

Из аналитического отчёта о результатах самообследования МБОУ гимназия № 3 в Академгородке города Новосибирска за 2015-2016 учебный год по вопросам системы менеджмента качества

В школе описана модель управления качеством образования и в соответствии с требованиями к ОУ задокументирована система управления, которая функционирует в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке.

При внедрении СМК в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке особая роль отводится руководству, которое активно поддерживает начинания педагогического коллектива, мотивирует персонал и его обучение в области качества, разъясняет преимущества и перспективы для школы и персонала, которые приносит менеджмент качества. Являясь муниципальным общеобразовательным учреждением, МБОУ гимназия № 3 в Академгородке тесно взаимодействует с Министерством образования, науки и инновационной политики НСО и муниципальными органами управления образованием, выполняет их предписания и инструкции. Его бюджетное финансирование идет по линии этих ведомств. Система контроля качества реализуется через процедуру комплексной оценки деятельности. При этом оценка качества деятельности школы производится в соответствии с установленным государством перечнем. Показатели определяют качество образовательного процесса и его результатов. Разработана структурно-функциональная модель СМК в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке (Схема 2, с.6).

Формирование организационной структуры СМК в ОУ предполагает четкое распределение всех полномочий и ответственности руководителей разных уровней за обеспечение качества, назначение ответственного по качеству, формирование специализированных групп качества, в функции которых будет входить непосредственная разработка и совершенствование СМК и ее документации (матрица ответственности).

На основе процессного подхода нами выделены основные процессы управления - обучение, воспитание, инновационная деятельность и вспомогательные процессы. Процессы описаны и на них разработаны стандарты.

При определении и описании процессов в соответствии с требованиями стандарта были учтены следующие процессы: стратегического планирования и управления МБОУ гимназия № 3 в Академгородке; связанные с менеджментом ресурсов (менеджмент персонала, управление финансовыми, техническими ресурсами и инфраструктурой), с потребителем (маркетинг рынка труда и образовательных услуг, взаимодействие с вузами и потенциальными работодателями); проектирования и разработки образовательных программ; контроля знаний, умений, навыков и компетенций, полученных учащимися в процессе образовательной деятельности в школе.

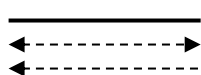
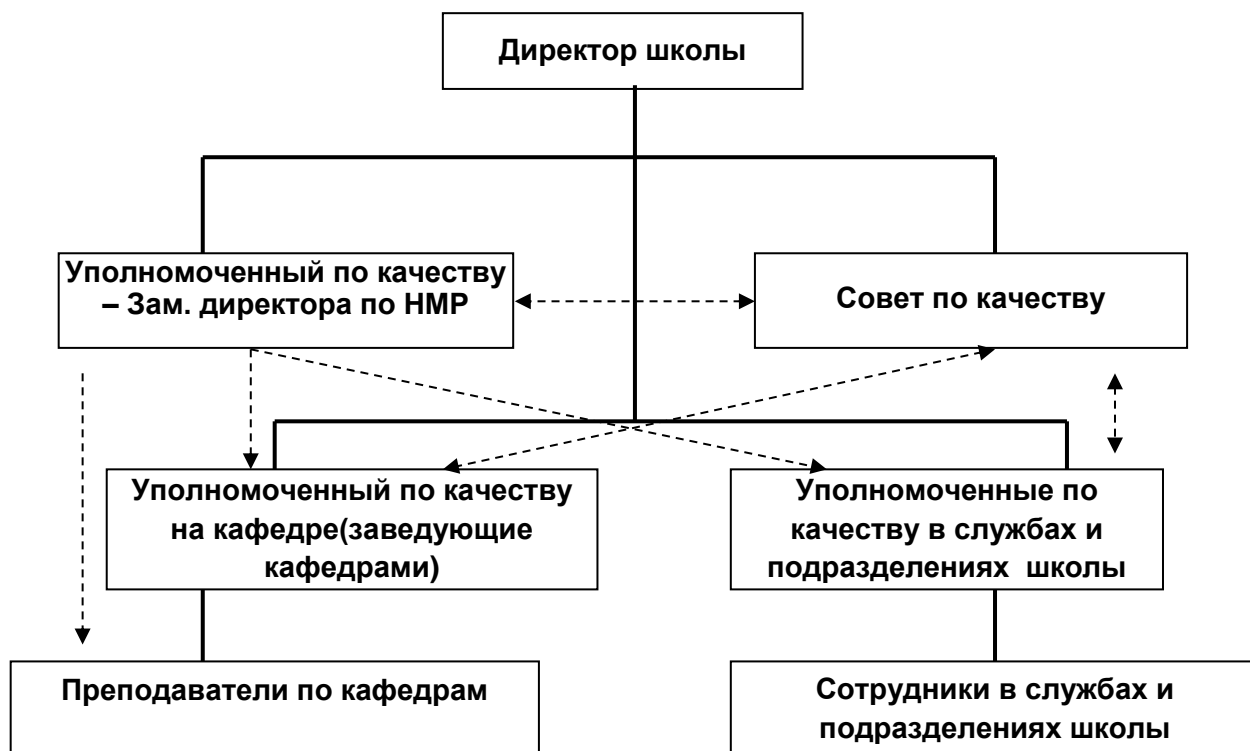
Стандарты требуют определения и измерения основных параметров и характеристик рабочих процессов, их контроля, анализа степени достижения целей и постоянного улучшения. Поэтому при формировании СМК была разработана общая система измерений и мониторинга основных процессов, предусмотрены при этом соответствующие процедуры:

- измерения удовлетворённости внутренних и внешних потребителей – учащихся, вузов, работодателей, персонала, общества;
- мониторинга качества основных рабочих процессов МБОУ гимназия № 3 в Академгородке с установлением конкретных измеряемых характеристик, зон их допустимых и целевых значений;
- оценки качества знаний, умений, навыков и компетенций учащихся, включая процедуры текущего, тематического и заключительного контроля.

Разработана система корректирующих и предупреждающих действий, предусматривающая возможные методы коррекции в случае возникновения несоответствий и превентивные действия для устранения возможных причин возникновения этих несоответствий.

Схема 1 Структурно-функциональная модель СМК в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке (с.9)

Схема 2



Отношения подчинения

Отношения координации деятельности

Структурно-функциональная модель СМК в школе

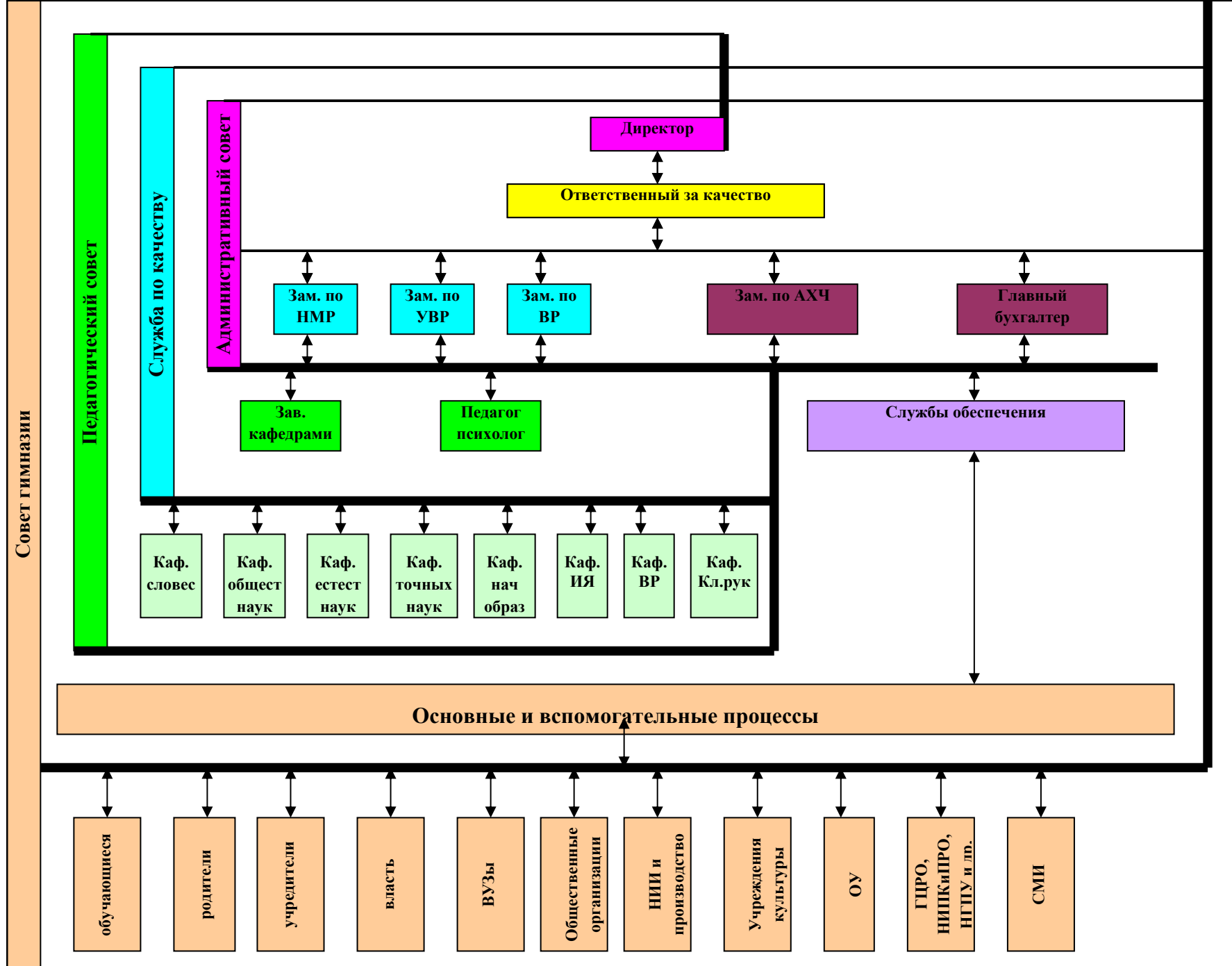


Таблица 3

Система идентификации документов СМК
МБОУ гимназия № 3 в Академгородке

Название документа	Код документа СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке	Степень готовности
Руководство по качеству	001-2013	+
Управление документацией (инструкция)	002-2013	+
Управление записями	003-2013	+
Внутренний аудит СМК	004-2013	+
Управление несоответствующей продукцией	005-2013	+
Корректирующие и предупреждающие действия	006-2013	+
Процесс управления	007-2013	+
Процесс обучения	008-2013	+
Процесс воспитания	009-2013	+
Инновационная деятельность	010-2013	+
Производственная среда	011-2013	+
Закупки	012-2013	+
Менеджмент персонала	013-2013	+
Инфраструктура	014-2013	+
Мониторинг, измерение и анализ процессов	015-2013	+
Маркетинг и связь с потребителем	016-2013	+
Статистические методы	017-2013	+

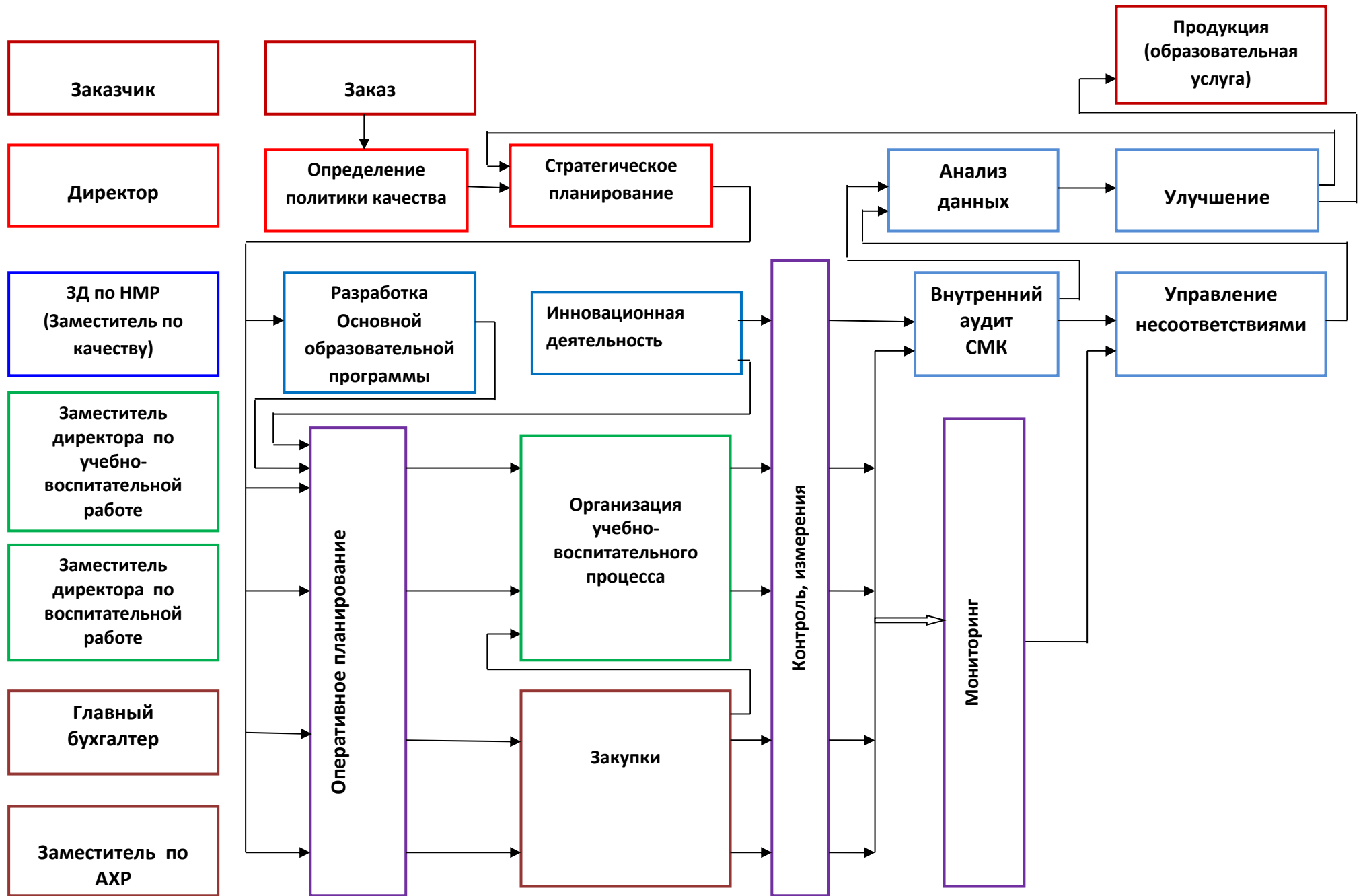
Документы разработаны в соответствии с требованиями Международного стандарта ISO-9000, произведена идентификация и каждому документу присвоен код (Таблица 3).

Степень готовности пакета документов свидетельствует о развитии системы менеджмента качества в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке.

Совершенствование системы менеджмента качества

Проведен SWOT-анализ внедрения системы менеджмента качества в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке. Выделены сильные стороны, которые преобладают над слабыми сторонами, а возможности превышают риски, что свидетельствует о позитивном характере изменений в образовательной деятельности ОО при внедрении СМК. В таблице 2 представлена матрица ответственности за основные и вспомогательные процессы, выделенные в школе. Разработана политика в области качества и доведена до потребителей через размещение на сайте гимназии (<http://gy3.ru>).

Схема 3 описывает взаимодействие процессов жизненного цикла продукции



Карта взаимодействия процессов в ОУ

SWOT-анализ внедрения СМК в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке

Сильные стороны

- ✓ повышение имиджа школы;
- ✓ улучшение деятельности управления;
- ✓ повышение комфортности и безопасности образовательной среды;
- ✓ совершенствование стиля ОО;
- ✓ рациональное распределение и использование ресурсов;
- ✓ улучшение результативности в ОУ;
- ✓ улучшение качества работы персонала;
- ✓ формирование выпускника, соответствующего требованиям современного общества.

Слабые стороны

- ✓ отсутствие мотивации у некоторой части педагогов к профессиональному росту;
- ✓ недооценка значимости СМК в деятельности педагога.

Возможности

- ✓ создание творческих групп педагогов для внедрения модели системы управления качеством образования в школе;
- ✓ совершенствование системы стимулирования педагогов к высокому качеству образовательного процесса, профессиональному росту;
- ✓ реализация системы повышения квалификации в области качества образования.

Риски

- ✓ большая загруженность педагогов и руководителей;
- ✓ психологические трудности, связанные с изменением ценностных ориентаций педагогов;
- ✓ отсутствие финансирования на совершенствование инфраструктуры и производственной среды.

Таблица 4

Матрица ответственности								
<u>Условные обозначения:</u> Р - руководитель процесса; О - ответственный исполнитель; У - участник процесса; И – информируется; К - контролёр процесса	Директор	ЗД НМР, зам. по качеству	ЗД по УВР	ЗД по ВР	Гл. бухгалтер	ЗД по АХР	Рук. кафедры	Педагог-психолог
Высший менеджмент	Р	О	И	И	И	И	И	И
Разработка и внедрение СМК	К	Р	О	О	О	У	У	У
Процесс обучения	К	К	Р	О	И	И	О	У
Воспитательный процесс	К	К	К	Р	И	И	О	У
Инновационная деятельность, включая научно-методическую	К	Р	О	О	И		О	У
Закупки	К	И	И	И	Р	О	И	И
Управление инфраструктурой	Р	И	И	И	О	О	И	И

Менеджмент ресурсов	Р	О	У	У	О	О	И	И
Мониторинг, измерения	К	Р	О	О	О	У	О	О

Отчёт о реализации регионального проекта «Внедрение модели системы управления качеством образования в общеобразовательных учреждениях Новосибирской области в 2015-2016г.г.

Год вхождения в проект – 2011

Статус – стажировочная площадка

1. Разработана документация и материалы СМК:

Таблица 5

Документация и материалы СМК Ссылка на сайт	Состояние готовности документации СМК		
	Документ готов, актуализирован	В разработке	Разработка планируется(указать сроки)
Описание модели управления качеством образования в ОУ	+		
Структурная схема службы качества	+		
Политика в области качества	+		
Руководство по качеству	+		
Перечень процессов организации	+		
Карты выделенных процессов	+		
Разработаны документированные процедуры:			
«Управление документацией»	+		
«Управление записями»	+		
«Внутренние аудиты»	+		
«Управление несоответствующей продукцией»	+		
«Корректирующие действия»	+		
«Предупреждающие действия»	+		
«Записи по результатам внутренних аудитов СМК организации»	+		

2. Организовано выявление динамики удовлетворенности потребителей: учащихся, родителей, персонала ОУ – **Да**.

3. Количество проведенных самооценок системы управления качеством образования в ОУ – в соответствии с методикой региональной модели.

4. Трансляция опыта

Таблица 6

УЧАСТИЕ, ПРОВЕДЕНИЕ, ВЫСТУПЛЕНИЕ НА СЕМИНАРАХ, КРУГЛЫХ СТОЛАХ И КОНФЕРЕНЦИЯХ			
мероприятие	дата, место проведения	ответственные участники	деятельность
1.Форсайт-сессия регионального проекта управления качеством в рамках съезда учителей НСО. Прогнозирование «будущего образа» организаций, способных эффективно решать задачи инновационного развития образовательной организации. Тема секции «Основные тренды образовательных организаций, развивающих и улучшающих систему менеджмента качества»	Август, 2015г Новосибирск Аэрокосмический лицей	Рекичинская Е.А.	Работа модератором секции, презентация, статья в сборник НИПКиПРО
Научно-практический областной семинар «Инновационное управление организацией в контексте развития модели СМК». Работа модератором в проектной группе «Проектное управление как условие эффективной реализации проекта «Специализированные классы для одаренных детей» и «Внедрение модели управления качеством в ОУ НСО»	17.11.2015	Рекичинская Е.А.	Работа модератором секции по риск-менеджменту
Развитие стажировочной площадки и работа с пилотными площадками	20.01. 2016	Рекичинская Е.А.	выступление на областном круглом столе (отчёт о пилотных площадках)
Всероссийский семинар «Система управления	февраль, 2016	Алексеева Т.А. Рекичинская Е.А.	Со-организаторы, участники, выступаю-

качеством образования в современной образовательной организации» клуба лидеров в рамках всероссийского проекта «Школа – лаборатория инноваций» по СМК		Коряжкина С.А.	щие на семинаре Статья в сборник программы
Областные управленческие чтения НИПКиПРО по проекту	19.04.16	Рекичинская Е.А.	Участие и выступление
РАБОТА С ПИЛОТНЫМИ ПЛОЩАДКАМИ			
Участие в работе и выступление на практическом семинаре МБОУ Тогучинского района «Тогучинская средняя школа № 5» по теме «Современные подходы к оценке качества образования ОО»	7.04.2016	Рекичинская Е.А.	Участие в работе и выступление на практическом семинаре
Участие в работе и выступление на практическом семинаре МКОУ «Белоярской СОШ» Мошковского района по теме «Управление введением ФГОС ООО: стратегия и практика», 18.04.16.	18.04.16	Рекичинская Е.А.	Участие в работе и выступление на практическом семинаре
Творческий отчёт по реализации внедрения модели СМК в пилотных площадках: проблемы и точки роста на базе МБОУ гимназия № 3 в Академгородке	28.04.16.	Алексеева Т.А. Рекичинская Е.А. Коряжкина С.А. Почивалов А.В.	организаторы
Консультации по проекту, переписка с пилотными площадками	В течение года	Алексеева Т.А. Рекичинская Е.А.	Обмен документами
УЧАСТИЕ В СОВЕЩАНИЯХ, ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТАХ			
Участие в установочном семинаре координаторов	Август, 2015	Рекичинская Е.А.	Методические рекомендации для модераторов

стажировочных площадок в регионального проекта «Внедрение модели управления качеством образования в ОУ НСО»			дискуссионных площадок
Встреча модераторов секции по управлению качеством для подготовки в рамках съезда работников образования (20.08.2016) НИПКиПРО	Июнь, август 2016	Рекичинская Е.А.	
КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ			
<p>Алексеева Т.А., директор, Рекичинская Е.А., зам. директора 2015 – Свидетельство TUV NORD CERT GmbH (Орган по сертификации систем менеджмента и персонала) «Внутренний аудит систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2016, ISO 19011:2011», «Новые версии международных стандартов ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2016, ISO 19011:2011». 21-23.10.2015. Челябинск, октябрь, 2015.</p>			

5. Публикации по проблеме СМК

1. *Рекичинская Е.А.* Процессный подход в управлении качеством образования в школе. Материалы III всероссийской очно-заочной Интернет-конференции «Слагаемые успешного внедрения СМК», 23 апреля, 2015. МАОУ «Гимназия № 10», Новосибирск.

2. *Рекичинская Е.А.* Региональный проект «Внедрение модели системы управления качеством образования в ОУ НСО» - уникальная возможность перестроить управленческую деятельность по совершенствованию качества образования в современной школе / Формирование модели системы управления качеством образования в ОУ НСО: опыт внедрения и перспективы развития. Сборник материалов региональной НПК «Формирование модели системы управления качеством образования в общеобразовательных учреждениях Новосибирской области: опыт внедрения и перспективы развития», 21.11.2014. НИПКиПРО.

3. *Рекичинская Е.А.* Управление качеством образования на основе международных стандартов ISO 9000 в школе – один из эффективных инструментов повышения качества образования в самооценке школы. журнал «Сибирский учитель». Август, 2015.

4. *Рекичинская Е.А.* Внедрение модели системы управления качеством образования в ОУ. / журнал «Управление качеством образования: теория и практика эффективного администрирования». №7, октябрь, 2014. СПб. «Наука».

5. *Рекичинская, Е.А.* Самооценивание эффективности работы школы на основе международных стандартов ISO 9000. Образовательное пространство в инновационном развитии общества. Научно-методический журнал «Сибирский учитель». № 4(101). Август, 2015. С 47-52. 6. *Рекичинская, Е.А., Малыгина, Л.П.* Основные тренды образовательных организаций, развивающих и улучшающих систему менеджмента качества. Сборник материалов научно-практической конференции 19 ноября 2015. Реализация модели системы управления качеством образования в общеобразовательных учреждениях Новосибирской области: опыт, проблемы, перспективы. Новосибирск. 2015. С.19-26.

7. Рекичинская, Е.А., Использование риск-менеджмента в образовательной деятельности школы. Журнал «Управление качеством образования: теория и практика эффективного администрирования». СПб, 2016.

6. Опыт сертификации. Нет.

7. Конкурсы

2015-2016

1. Диплом лауреата II Всероссийский конкурс инновационных продуктов (СПб).
2. Диплом лауреата всероссийского конкурса «Школа здоровья – 2016»
3. Дипломом лауреата конкурса «100 лучших школ России» в номинации «Лучшая гимназия», отмечена Почетным знаком «Директор года – 2015» и в номинации – «Школа – лидер в разработке и реализации стратегии развития ОУ и повышения качества образования». Москва, ноябрь, 2015.
4. Диплом лауреата и медаль II Всероссийского конкурса инновационных продуктов в номинации «Самый успешный проект - 2015» Проект «МБОУ гимназия № 3 в Академгородке как региональный ресурсный центр сетевого взаимодействия субъектов социально-культурной среды по реализации ОП профильного обучения», Санкт-Петербург, ноябрь, 2015.
5. Почётный диплом и Знак Победителя Всероссийского конкурса «100 лучших предприятий и организаций России – 2015» победитель в номинации «Лучшая школа России», Международный форум «Инновации и развитие», Москва, 2015.
6. Участие в городском конкурсе «Научные резервы», апрель, 2015 (Лидер инновационной деятельности).

2013-2014

1. Участие во всероссийском конкурсе РОСОБРНАДЗОРА РФ по качеству (авторский коллектив), сентябрь, 2014, победители.
2. По итогам участия в областном конкурсе «Премия правительства НСО за качество» в августе 2013 г., школа получила диплом лауреата и знак качества в Номинации «Мастер качества – 2013».
3. По итогам Всероссийского конкурса «Школа – лаборатория инноваций» (СПб), ОО награждена дипломом «Школа-лаборатория инноваций», свидетельством участника проекта «Клуб лидеров качества образования».
4. По итогам всероссийского конкурса «Национальная премия в области образования. Элита Российского образования» (г. Москва), Алексеева Т.А. награждена золотой медалью и дипломом победителя Национальной премии в номинации «Лучший директор – 2013», авторский коллектив: Алексеева Т.А., Рекичинская Е.А., Новак О.Ю. награжден золотой медалью и дипломом победителя Национальной премии в номинации «Лучшее учреждение общего образования по работе с одаренными детьми – 2013».
5. По итогам всероссийского конкурса «100 лучших школ России», ОО награждена Дипломом лауреата конкурса «100 лучших школ России» в номинации «Лучшая гимназия» и отмечена Почетным знаком «Директор года – 2013».

8. Краткий анализ деятельности по построению СМК и влиянию этой системы на повышение качества образования в ОУ

Работа в проекте продолжается 4 года. И уже сейчас мы можем говорить о том, что наш административный корпус и педагогический коллектив постепенно овладевают эффективными способами управления качеством образования. Школа повысила свой статус, перейдя из статуса пилотной площадки в статус стажировочной площадки в январе 2013г. и ведёт активную консультативную работу с 6 школами г. Новосибирска и НСО. Можно говорить о том, что школа стала «точкой» инновационного развития для трансляции передового опыта в области управления качеством образования. Идет процесс овладения едиными подходами к оценке качества образования, что позволяет нам

объективно анализировать образовательный процесс школы, находить пути решения проблем и достижения максимально возможного результата в конкретных условиях ОО, повышает конкурентоспособность учреждения.

Ключевые результаты работы школы, которые обозначили продвижение к указанной цели это:

-сентябрь, 2012 год - принятие «Политики школы в области качества» как самостоятельного локального акта школы и первая самооценка школы по критериям TQM;

-июнь, 2013 год - разработка первой версии документов ОО на основе международных стандартов ИСО 9000;

-август, 2013 год - участие в региональном конкурсе «Премия правительства Новосибирской области за качество» в номинации «Мастер качества»;

-2013-2014 год – разработка документов с целью подготовки к сертификации ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

-2014-2015 – изучение стандартов проектного управления и устойчивого успеха. Формирование «портфеля» проектов.

Вместе с тем, необходимо отметить, что наиболее важными стали не столько формальные достижения, приведенные выше, сколько содержательные результаты – более значимые для администрации и педагогического коллектива школы: членам администрации и педагогам удалось осмыслить новую роль школы и сформировать положительное отношение к понятию «образовательная услуга»; был приобретен опыт соотнесения хода и результатов работы школы с межотраслевыми (универсальными) критериями, которые по-новому позволили подойти к анализу и планированию работы; определились и диверсифицировались каналы «обратной связи» школы с потребителями образовательных услуг, что позволяет осуществлять такую практику в режиме мониторинга.

Проведенная работа привела руководство школы к пониманию потребности в подготовке к сертификации на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, что и было начато осенью 2013 года.

Исходя из того, что в основе ИСО лежит процессный подход, администрацией школы предприняты шаги по уточнению и идентификации существующих в ОУ процессов. На начальном этапе этой работы было принято решение составить перечень школьных процессов на основе имеющейся организационной структуры учреждения. Проведенная работа имела значимый дополнительный эффект: она дала старт разработке новой организационной структуры школы.

Влияние системы на повышение качества ОУ

-ОУ становится привлекательным для сотрудничества как с финансовой точки зрения, так и с точки зрения получения конечного результата;

-усилился интерес вузов к совместной деятельности по работе с обучающимися;

-поступили предложения о заключении договоров о творческом сотрудничестве от различных организаций;

-расширился круг партнёров и появились новые, необычные для школы (например, учреждения, связанные с сертификацией, стандартизацией);

-происходит интеграция в национальную систему менеджмента качества.

Для ученической общественности отмечается

-положительная динамика качества результата (обучения, воспитания, социализации);

-возможность иметь четко выстроенные требования в рамках образовательного процесса.

Для педагогической общественности появилась возможность

-реализации цикла Деминга в образовательном процессе;

-повышения профессиональной компетентности в целом, тех компетентностей, которые выходят за рамки образовательных и через общение с педагогами школ-участниц проекта;

-повышения удовлетворенности качеством процессов менеджмента в ОУ;

-расширения взаимодействия педагогической общественности школ-участниц проекта (новые перспективы и интересные формы – Интернет-конференции, изучение сайтов других школ по проблеме и т.д.).

Выделены внешние риски:

- отсутствует четкое понимание значимости разработки и внедрения СМК в муниципальных структурах образования;
- отсутствует осознание, понимание общественности и государственных структур значимости сертификации СМК в ОУ как гарантии качества предоставляемой образовательной услуги;
- недостаточное финансирование на совершенствование инфраструктуры и производственной среды со стороны государственных структур;
- отсутствует финансирование для получения сертификата качества со стороны государственных структур;

и внутренние риски:

- слишком большая загруженность педагогов и руководителей;
- психологические трудности, связанные с изменением ценностных ориентаций педагогов и пониманием значимости внедрения СМК;
- неготовность педагогов к разработке и принятию идеи СМК (с одной стороны - инертность мышления педагогов; с другой – недостаточная информированность в области СМК);
- отсутствие финансирования для получения сертификата качества.

Пути преодоления проблем, возникших при реализации задач проекта:

- осуществление продуманной, настойчивой управленческой политики со стороны администрации школы при лидирующей роли руководства ОУ (привлечение дополнительных ресурсов и их эффективное использование, активное вовлечение педагогов в управление школой, отслеживание и мобильное реагирование на интересы потребителей, создание собственной системы внутреннего аудита и др.);
- сотрудничество с образовательными учреждениями, участвующими в проекте;
- расширение процессов демократизации управления образовательным процессом, обеспечение открытости ОУ;
- формирование положительного представления о школе в общественном мнении;
- доведение до сведения всего персонала ОУ важности удовлетворения требований обучающегося (потребителя.);
- трансляция педагогического опыта в профессиональном сообществе г. Новосибирска, НСО, РФ.

Подводя некоторые итоги работы в проекте «Внедрение модели системы управления качеством образования в общеобразовательных учреждениях Новосибирской области», хочется отметить следующие позиции:

1. Актуальность проекта очевидна.
2. Международные стандарты ИСО 9000 в школьном образовании – требование времени.
3. Влияние проекта на развитие взаимоотношений ОУ с родителями, социальными партнёрами, обществом позитивно, результативно.
4. Проблемы, возникающие при внедрении ISO 9000, разрешимы при продуманной политике со стороны администрации.
5. Выстроенная система управления качеством образования на основе ИСО 9000 в современной школе – залог качества и развития ОУ.

Самооценка развития СМК в школе

Результаты самооценки эффективности системы УКО (в соответствии с методикой оценки эффективности системы управления качеством образования в образовательном учреждении)

Таблица 7

Критерии	На начало 2012/2013у. На конец 2012/2013у. .	На начало 2013/2014у.г /На конец 2013/2014 у.г	На начало 2014/2015у.г / На конец 2014/2015 у.г	На начало 2015/2016у.г / На конец 2015/2016 у.г
1. Лидирующая роль руководства	7.6/7	7/7	7/7	7/7
2. Политика и стратегия	7/7	6/6	6/6	6/7
3. Менеджмент персонала	7.6/7	6/6	6/6.5	6.5/6.5
4. Ресурсы и партнеры	7.8/7	7/7	7/7	7/7
5. Менеджмент процессов	6.22/6	6/6	6/6	6.5/6.5
6. Удовлетворенность потребителей	7/6	6/6	6/6.5	6.5/6.5
7. Удовлетворенность персонала	7/6	6/5	5/5.5	5.5/5.5

Самооценка проводилась по адаптированной для общеобразовательных учреждений разработке Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета – победителя конкурса Рособразования и Рособнадзора «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», головного межвузовского центра по сопровождению внедрения типовой модели СМК ОУ. Отмечена объективная стабильная картина системы УКО. Изменения в начале 2011-2012у.г. и конце 2011-2012у.г., отражают период, когда школа вступила в проект по управлению качеством ОУ на основе международных стандартов и не было опыта как оценивать ОУ в соответствии с требованиями ИСО 9000.

**Удовлетворенность потребителей
Изучение и учет требований потребителей**

Потребители играют важную роль в ОУ, поэтому мы должны знать и понимать их потребности, которые существуют в настоящий момент, а также могут возникнуть в будущем, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Удовлетворенность потребителей в современных системах менеджмента является основным показателем успешности и качественной деятельности организации. Конкурентоспособность организации напрямую зависит от степени удовлетворенности потребителей. Измерение удовлетворенности потребителей является обязательным в системе управления взаимоотношениями с потребителями. Персонал организации является потребителем трудовых условий, предоставляемых организациями, поэтому методы измерения удовлетворенности персонала являются аналогами методов изучения удовлетворенности потребителей образовательной услуги.

Схема 4 Классификация потребителей для системы образования



Основные методы изучения удовлетворенности потребителей: анкетирование, собеседование, исследования на заказ, отзывы, информация в СМИ, благодарственные письма, грамоты органов управления, вузов, общественных организаций.

Требования государства и общества изложены в нормативно-правовых документах, основополагающим является Закон «Об образовании РФ». Требования организации изложены в нормативно-правовых актах, основными из которых являются Устав МБОУ гимназия № 3 в Академгородке, образовательная программа и СТО школы.

Учет результатов

Требования родителей и учащихся изучаются и анализируются в ходе проведения анкетирования. Результаты анкетирования обсуждаются на педагогических и административных советах. На основании этого разрабатываются и реализуются мероприятия по улучшению процессов деятельности (обучения, воспитания, управления), по повышению результативности, по улучшению ресурсного обеспечения (материально-технического, кадрового).

Анализ образовательной ситуации свидетельствует о престиже ОО среди городских учебных заведений и школ города. Учащихся и их родителей привлекают качественное образование, гуманитарная подготовка, профильное обучение, свобода выбора форм и уровней углубленного изучения дисциплин, индивидуальный подход в обучении с учетом склонностей, способностей физических возможностей учеников, многогранная воспитательная работа. На малых педсоветах по итогам фронтально-обобщающего контроля 1-х, 4-х, 5-х, 8-х, 9-х, 10-х, 11-х классов подводятся итоги анкетирования школьников, родителей, педагогов об удовлетворённости образовательным процессом в ОО социально-психологической службой и кафедрой воспитательной работы с использованием различных профессиональных методик. Результаты говорят о высоком уровне удовлетворённости потребителей. Выявляются проблемные зоны и определяются дальнейшие пути развития.

В 2012 и 2014 г.г. проведен мониторинг удовлетворённости состоянием образовательного процесса в школе ГБОУ ДПО НСО «Институт развития образования Новосибирской области» в рамках регионального проекта по управлению качеством образования.

Динамика количества принятых рекламаций

В целом, деятельность ОУ на данном этапе признана эффективной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и их родителей.

Большинство опрошенных респондентов продемонстрировали высокую степень удовлетворённости всеми сторонами образовательного процесса.

В 2011 году школа приняла участие в мониторинге, подготовленном РИА Новости совместно с Межрегиональной ассоциацией мониторинга и статистики образования (МАМСО) «Рейтинг школ повышенного уровня-2011». Гимназия заняла 6 место среди лучших школ НСО по сводному рейтингу. В 2012 г. – 13 место. Теряем баллы в позиции – условия обучения. Здание построено в 1971 г. Планируется пристройка и капитальный ремонт в 2018 г.

В 2013 г. РИА Новости и ВШЭ подготовили рейтинг сайтов школ РФ. В рейтинге информационной открытости официальных сайтов ОУ: ТОП лучших сайтов школ НСО, школа занимает второе место. Все годы школа входит в ТОП-500 лучших школ России.