
МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В СРЕДНЕЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СОВРЕМЕННЫХ СРЕДСТВ ИНФОРМАТИЗАЦИИ

О.Н. Ромашкова, Т.Н. Ермакова

Кафедра прикладной информатики
Московский городской педагогический университет
2-й Тульский переулок, 4, Москва, Россия, 115191

В статье приводится пример разработки сбалансированной системы показателей для средней общеобразовательной организации. Обоснована идея использования данной системы для проведения мониторинга качества образования. Установлена взаимосвязь между внедрением современных средств информатизации и повышением качества образовательного и воспитательного процессов средней общеобразовательной организации.

Ключевые слова: сбалансированная система показателей; стратегические цели; качество образования; средства информатизации.

В настоящее время в образовательной сфере выделяются принципиально новые приоритеты, важнейшими из которых являются информатизация управленческой деятельности образовательных организаций и процессов мониторинга качества образования. Современные информационные технологии позволяют использовать систему сбалансированных показателей при оценке качества образовательного и воспитательного процессов в образовательных организациях.

Система сбалансированных показателей (ССП) в терминах менеджмента — это система стратегического управления компанией на основе измерения и оценки ее эффективности по набору оптимально подобранных показателей, отражающих все аспекты деятельности организации.

Внедрение системы сбалансированных показателей осуществляется в четыре этапа:

- подготовка к построению СПП;
- построение СПП;
- каскадирование СПП;
- контроль выполнения стратегии [1].

1. Подготовка к разработке СПП общеобразовательной организации.

На этапе подготовки к построению СПП необходимо разработать стратегию развития общеобразовательной организации, определить основные перспективы и принять решение относительно того, для каких организационных единиц и уровней нужно разработать систему сбалансированных показателей [1].

Для средней общеобразовательной организации можно выделить следующие перспективы:

- финансовая деятельность;
- обучающиеся;
- информационные деловые процессы;
- обучение педагогов и развитие.

2. Разработка СПП общеобразовательной организации. На данном этапе конкретизируются поставленные стратегические цели и определяются измеримые показатели для разработанных целей.

Стратегическими целями для средней общеобразовательной организации являются:

- обеспечение удовлетворенности потребителей: обучающихся (рис. 1); работодателей (рис. 2); вузов и колледжей (рис. 3); государства (рис. 4);
- увеличение доходов (рис. 5);
- увеличение производительности человеческого потенциала (рис. 6);
- обеспечение качества функционирования процессов (рис. 7).

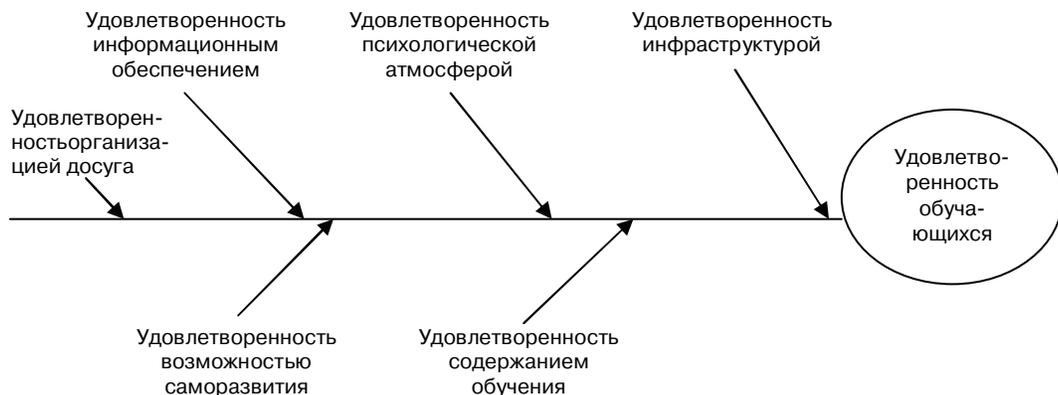


Рис. 1. Обеспечение удовлетворенности обучающихся



Рис. 2. Обеспечение удовлетворенности работодателей



Рис. 3. Обеспечение удовлетворенности вузов и колледжей



Рис. 4. Обеспечение удовлетворенности государства

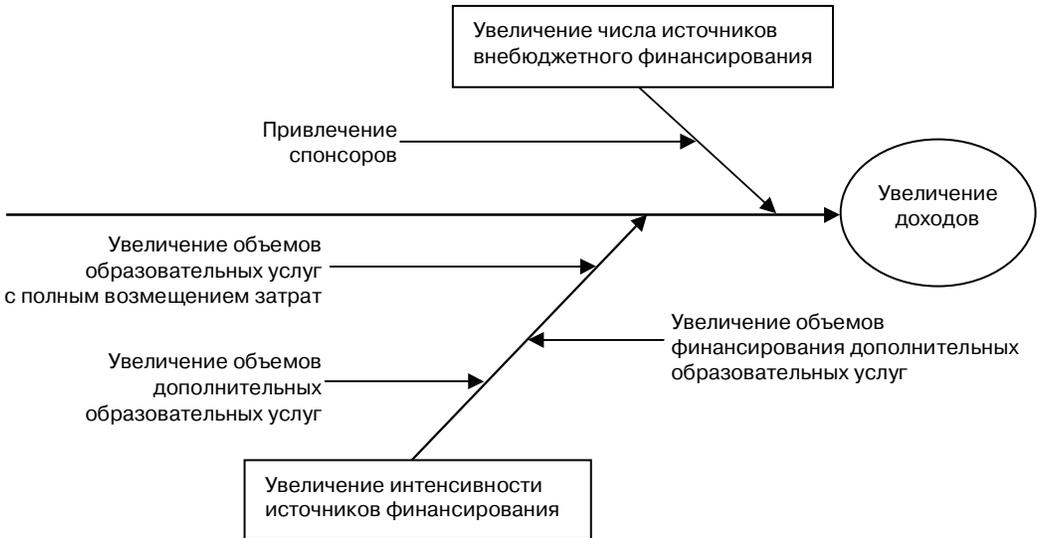


Рис. 5. Увеличение доходов

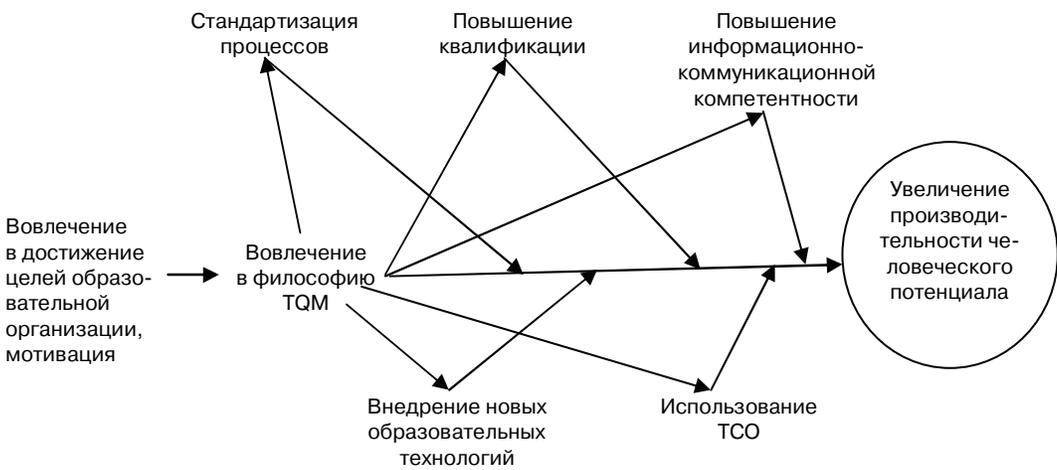


Рис. 6. Увеличение производительности человеческого потенциала

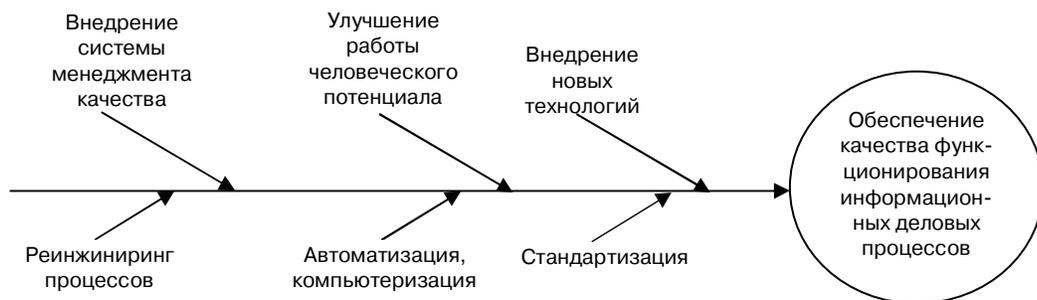


Рис. 7. Обеспечение качества функционирования информационных деловых процессов

Определим стратегические направления сбалансированного развития средней общеобразовательной организации (рис. 8).

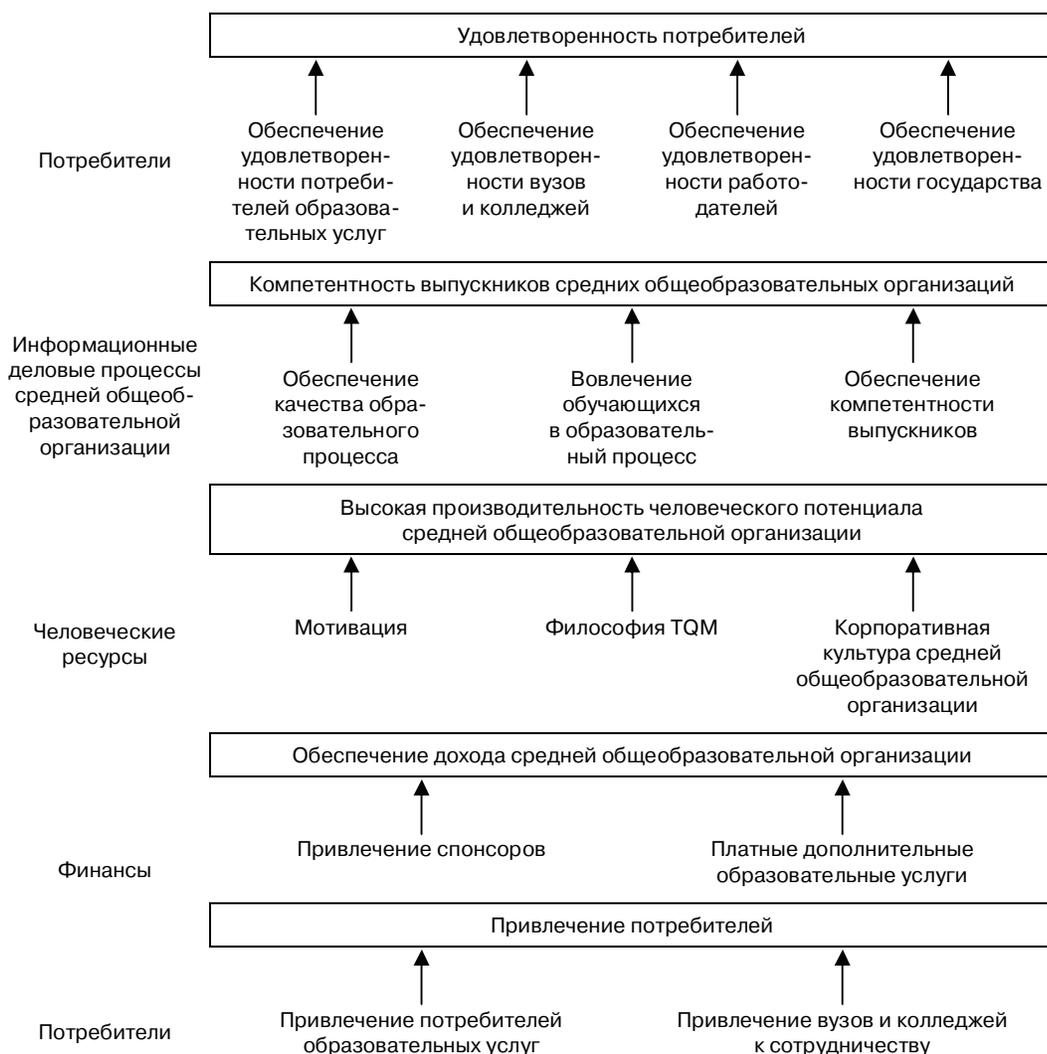


Рис. 8. Стратегические направления сбалансированного развития средней общеобразовательной организации

В процессе реализации целей для каждой из них разрабатываются соответствующие измеримые показатели. Разработанная система ССП для средней общеобразовательной организации представлена в таблице.

Таблица

**Сбалансированная система показателей
для средней общеобразовательной организации**

Направления	Цели	Инструменты достижения	Измеримые показатели
Потребители	Улучшение базовых знаний обучающихся. Увеличение доли образовательных услуг с полным возмещением затрат. Увеличение спроса на дополнительные образовательные услуги	Инжиниринг маркетингового процесса для повышения его эффективности. Адекватная организация приема в среднюю общеобразовательную организацию. Инжиниринг интеграции средней общеобразовательной организации с вузами и колледжами. Инжиниринг образовательной кооперации	Рост числа маркетинговых мероприятий. Рост доли дошкольников с более высокими базовыми знаниями. Увеличение доли дополнительных образовательных услуг с полным возмещением затрат. Увеличение объема реализованных дополнительных образовательных услуг
Финансы	Увеличение доходов	Управление привлечением наиболее существенных источников внебюджетного финансирования	Рост числа источников доходов. Увеличение интенсивности источников финансирования
Человеческий потенциал средней общеобразовательной организации	Увеличение отдачи. Повышение квалификации	Вовлечение человеческого потенциала средней общеобразовательной организации в достижение поставленных целей. Принятие философии Total Quality Management (TQM). Оптимальная стандартизация информационных деловых процессов средней общеобразовательной организации. Интеграция информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) во все образовательные программы и образовательные процессы по предметам	Рост числа учителей, владеющих ИКТ. Рост числа учителей, участвующих в инновационной работе. Рост числа образовательных процессов по предметам, использующим новые технологии трансляции знаний и технические средства обучения (ТСО). Рост числа обучающихся, поступающих в вузы и колледжи
Информационные деловые процессы	Организация обеспечения информационных деловых процессов с улучшающимся качеством результатов	Стандартизация информационных деловых процессов Внедрение и улучшение системы менеджмента качества (СМК). Инновации. Реинжиниринг информационных деловых процессов. Информатизация управленческих информационных процессов средней общеобразовательной организации. Создание единого информационного пространства средней общеобразовательной организации	Наличие улучшений в СМК. Полнота стандартизации информационных деловых процессов. Рост уровня информатизации обучения и управления. Увеличение числа образовательных процессов по предметам, использующим новые технологии трансляции знаний. Увеличение числа образовательных процессов по предметам, использующим новые ТСО. Повышение результативности и эффективности информационных деловых процессов

Направление	Цели	Инструменты достижения	Измеримые показатели
Удовлетворенность потребителей: обучающихся, работодателей, вузов, колледжей, государства	<p>Обучающиеся Компетентность выпускников. Условия обучения и досуга</p> <p>Вузы и колледжи Улучшение компетентности выпускников. Улучшение качества интеграции с вузами и колледжами</p> <p>Работодатели Улучшение компетентности выпускников. Улучшение качества услуг дополнительного образования</p> <p>Государство Увеличение самофинансирования средней общеобразовательной организации. Улучшение компетентности выпускников</p>	<p>Обучающиеся Повышение комфортности инфраструктуры, в том числе информационной, средней общеобразовательной организации. Управление корпоративной культурой и воспитательным процессом. Улучшение парка персональных компьютеров и программного обеспечения, современных информационных технологий. Обновление содержания образовательных программ с использованием современных средств информатизации Обновление библиотечного фонда</p> <p>Вузы и колледжи Улучшение компетентности выпускников. Управление процессом интеграции</p> <p>Работодатели Управление процессом интеграции. Привитие экономической грамотности работодателям</p> <p>Государство Улучшение компетентности выпускников. Сбалансированное развитие средней общеобразовательной организации</p>	<p>Рост подготовки выпускников. Рост востребованности выпускников вузами и колледжами. Рост удовлетворенности потребителей</p>

3. **Каскадирование ССП общеобразовательной организации** необходимо для повышения качества стратегического управления средней общеобразовательной организацией, поскольку цели директора могут быть переданы в ССП его заместителей и учителей. Таким образом, реализуется вертикальная интеграция целей. Заместителями директора и учителями конкретизируются и адаптируются стратегические цели, показатели и их целевые значения. На рис. 9 представлено каскадирование показателей.

4. **Контроль выполнения стратегии.** Внедрение ССП без современных средств информатизации возможно лишь на начальных этапах внедрения ССП. В настоящее время в распоряжении разработчиков BSC имеются следующие программные продукты: ARIS 9.6, Microsoft Office Business ScoreCard Manager 2005, Business Studio 4.0, Инталев: Навигатор и др. С использованием этих средств информатизации можно не только разрабатывать систему ССП, но и динамически ее адаптировать для целей мониторинга качества образовательных процессов и широкого внедрения средств информатизации образования в средних общеобразовательных организациях.

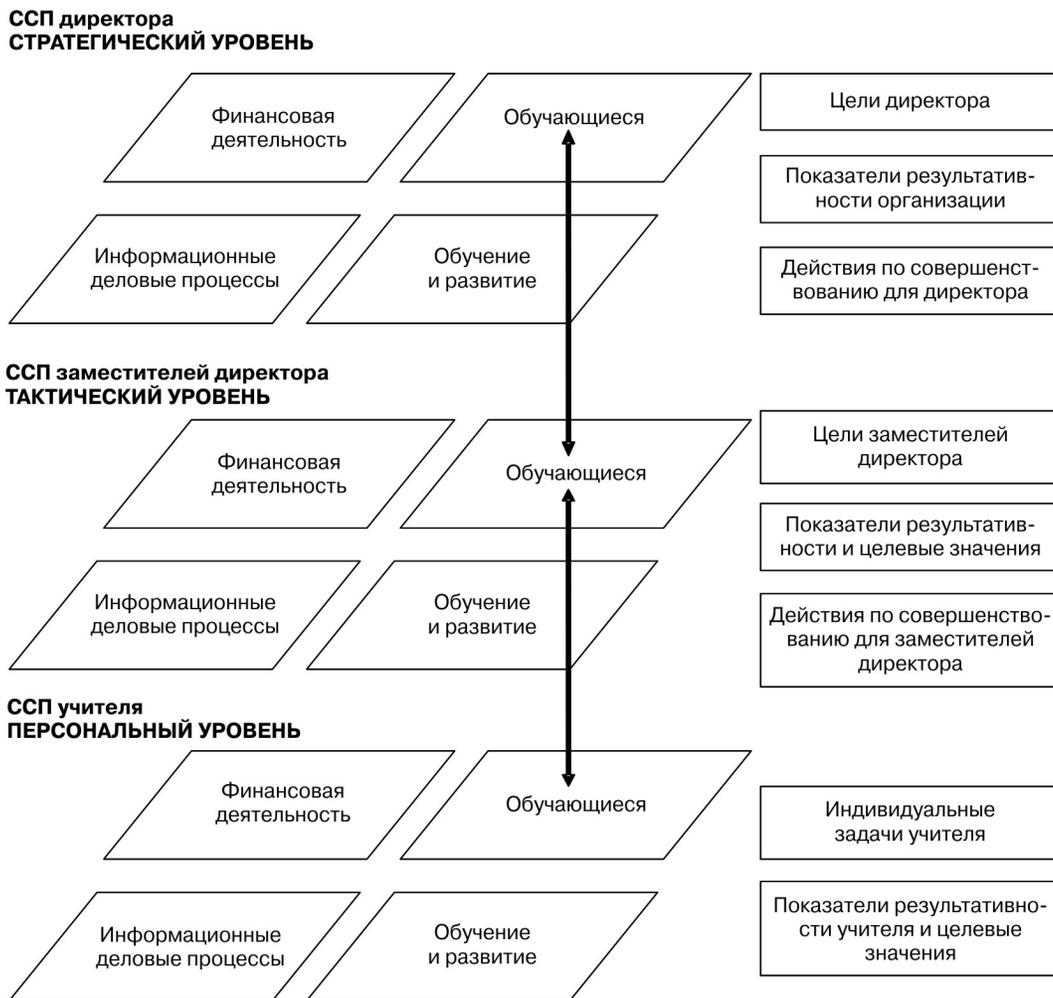


Рис. 9. Каскадирование ССП

Система сбалансированных показателей для средней общеобразовательной организации может быть использована руководителями как для повышения качества управления, так и при проведении мониторинга качества образования в рамках информатизации системы образования. В средней общеобразовательной организации рекомендуется внедрение ССП с помощью программного комплекса Инталев: Навигатор [3].

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Лоццилина И.В.* BSC (Сбалансированная система показателей) и Business Studio / И.В. Лоццилина // «BYTE/Россия». — 2007. — № 9. — С. 23—27.
- [2] *Шуров В.В.* Сбалансированная система показателей деятельности логистической компании / В.В. Шуров // Экономические науки. — 2011. — № 76. — С. 247—251.
- [3] *Карabanов Б.М.* 5 шагов к процессному управлению: Методическое руководство. — Санкт-Петербург: Компания Инталев, 2002. — 127 с.

LITERATURA

- [1] *Loshhilina I.V.* BSC (Sbalansirovannaja sistema pokazatelej) i Business Studio / I.V. Loshhilina // *BYTE/Rossija*. — 2007. — № 9. — S. 23—27.
- [2] *Shurov V.V.* Sbalansirovannaja sistema pokazatelej dejatel'nosti logisticheskoy kompanii / V.V. Shurov // *Jekonomicheskie nauki*. — 2011. — № 76. — S. 247—251.
- [3] *Karabanov B.M.* 5 shagov k processnomu upravleniju: Metodicheskoe rukovodstvo. — Sankt-Peterburg: Kompanija Intalev, 2002. — 127 s.

EDUCATION QUALITY MONITORING IN A COMPREHENSIVE SECONDARY INSTITUTION WITH THE USE OF MODERN IT-BASED MEANS

O.N. Romashkova, T.N. Ermakova

Chair of applied informatics
Moscow city pedagogical university
2nd Tulsky pereulok, 4, Moscow, Russia, 115191

In the article one can find an example of the Balanced Score Card (BSC) development for a comprehensive secondary organization. The idea of using the BSC for the education quality monitoring is justified. The interrelation between the modern IT-based means introduction and the educational process quality improvement in a comprehensive secondary organization has been set.

Key words: Balanced Score Card; strategic aims; education quality; IT-based means.