самоконтроля при анализе и оценке хода образовательного процесса.

2. Ключевой функцией качеством является, суть которого в получении о состоянии объекта и ее сопоставление с установленными и маркетинговыми целями. как управленческая обеспечивает обратную, являясь важнейшим информации для каждого образовательной.

Контроль качества позволяет:

- целенаправленно на качество образовательной на основе мониторинга объектов;
- вырабатывать рекомендации по управленческой деятельности;
- направления сопровождения образовательного;
- выявлять и обобщать опыт образовательной.

Важным контролем качества является оценка. Она затрагивает не учащихся и их достижения ( и итоговая ), но также учреждения, (лицензирование, аттестация и аккредитация образовательных , аттестация кадров) и систему в целом (оценка деятельности муниципальных управления ).

Роль, которая отводится оценке, еще больше в условиях открытых систем в разделении компетенций, самостоятельности учреждений.

В открытости особую приобретают и общественная оценка.

- это деятельность образовательных и участников образовательного по определению показателей собственного , развития и результативности на сравнения с нормативными , запросами и аналогами. Эффективность как формы контроля в том, что она включает в себя не механизм действий, но и механизм качества.

Самооценка образовательного учреждения осуществляется на основных уровнях:

- всего образовательного ;
- уровень, касающийся работы ( структурного подразделения, , группы педагогов, обучение в рамках образовательной и т.д.)
- уровень отдельного .

Осуществление процессов может быть с необходимостью, , улучшения качества и осуществления изменений, на наиболее полное поставленных , во-вторых, оказания на общественное мнение и позитивного имиджа учреждения подтверждение высокого образования, в-третьих, к внешней или какой-либо оценке деятельности.

При этом самооценки может как от самой организации, оценку деятельности, так и от внешних , но сами процедуры обычно выполняются сотрудниками , которые, как правило, для этого в группы оценки, её организации и , анализа и принятия необходимых .

Самооценка позволяет учреждению мобилизовать потенциал, в своей деятельности на существующие проблемы, а не на предписания и правила,

возможные и своевременно предложить их разрешения, обрести в должном качестве деятельности

С долей упрощения сказать, что качество соответствие неким стандартам, а качеством - процесс системы к некоторому .

Управлять качеством - значит, все функции управления для заданных показателей как в , так и в широком смысле, гарантированный .

Поэтому не случайно, что вопросы нашли в приоритетных задачах политики на до 2020 года, в :

Формирование механизмов качества и востребованности услуг с потребителей, включает:

- прозрачной, открытой информирования граждан об услугах, полноту, доступность, обновление, достоверность ;
- обеспечение участия образовательных и общественных институтов в и оценке качества

Развитие организационно-правовых управления и усиление государственной и поддержки системы образования включает:

- участие в планировании, и контроле качества на уровне учреждения;
- потребителей образовательных и общественности информацией о деятельности заведений;
- развитие общественной экспертизы, мониторинга и развития образования

