

На правах рукописи



ЛИХАШЕРСТНАЯ ЮЛИЯ ОЛЕГОВНА

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА КУРСОВОЙ  
ПОДГОТОВКИ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ ПЕДАГОГОВ**

Специальность 13.00.08 – теория и методика профессионального образования

Автореферат  
диссертации на соискание учёной степени  
кандидата педагогических наук



Работа выполнена в Государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Набережночелнинский государственный торгово-технологический институт».

**Научный руководитель** доктор социологических наук, доцент  
**Дырин Сергей Петрович**

**Официальные оппоненты:** доктор педагогических наук, профессор  
**Кондратьев Владимир Владимирович**  
ФГБОУ ВПО «Казанский национальный  
исследовательский технологический  
университет»  
Центр подготовки и повышения  
квалификации преподавателей вузов  
Поволжья и Урала

кандидат педагогических наук, доцент  
**Баранова Наталья Анатольевна**  
ФГБОУ ВПО «Удмуртский  
государственный университет» г. Ижевск

**Ведущая организация** **ОГБОУ ДПО «Ульяновский институт  
повышения квалификации и  
переподготовки работников  
образования»**

Защита состоится «24» декабря 2011 г. в 10.00 часов на заседании диссертационного совета ДМ.212.275.02 по защите докторских и кандидатских диссертаций при ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет» по адресу: 426034 г. Ижевск, ул. Университетская, д. 1, корп. 1, ауд. 003.

Автореферат диссертации размещен на официальном сайте ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет» <http://v4.udsu.ru/science/abstract>

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет» по адресу: г. Ижевск, ул. Университетская, д. 1, корп. 2.

Автореферат разослан «22» ноября 2011 г.

Учёный секретарь  
диссертационного совета  
кандидат психологических наук, доцент



Э.Р. ХАКИМОВ

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

### Актуальность исследования.

Перемены, происходящие в современном мире и российском обществе, активно воздействуют на систему образования, требуют от неё мобильности и адекватного решения задач переживаемого периода. В этой связи, актуализируется потребность в изменении структуры и качества образовательного процесса в системе повышения квалификации педагогических кадров. Развитие системы непрерывного профессионального образования педагогов ставится в качестве одной из приоритетных задач в документе, определяющем сущность современной государственной образовательной политики "Приоритеты, цели и этапы формирования и реализации современной модели образования на период до 2020 года". В этой связи, как отражение необходимости пересмотра подходов к организации подготовки педагогов в целом, возникла потребность в изменении структуры и качества содержания системы повышения квалификации педагогических кадров. Модернизация системы образования в нашей стране выводит на особую ступень профессионального образования систему повышения квалификации педагогов, как социального института, играющего важную роль в обеспечении системы образования квалифицированными, подготовленными на современном уровне педагогическими кадрами.

Дидактические и методические основы организации процесса непрерывного образования в системе повышения квалификации раскрыты в трудах И.Ю. Алексашиной, Т.Г. Браже, С.Г. Вершловского, А.П. Владиславлева, А.В. Даринского, Д. Диина, Н.Ю. Ерофеевой, Г.Л. Ильина, В.Ю. Кричевского, Ю.Н. Кулюткина, В.Г. Онушкина, Э. Стоунса, Г.С. Сухобской, Е.П. Тонконогой и др.

Актуальные вопросы развития системы повышения квалификации педагогов являются предметом исследований Л.А. Башариной, В.Г. Воронцовой, Б.Л. Вульфсона, В.Б. Гаргая, В.В. Гузеева, В.В. Гафнера, М. В. Кларина, Д.Г. Левитеса, Э.М. Никитина, Б.Г. Ушакова, Н.М. Чегодаева и др. Однако проблема оценки качества и эффективности курсов повышения квалификации педагогов остаётся недостаточно разработанной, о чём свидетельствует степень её раскрытия и характер исследований в научно-педагогической литературе.

В современной педагогической литературе практически не рассматривается мониторинг как механизм управления качеством образовательного процесса в системе повышения квалификации педагогов. В связи с этим требуется проведение дополнительных исследований по рассматриваемой проблеме.

Данная направленность диссертационного исследования позволила выявить ряд противоречий:

- между потребностями интенсивно развивающегося общества, изменившимися условиями деятельности образовательных учреждений и традиционной системой повышения квалификации педагогов;
- между необходимостью повышения качества образовательного процесса в системе повышения квалификации педагогов и отсутствием научно

обоснованных механизмов, необходимых для ее формирования и функционирования;

– между потребностью в практике мониторинга качества курсовой подготовки педагогов и недостаточной степенью разработанности соответствующих организационно-педагогических условий реализации данного процесса.

Указанные противоречия определили **проблему** исследования: каковы специфика и организационно-педагогические условия мониторинга качества курсовой подготовки педагогов.

В рамках заявленной проблемы была сформулирована **тема** исследования **«Мониторинг качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации педагогов»**.

**Цель** исследования: выявить, теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность реализации организационно-педагогических условий мониторинга качества курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации.

**Объект исследования:** процесс реализации мониторинга качества курсовой подготовки педагогов.

**Предмет исследования:** организационно-педагогические условия мониторинга качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации.

**Гипотеза исследования:** осуществление мониторинга качества курсовой подготовки будет эффективным, если:

– конкретизированы сущность и структура качества курсовой подготовки педагогов и на этой основе разработан критериально-оценочный комплекс мониторинга;

– выявлены особенности управления качеством курсовой подготовки в системе повышения квалификации педагогов;

– разработана и осуществлена модель реализации мониторинга качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации педагогов.

В соответствии с проблемой, объектом, предметом, целью и выдвинутой гипотезой были определены следующие **задачи**:

1. На основе анализа научно-теоретической литературы выявить особенности управления качеством курсовой подготовки в системе повышения квалификации педагогов.

2. Конкретизировать сущность и структуру качества курсовой подготовки педагогов и критерии его оценки.

3. Определить совокупность организационно-педагогических условий реализации мониторинга качества курсовой подготовки педагогов в учреждении дополнительного профессионального образования.

**Методологическую основу исследования составили:** системный подход (В.Г. Афанасьев, Н.В. Кузьмина), теории управления качеством образования (В.П. Панасюк, Н.А. Селезнева, А.И. Суббето), андрогогический подход (А.В. Вершловский, С.И. Змеёв, Е.П. Тонконогая), компетентностный подход (Т.Г. Браже, В.Н. Введенский, Г.С. Сухобская).

**Теоретическая основа исследования:**

– идеи, связанные с обеспечением целостности, непрерывности и многоуровневости образования (А.В. Даринский, С.Г. Вершловский, А.П. Владиславлев, Б.С. Грешунский, М.В. Кларин, Ю.Н. Кулюткин, А.М. Новиков, В.Г. Онушкин и др.), в том числе в системе непрерывного профессионального образования (М. Аткинсон, Т.Г. Браже, Б. Блум, А.А. Вербицкий, В.В. Краевский, В.В. Кондратьев, Д.Г. Левитес, М.И. Лукьянова, А.Е. Марон, Э.М. Никитин, П.В. Худоминский, Н.М. Чегодаев и др.);

– работы по проблемам управления педагогическим процессом (Ю.А. Конаржевский, В.С. Лазарев, М.М. Поташник, П.И. Третьяков, Т.И. Шамова и др.);

– исследования по управлению качеством в различных сферах деятельности (В.А. Васильев, Э.У. Эдвард, Деминг, С.П. Дырин, Ю.Н. Исаев, Л.Г. Миляева, В.М. Мишин, В.И. Подобед, С.Ю. Юрасов и др.);

– исследования проблемы качества образования (А.Г. Бермус, Г.И. Ибрагимов, Н.Н. Кошель, С.А. Крупник, В.Ф. Курлов, А.П. Стуканов, С.Ю. Трапицын и др.);

– исследовательские работы в области основ стандартизации, педагогической квалиметрии и мониторинга качества образования (А.С. Белкин, Т.И. Боровкова, В.Г. Горб, В.А. Кальней, А.С. Казаринов, Э.Ф. Зеер., А.Н. Майоров, Н.И. Мицкевич, И.А. Морев, В.С. Черепанов, С.Е. Шишов, О.Ф. Шихова и др.).

Тема, гипотеза, задачи исследования обусловили выбор **методов исследования**: анализ психолого-педагогической литературы; системный подход; моделирование; обобщение опыта деятельности учреждений дополнительного профессионального образования; диагностические методы (рейтинговая оценка, обобщение независимых характеристик, экспертные оценки, самооценки); опросные методы (анкетирование, интервьюирование, беседа); праксиметрические методы (констатирующий и формирующий эксперимент); методы статистической обработки данных.

**Экспериментальная база исследования**: ГОУ «Институт непрерывного педагогического образования» г. Набережные Челны. Исследование проводилось в период с 2005 по 2011 гг. в три этапа. Выборку испытуемых составили педагоги учреждений дошкольного, общего и дополнительного образования детей, проходившие курсы повышения квалификации в период с 2005 по 2010 годы.

**На первом этапе** исследования (2005–2006 гг.) проводился анализ проблемы управления качеством курсовой подготовки в системе повышения квалификации педагогов; формировалась общая концепция исследования и его научный аппарат; разрабатывалась программа и методики эксперимента.

**На втором этапе** (2006–2010 гг.) проверялась гипотеза исследования посредством проектирования и внедрения модели мониторинга качества в системе повышения квалификации, определялись организационно-педагогические условия её успешной реализации.

**На третьем этапе** (2010–2011 гг.) обобщались и систематизировались полученные материалы; обрабатывались результаты опытно-экспериментальной работы; подводились итоги исследования и

формулировались выводы; определялась проблематика дальнейших исследований в рамках заявленной темы.

**Научная новизна** исследования выражается в том, что:

1. Выделены особенности управления качеством курсовой подготовки в системе повышения квалификации педагогов ( а) двойственность целевой ориентации; б) непрерывность и цикличность процесса; в) собственный субъект управления каждого элемента структуры качества курсовой подготовки; г) отсроченность результата курсовой подготовки; д) зависимость качества от мотивации участников курсов) и роль мониторинга в данном процессе (прогнозирование, диагностика, обеспечение и повышение качества).

2. Уточнены сущность (соответствие курсов повышения квалификации ожиданиям и потребностям участников образовательного процесса) и структура качества курсовой подготовки педагогов ( а) качество организации образовательной среды; б) процессуальный компонент; в) результирующий компонент).

3. Определена совокупность организационно-педагогических условий реализации мониторинга качества курсовой подготовки педагогов, основными из которых являются: использование критериально-оценочного комплекса, включающего все структурные компоненты качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации; полифункциональный характер мониторинга, учитывающий особенности управления качеством курсовой подготовки педагогов; разработка и внедрение интегрированной модели мониторинга качества курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации.

**Теоретическая значимость исследования заключается в том, что:**

а) внесено авторское уточнение и интерпретация ключевых понятий исследования: «качество образования в системе повышения квалификации», «качество курсовой подготовки», «мониторинг качества курсовой подготовки» применительно к педагогу как субъекту образования в системе дополнительного профессионального образования, тем самым дополнен категориальный аппарат теории профессионального образования;

б) обоснованы организационно-педагогические условия реализации мониторинга качества образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, что вносит определенный вклад в теорию объекта исследования;

г) определены принципы (интегративности, непрерывности, системности, научности, целостности, индивидуализации) и основное содержание процесса организации мониторинга качества курсовой подготовки в системе дополнительного профессионального образования, что дополняет и развивает теоретические основы управления образовательным процессом в системе повышения квалификации.

**Практическая значимость исследования состоит в том, что:**

– выявленные организационно-педагогические условия мониторинга реализованы на практике и позволяют совершенствовать качество курсовой подготовки в учреждениях повышения квалификации педагогов;

– разработанные автором методические рекомендации по организации мониторинга качества курсовой подготовки используются в деятельности

учреждений, оказывающих услуги дополнительного профессионального образования (ГОУ «Институт непрерывного педагогического образования» г. Набережные Челны, ГАОУ ВПО «Набережночелнинский торгово-технологический институт», НОУ ДПО «Центр профессионального образования «Сократ»» г. Набережные Челны);

– материалы и результаты исследования, касающиеся вопросов эффективности организации образовательного процесса в системе повышения квалификации, могут представлять интерес при организации подготовки андрогогов.

**Достоверность и обоснованность основных выводов и результатов** исследования обеспечена последовательностью, концептуальной непротиворечивостью, обоснованностью исходных теоретико-методологических позиций; системным подходом к изучению предмета исследования; применением комплекса методов и средств исследования, подобранных в соответствии с объектом, предметом, целями и задачами; репрезентативностью выборки испытуемых; количественным и качественным анализом результатов; подтверждением полученных выводов данными педагогической и управленческой практики.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Мониторинг качества курсовой подготовки базируется на принципах интегративности, непрерывности, системности, научности, целостности, индивидуализации, является полифункциональным, позволяет установить степень соотношения между требованиями обучающихся и возможностями их удовлетворения, предоставляемыми учреждениями дополнительного профессионального образования, и обеспечивает управление качеством курсовой подготовки педагогов.

2. Структура качества курсовой подготовки включает три взаимосвязанных компонента: а) качество организации образовательной среды (совокупность информационного, технического, кадрового, учебно-методического обеспечения); б) процессуальный компонент (содержательный аспект курсов повышения квалификации; формы, методы, технологии курсовой подготовки; уровень работы преподавателей); в) результирующий компонент (достижение поставленных целей, овладение новыми способами мышления и деятельности, повышение профессиональной компетентности), которые должны учитываться при определении критериально-оценочного комплекса мониторинга.

3. Выявленная совокупность организационно-педагогических условий мониторинга качества курсовой подготовки педагогов (использование критериально-оценочного комплекса, включающего все структурные компоненты качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации; полифункциональный характер мониторинга, учитывающий особенности управления качеством курсовой подготовки педагогов; разработка и внедрение интегрированной модели мониторинга качества курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации) способствует

эффективной реализации мониторинга качества курсовой подготовки педагогов.



## **Апробация и внедрение результатов исследования.**

Основные положения и научно-практические выводы диссертационного исследования получили отражение в методических рекомендациях, научных статьях и тезисах выступлений автора. Основные итоги исследования докладывались и получили одобрение на научно-практических семинарах и конференциях различного уровня: ежегодные итоговые научно-методические конференции Института непрерывного педагогического образования г. Набережные Челны 2004–2010 гг., обсуждались на международных, всероссийских, региональных научно-практических конференциях (г. Челябинск, 2008 г, 2009 г.; г. Новосибирск, 2010 г.; г. Санкт-Петербург, 2010 г.; г. Казань, 2010 г; г. Тамбов, 2011 г.). По теме исследования опубликовано 14 работ, в том числе 3 публикации в изданиях, включённых в реестр ВАК Минобрнауки РФ.

**Структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, приложений. Общий объём диссертации составляет 196 страниц машинописного текста, из них 152 страницы основного текста, 44 страницы приложений. Работа включает 12 таблиц, 10 рисунков.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ**

Во **введении** обосновывается актуальность выбранной темы, определяется объект и предмет исследования, цель, гипотеза и задачи, характеризуется научная новизна, теоретическая и практическая значимость полученных результатов.

В первой главе **«Теоретические аспекты оценки качества повышения квалификации педагогов»** выявлена сущностная характеристика качества образования; структура качества повышения квалификации и курсовой подготовки; теоретические положения и специфические особенности управления качеством в системе повышения квалификации; исследована специфика организации мониторинга качества, его основополагающие принципы и особенности организации в системе повышения квалификации педагогов.

Сущность системы повышения квалификации, по мнению В.Н. Введенского, характеризуется двойственностью целевых ориентаций, заключающейся, с одной стороны, в том, что присутствуют личные цели (как удовлетворение запросов и потребностей взрослого человека), с другой – профессиональные цели (реализация общественно-государственных требований к компетентности специалиста). Вторая ориентация – профессиональная (реализация общественно-государственных требований к компетентности специалиста). Существующая в настоящее время нормативная база не предусматривает жёсткой регламентации и стандартов в системе повышения квалификации педагогов. Общественно-государственные требования к компетентности специалистов на практике реализуются лишь при прохождении процедуры аттестации педагогических работников, которая очень часто носит формальный характер и является (в настоящее время) в принципе необязательной. Именно поэтому полагаем, что подход к определению понятия «качества повышения квалификации» должен основываться в первую очередь на удовлетворении запросов потребителей. В этом случае качеством

повышения квалификации выступает совокупность характеристик процесса повышения квалификации, относящихся к его способности удовлетворять запросам потребителей и субъектов образовательного процесса. Данное положение детерминируется и андрогогическим подходом (А.В. Вершловский, М.Т. Громкова, С.И. Змеёв, М.Ноулз) к организации образовательной деятельности в системе повышения квалификации. В образовательной среде курсов повышения квалификации педагогов данный аспект еще более усиливается тем, что в роли «ученика» оказывается человек, сам профессионально владеющий основами образовательной деятельности, а значит способный профессионально дать оценку качеству образовательного процесса.

Понимая систему повышения квалификации как сложную социальную систему, состоящую из подсистем и элементов системы, считаем необходимым выделить понятие, отражающее сущность объекта нашего исследования. *Качеством курсовой подготовки является соответствие характеристик курсов повышения квалификации требованиям участников образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования.* Структурными элементами качества курсовой подготовки выделяем: а) качество организации образовательной среды (совокупность информационного, технического, кадрового, учебно-методического обеспечения); б) процессуальный компонент (содержательный аспект курсов повышения квалификации; формы, методы, технологии курсовой подготовки; уровень работы преподавателей); в) результирующий компонент (достижение поставленных целей, овладение новыми способами мышления и деятельности, повышение профессиональной компетентности).

При рассмотрении проблемы управления качеством образования следует отметить различные взгляды исследователей на сущность и механизмы данного процесса, вытекающие из разных взглядов на само определение качества образования. Представляется необходимым определить функции системы управления качеством образования в системе повышения квалификации, которыми могут выступать, аналогично любой системе управления: а) прогнозирование и проектирование (планирование) качества; б) обеспечение качества; в) управление качеством; г) повышение качества образования. При внешней схожести функций с другими управленческими системами, следует выделить специфику управления качеством курсовой подготовки педагогов. Она характеризуется: двойственностью целевой ориентации; непрерывностью и цикличностью процесса повышения квалификации; собственным субъектом управления каждым элементом структуры качества курсовой подготовки; отсроченностью результата курсовой подготовки; зависимостью качества обучения от мотивации участников курсов (более выраженная, чем у учащихся образовательных учреждений общего и профессионального образования).

Система повышения квалификации педагогов является сложной социальной системой, которая состоит из подсистем и элементов. Очевидна необходимость для достижения качества повышения квалификации принимать во внимание все элементы структуры качества повышения квалификации. Одни и те же элементы качества повышения квалификации могут быть оценены по-разному, в зависимости от критериев, параметров и показателей оценки.

Использование критериально-оценочный аппарата адекватного целям и задачам управления качеством позволит сделать этот процесс его более эффективным.

Чтобы определить оценки критерии качества повышения квалификации, необходимо ответить на вопросы: кто оценивает, что оценивает, по каким параметрам, другими словами, определить субъект, объект и показатели.

Объектом нашего исследования является один из элементов качества повышения квалификации – «качество курсовой подготовки». Субъектами оценки качества курсовой подготовки выступают все участники образовательного процесса от педагогов и администрации образовательных учреждений до родителей учащихся (см. табл. 1).

Таблица 1

**Потребители курсов повышения квалификации педагогов и их требования**

Потребители (субъекты) образовательного процесса	Потребности (цели, запросы, ожидания)
Слушатели курсов – педагоги, обучающиеся на курсах повышения квалификации	Приобретение знаний, умений, навыков. Повышение профессиональной компетентности, профессиональное развитие. Решение каких-либо конкретных профессиональных затруднений. Изменения в личностном плане. Подтверждение «правильности» своей деятельности. Успешное прохождение процедуры аттестации, карьерный рост, увеличение заработной платы. Приемлемые расписание и график работы. Низкие материальные затраты на повышение квалификации
Учреждения, реализующие программы дополнительного профессионального образования и повышения квалификации	Повышение конкурентоспособности. Успешное прохождение процедур государственной аттестации, аккредитации, лицензирования. Социальные цели. Формирование положительного имиджа. Привлечение дополнительных источников финансирования (хозрасчетная деятельность)
Преподаватели (ППС) курсов повышения квалификации	Творчество, самосовершенствование. Самореализация. Материальное благополучие
Образовательные учреждения, направляющие педагогов на повышение квалификации	Повышение качества образовательного процесса в учреждении Повышение конкурентоспособности организации Повышение эффективности внутреннего управления Решение каких-либо конкретных затруднений в педагогической деятельности, например, вызванных введением новых стандартов в образовании Стабильность учебного процесса, расписания занятий повышающих квалификацию педагогов Низкие материальные затраты на повышение квалификации сотрудников
Учащиеся образовательных учреждений, направляющих педагогов на повышение квалификации	Повышение качества образовательного процесса в учреждении. Приобретение ЗУН и личностное становление и развитие (переадресация запроса учащихся к своему образовательному учреждению)
Родители учащихся образовательных учреждений, направляющих педагогов на повышение квалификации	Повышение качества образовательного процесса в учреждении. Воспитание ребенка. Обучение каким-либо конкретным ЗУН и личностное становление и развитие (переадресация запроса родителей учащихся к общеобразовательному учреждению)
Государство в целом	Повышение конкурентоспособности страны, достижение качества образования и повышение качества жизни населения и т.д.

На основе выделенных потребностей, ожиданий и запросов потребителей образовательных услуг в системе повышения квалификации можно выделить критерии оценки качества с точки зрения всех участников процесса.

Особую роль среди субъектов образовательного процесса в повышении квалификации играет педагог-слушатель как личность.

Ориентация курсовой подготовки в первую очередь на слушателя, на его личностные и профессиональные потребности, сильная зависимость результата курсовой подготовки от психологической составляющей личности педагога-участника, определяет ведущую позицию данного субъекта при установлении критериально-оценочного аппарата исследования качества.

Если рассматривать курсовую подготовку как образовательный процесс, то становится очевидной его непрерывность, что предъявляет особые требования не только к организации самой образовательной деятельности, но и к оценке ее качества. Возникает необходимость организации регулярной и систематической оценки, то есть внедрение мониторинга.

Мониторинг в системе повышения квалификации являлся предметом изучения ряда авторов ( В.Г. Воронцовой, В.В. Гафнера, В.Ф. Курлова, М.И. Лукьяновой и др.). Объектом мониторинга являются различные процессы и явления. Проанализировав исследования по организации мониторинга в системе повышения квалификации, мы рассмотрели различные точки зрения на его цели, функции, объект и методы. Несмотря на различные подходы к мониторингу и его объекту в повышении квалификации педагогов, все модели сводятся к обеспечению качества повышения квалификации. Функции мониторинга вытекают из задач, поставленных перед ним системой управления качеством. К основным функциям мониторинга относят: а) экспертную; б) диагностическую; в) корректирующую; г) информационную; д) интегративную; е) компаративистскую (В.Г. Горб, Э.Ф. Зеер, А.Н. Майоров, С.Е. Шишов и др).

Одним из механизмов системы управления качеством курсовой подготовки является мониторинг, в основу которого заложена идея установления соотношения (степени соответствия) между образовательными потребностями обучающихся и возможностями их удовлетворения, предоставляемыми учреждениями дополнительного профессионального образования.

**Во второй главе** – «Организационно-педагогические условия обеспечения качества образования в системе повышения квалификации» – определена совокупность организационно-педагогических условий реализации мониторинга качества, обосновывается интегрированная модель реализации мониторинга качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации педагогов, дано описание хода опытно-экспериментальной работы.

В ходе исследования выявлено, что основными организационно-педагогическими условиями являются использование критериально-оценочного комплекса, включающего все структурные компоненты качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации; полифункциональный характер мониторинга, учитывающий задачи и специфику управления качеством курсовой подготовки педагогов; разработка и внедрение модели реализации мониторинга качества курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации.

### Критерии, параметры и показатели оценки качества курсовой подготовки

Параметры	Критерии	Подкритерии	Показатели
Качество организации образовательной среды	<p>Удовлетворенность слушателей информационным, техническим, кадровым, учебно-методическим обеспечением.</p> <p>Удовлетворенность слушателей социально-психологическими условиями курсов повышения квалификации.</p> <p>Удовлетворенность слушателей социально-бытовыми условиями курсов повышения квалификации</p>	<p>1. Стиль общения преподавателей и слушателей.</p> <p>2. Взаимоотношения в группе слушателей. 3. Взаимоотношения руководителя курсов и слушателей. 4. Комфортность аудиторий.</p> <p>5. График обучения. 6. Расписание и режим занятий.</p> <p>7. Обеспеченность методическими и дидактическими материалами.</p> <p>8. Наличие библиотеки. 9. Технические средства обучения.</p> <p>10. Доступ в Интернет, к ПК. 11. Дополнительные услуги (копирование, публикации и т.п.)</p>	<p>Степень удовлетворенности педагогов-участников курсов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– полностью;</li> <li>– в основном;</li> <li>– отчасти;</li> <li>– не удовлетворен;</li> <li>– затрудняюсь ответить.</li> </ul>
Качество процесса курсовой подготовки	<p>Удовлетворенность слушателей содержанием обучения.</p> <p>Удовлетворенность слушателей формами, технологиями и методами обучения.</p> <p>Удовлетворенность слушателей качеством работы преподавателей</p>	<p>1. Предложенная программа повышения квалификации. 2. Объем учебного материала. 3. Содержание программы повышения квалификации. 4. Актуальность предложенного материала.</p> <p>5. Практическая направленность предложенного материала (прикладной характер знаний). 6. Новизна информации.</p> <p>7. Научность материала. 8. Эффективность использованных форм обучения. 9. Применение оптимальных методов и технологий обучения. 10. Уровень преподавания. 11. Доступность изложения.</p> <p>12. Интенсивность обучения. 13. Наличие наглядно-дидактических материалов</p>	
Качество результата курсовой подготовки	<p>Удовлетворенность слушателей результативностью обучения</p>	<p>1. Приращение знаний. 2. Актуализация знаний. 3. Повышение общекультурного уровня. 4. Профессиональное общение с коллегами. 5. Обмен опытом. 6. Развитие личного творческого потенциала. 7. Трансляция собственных педагогических достижений.</p>	<p>Положительная динамика уровня знаний на основе оценки и самооценки; степень удовлетворенности педагогов-участников курсов</p>

Представим используемый нами критериально-оценочный аппарат в виде таблицы, в которой нашли отражение все используемые критерии, показатели и параметры оценки (см. табл. 2).

Каждый из названных компонентов отражён в схеме мониторинга курсовой подготовки. Не претендуя на полноту охвата всех аспектов *качества повышения квалификации*, считаем возможным уточнить, что при отборе параметров, критериев и показателей качества курсовой подготовки мы исходили из: 1) сущностной характеристики качества курсовой подготовки (ориентация на субъект оценки – участника курсов); 2) учета структурных компонентов качества курсовой подготовки; 3) основных задач мониторинга; 4) субъекта управления отдельными элементами качества курсовой подготовки. Поясним последний пункт. Так как основной целью мониторинга является не только фиксирование результатов наблюдения, но и получение информации для принятия определённых управленческих решений с целью коррекции результатов и предупреждающих действий. Поэтому мы при выборе параметров и критериев оценки руководствовались тем, что они должны отражать именно те компоненты курсовой подготовки, которыми реально можно управлять в рамках учреждения дополнительного профессионального образования. Реализация данного подхода позволяет совершенствовать деятельность по повышению качества курсовой подготовки.

Исходя из специфики системы управления качеством курсовой подготовки, было выделено такое организационно-педагогическое условие как полифункциональный характер мониторинга. Наряду с общепринятыми функциями, такими как диагностическая, корректирующая, мониторинг может выполнять еще: прогностическую (накопление информации, позволяющей выстраивать прогнозы на организацию последующей работы, а так же последствий и эффектов от реализации программ повышения квалификации) и побудительную или формирующую (участие в мониторинговых исследованиях способствует формированию рефлексивной культуры участников образовательного процесса и побуждает к изменению видения собственной деятельности). Полифункциональность способствует эффективной реализации мониторинга качества курсовой подготовки педагогов.

Так как процесс реализации мониторинга качества относится к механизмам управления качеством образования и представляет собой сложную систему, моделирование представляется ведущим способом разработки характеристик его структуры, содержания, установления связей между компонентами. Предложенная модель организации мониторинга качества курсовой подготовки педагогов является интегрированной, так как создаёт возможность охватить в единой связи все объекты, составляющие качество курсовой подготовки; этапы и функции мониторинга; субъекты оценки (вне зависимости от профессиональных, возрастных и др. характеристик) и субъекты управления (см. рис. 1). Процессуальная составляющая мониторинга качества представляет собой комплекс процедур по организации и осуществлению мониторинга качества курсов повышения квалификации.

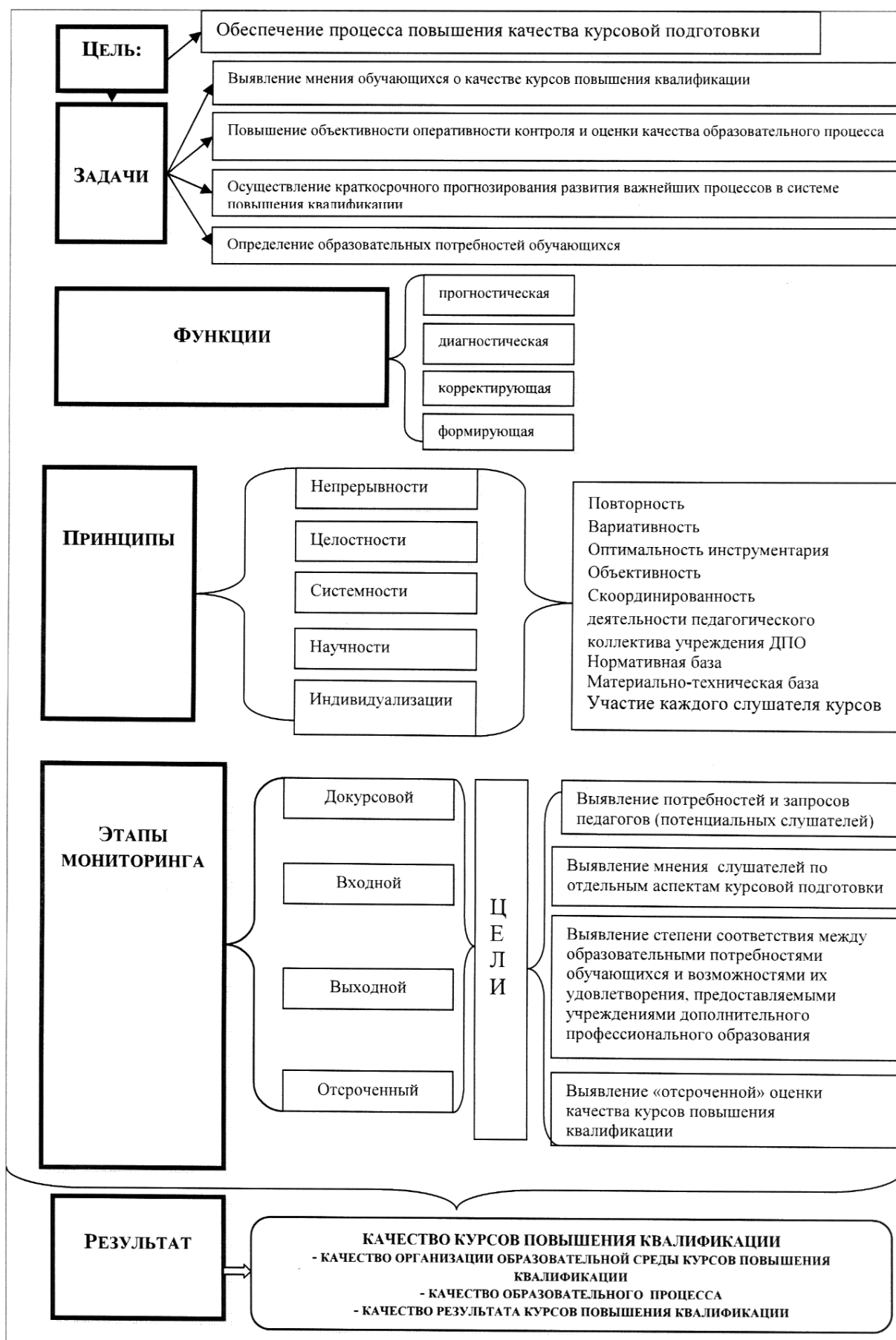


Рис. 1. Схема мониторинга качества курсов повышения квалификации педагогов

В ходе исследования были выделены следующие процедуры: а) составление графика проведения мониторинговых опросов и тестирования; б) разработка инструментария и подготовка материалов для проведения мониторинговых исследований; в) проведение мониторинговых исследований; г) статистическая обработка данных опроса и подготовка аналитической информации по результатам опроса; д) передача статистической информации по опросу руководителю курсов, зав. кафедрой, проректору по УМР; е) анализ полученной статистической информации на заседании кафедры; ж) передача информации об анализе полученной информации и путях решения выявленных проблем и её обсуждение с проректором по УМР; з) анализ результатов квартального и годового мониторинга качества курсов повышения квалификации и подготовка аналитического отчёта; и) передача аналитического отчёта ректорату института; л) принятие управленческих решений; к) подготовка рекомендаций по коррекции и предупреждению появления выявленных несоответствий качества образовательного процесса или неудовлетворённости слушателей курсов повышения квалификации; м) ежеквартальный отчёт на совещании института по результатам мониторинга опроса слушателей курсов.

Разработанная модель мониторинга качества курсовой подготовки педагогов позволяет:

- осуществлять количественный и качественный анализ образовательного процесса курсов повышения квалификации на уровнях всех субъектов образовательного процесса;

- анализировать эффективность мер по повышению качества курсов повышения квалификации, осуществляемых отдельными преподавателями и руководителями курсов, кафедрам и администрацией образовательного учреждения;

- выявлять факторы, негативно влияющие на качество курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации;

- определять динамику количественных и качественных показателей, характеризующих качество курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации;

- осуществлять разработку рекомендаций по обеспечению качества курсов повышения квалификации.

Реализация данной модели предполагает вовлеченность в мониторинг всех участников образовательного процесса повышения квалификации: педагогов-участников курсов, методистов-руководителей курсов, преподавателей курсов, администрации образовательных учреждений (в качестве экспертов на отсроченном этапе) и учреждения дополнительного профессионального образования, что создает возможности для эффективного управления качеством курсовой подготовки педагогов (см. табл. 3).

Реализация организационно-педагогических условий мониторинга качества подготовки педагогов в учреждении дополнительного профессионального образования обеспечит организацию научно обоснованной деятельности по исследованию и оценке качества курсов повышения квалификации педагогов, что позволит получить актуальную, достоверную, динамичную информацию, необходимую для прогнозирования развития



Таблица 3

**Система управления качеством курсов повышения квалификации на разных уровнях**

Государство	Администрация учреждения дополнительного профессионального образования	Руководитель курсов повышения квалификации	Преподаватель курсов повышения квалификации	Педагог-участник курсов повышения квалификации
Функции				
<p>1. Создание условий, обеспечивающих качество образовательного процесса в системе повышения квалификации путём: – нормативно-правового регулирования образовательной деятельности; – финансирования образовательной деятельности учреждений дополнительного профессионального образования</p>	<p>1. Создание условий для повышения качества курсов повышения квалификации для педагогов-участников курсов и преподавателей. 2. Определение методик, форм, критериев, показателей и процедур оценки результативности образовательного процесса и при необходимости их корректировка. 3. Обеспечение эффективного социального партнёрства. 4. Создание эффективной информационной системы. 5. Подготовка рекомендаций по коррекции и предупреждению появления выявленных несоответствий качества образовательного процесса или неудовлетворённости слушателей курсов повышения квалификации</p>	<p>1. Обеспечение взаимодействия педагогов-слушателей курсов с организаторами. 2. Проведение мониторинговых опросов (на всех этапах) и итогового тестирования для оценки результативности образовательного процесса в руководимых группах. 3. Анализ результатов мониторинговых опросов и диагностики, подготовка и реализация действий по предупреждению и коррективке несоответствий качества образовательного процесса или неудовлетворённости слушателей курсов повышения квалификации</p>	<p>1. Обеспечение качества образовательного процесса: обеспечение опережающего характера содержания программ спецкурсов; использование инновационных образовательных технологий; разнообразие форм обучения и т.п. 2. Стимулирование мотивации педагогов-слушателей курсов 3. Проведение оценки результативности образовательного процесса по своему направлению. 3. Педагогическая рефлексия и взаимооценка коллег.</p>	<p>1. Использование условий для развития стремления к самопознанию, самовоспитанию, саморазвитию, самореализации, самопрезентации. 2. Использование условий для повышения уровня профессиональной компетентности. 3. Использование условий для накопления достижений для формирования портфолио педагога</p>

педагогических систем, предупреждающих и корректирующих действий в управлении качеством образовательного процесса. Эмпирическое исследование осуществлялись в 3 этапа: поисково-теоретический; экспериментальный; описательно-итоговый.

В ходе исследования были опрошены по 300 респондентов, педагогов-слушателей курсов, обучавшихся на базе 8 кафедр ИНПО в течение 6 лет.

Исходя из целей и задач исследования были выбраны следующие педагогические методы: диагностические, (рейтинговая оценка, экспертные оценки, самооценки); опросные методы (анкетирование, интервьюирование, беседа); наблюдение. Статистическая обработка результатов проводилась программой «Статистика».

В качестве основного инструментария мониторинга выступали анкеты - опросники. В качестве дополнительных методов оценки состояния качества курсовой подготовки применялись: тестирование; интервьюирование; наблюдение; контент-анализ, а также методы экспертной оценки: индивидуальные экспертные оценки; самооценка; групповая экспертная оценка. Анкеты, используемые для анализа качества курсовой подготовки, на всех этапах (кроме докурсового) состояли из двух блоков: основного (общего для всех слушателей курсов) и вариативного (учитывающего специфику подразделения, в котором слушатели проходили повышение квалификации).

В ходе всех этапов мониторинга определялись выявленные несоответствия качества курсов повышения квалификации, которые обсуждались на различных уровнях: начиная с заседания кафедр и заканчивая общим собранием педагогического коллектива. В данных формах работы определялись причины выявленных несоответствий, дальнейшие корректирующие и предупреждающие действия (см. табл. 3).

Для расчета интегративного показателя (И) использовалась следующая формула:

$$\dot{E} = \frac{(\hat{A} + \acute{A}) - (\tilde{A} + \ddot{A})}{\hat{A} + \acute{A} + \hat{A} + \tilde{A} + \ddot{A}}, \quad (1)$$

где  $\hat{A}$  – сумма максимально положительных ответов;  $\acute{A}$  – сумма положительных ответов;  $\tilde{A}$  – сумма нейтральных ответов;  $\ddot{A}$  – сумма отрицательных ответов;  $\hat{A}$  – сумма максимально отрицательных ответов.

Область распределения величины интегративного показателя имеет значение от +1.0 до -1.0, что позволяет на массиве данных сопоставлять различные показатели.

В случае трёх вариантов ответов (да; нет; затрудняюсь ответить) индекс рассчитывался по формуле:

$$\dot{E} = \frac{\hat{A} - \acute{A}}{\hat{A} + \acute{A} + \hat{A}}, \quad (2)$$

где  $\hat{A}$  – сумма положительных ответов;  $\acute{A}$  – сумма отрицательных ответов;  $\hat{A}$  – сумма нейтральных ответов.

Область распределения величины этого индекса также от +1.0 до -1.0. Чем ближе значение показателя к +1, тем выше показатель интеграции, а значит, и показатель степени удовлетворенности слушателей качеством курсовой подготовки в ИНПО. На основе полученной информации

составлялись общие мониторинговые листы, что позволяло представить объективную картину всех показателей по годам исследования.

Представим некоторые полученные результаты в виде диаграмм (см. рис. 2).

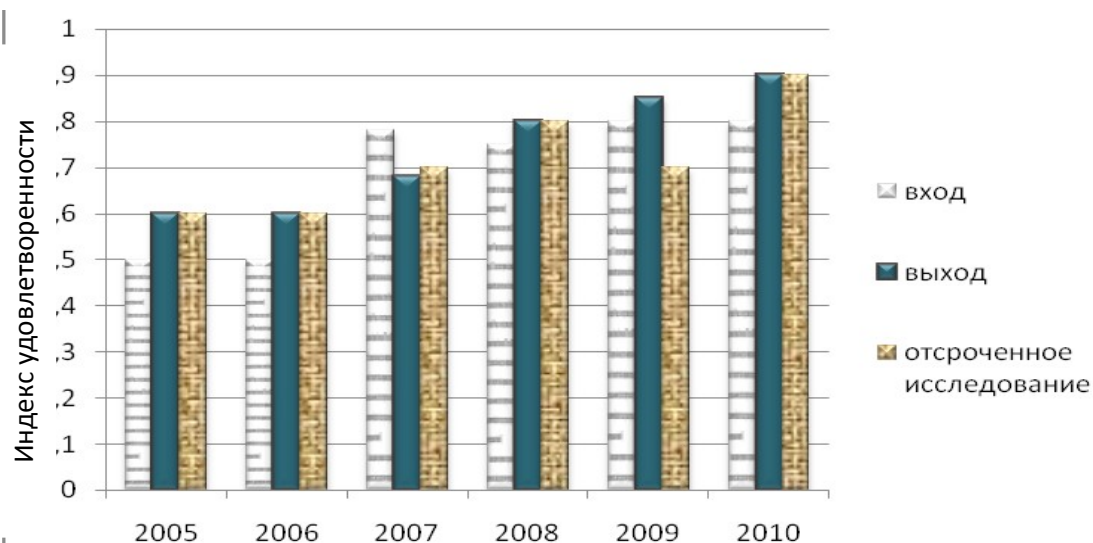


Рис. 2. Индекс ожидаемой и фактической удовлетворённости организацией образовательной среды курсовой подготовки

Как видно из диаграммы, индекс удовлетворенности слушателей организацией образовательной среды курсовой подготовки вырос с 2005 года, при этом практически во все года исследования (кроме 2007 г.) результаты входного опроса (т.е. ожидания слушателей) и результаты степени удовлетворенности после прохождения курсов были пропорционально равны.

Удовлетворенность слушателей организацией процесса курсовой подготовки также показывает положительную динамику (см. рис. 3). Сравнение показателя результатов входа, выхода и отсроченного исследования аналогично предыдущему параметру показывает, что ожидания слушателей были оправданы и перевыполнены.

Оценка степени удовлетворённости слушателей таким параметром, как результативность курсовой подготовки, находится на достаточно высоком уровне и показывает положительную динамику по годам исследования, несмотря на итоги в целом ниже в сравнении с другими параметрами качества курсовой подготовки.

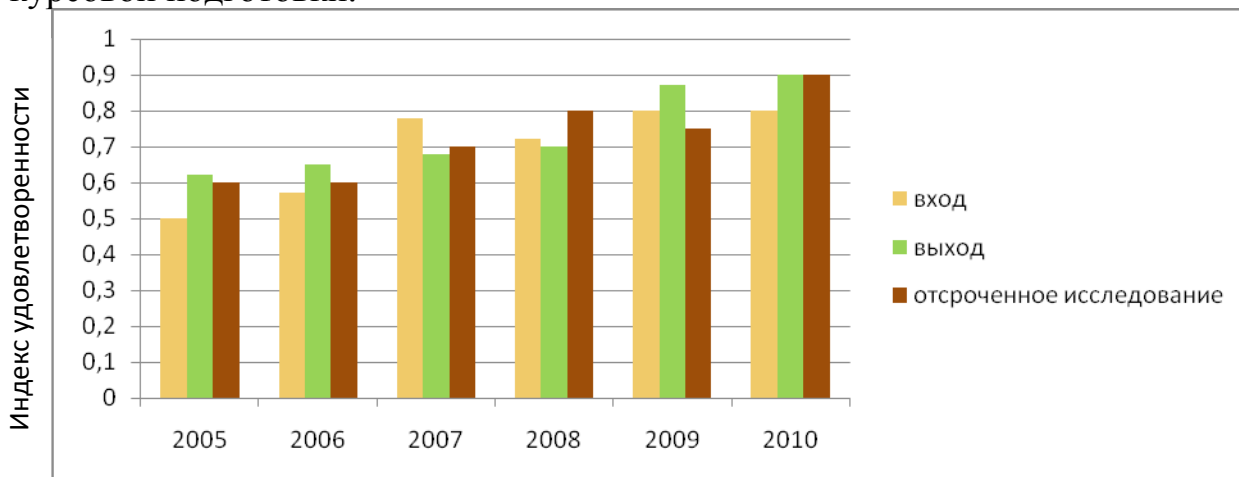


Рис. 3. Индекс ожидаемой и фактической удовлетворённости качеством процесса курсовой подготовки

Следует отметить однозначно выполненный запрос слушателей предъявленный во входном опросе к результатам курсовой подготовки, данный факт прослеживается на протяжении всего периода исследования, и не смотря на возрастающие требования педагогов, имеет место положительная динамика данного показателя. Результативность курсовой подготовки оценивается потребителями достаточно высоко и удовлетворяет их запрос к курсам повышения квалификации (см. рис. 4).

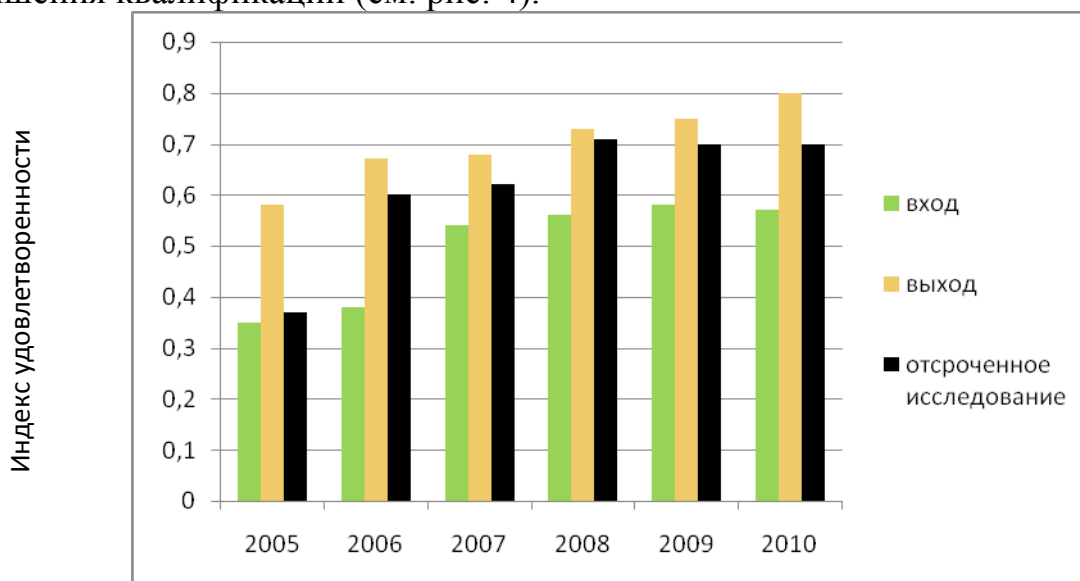


Рис. 4. Индекс ожидаемой и фактической удовлетворенности качеством результата курсовой подготовки

Таким образом, информация, получаемая в ходе мониторинга, помогает анализировать, выявлять достигнутые результаты и проблемные аспекты курсовой подготовки, определять сильные и слабые стороны образовательного процесса, что является основой для принятия эффективных управленческих решений, планирования, организации и коррекции процесса курсов повышения квалификации педагогов. Следовательно, при реализации выделенных нами организационно-педагогических условий мониторинг качества курсов повышения квалификации может рассматриваться как эффективное средство и один из компонентов системы управления качеством образования в учреждениях дополнительного профессионального образования.

Результаты проведенного исследования подтвердили положения выдвинутой гипотезы и дают основания для следующих выводов:

1. Управление качеством образовательного процесса в учреждениях дополнительного профессионального образования педагогов представляет собой непрерывный циклический процесс скоординированной деятельности субъектов управления (прогнозирование результатов при постановке целей, систематическое измерение характеристик качества образовательного процесса, принятие управленческих решений, основанных на фактах) по достижению соответствия качества образовательного процесса в системе повышения квалификации педагогов требованиям всех заинтересованных сторон (государство, образовательные учреждения, педагоги-слушатели курсов, преподаватели учреждений повышения квалификации педагогов, учащиеся и их родители). Качество образовательного процесса определяется действием

многих объективных и субъективных факторов, для предупреждения влияния этих факторов необходима система управления. Одним из механизмов системы управления может стать мониторинг качества курсовой подготовки. В основу мониторинга должна быть заложена идея установления соотношения (степени соответствия) между образовательными потребностями обучающихся и возможностями их удовлетворения, предоставляемыми учреждениями дополнительного профессионального образования.

2. Качеством курсовой подготовки является соответствие характеристик курсов повышения квалификации требованиям участников образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования. Структура качества курсовой подготовки включает в себя три взаимосвязанных компонента: а) качество организации образовательной среды (совокупность информационного, технического, кадрового, учебно-методического обеспечения); б) процессуальный компонент (содержательный аспект курсов повышения квалификации; формы, методы, технологии курсовой подготовки; уровень работы преподавателей); в) результирующий компонент (достижение поставленных целей, овладение новыми способами мышления и деятельности, повышение профессиональной компетентности), которые должны учитываться при определении критериально-оценочного комплекса мониторинга.

3. Мониторинг качества курсовой подготовки базируется на принципах интегративности, непрерывности, системности, научности, целостности, индивидуализации, является полифункциональным, позволяет установить степень соотношения между требованиями обучающихся и возможностями их удовлетворения, предоставляемыми учреждениями дополнительного профессионального образования, и обеспечивает управление качеством курсовой подготовки педагогов при реализации совокупности организационно-педагогических условий мониторинга качества курсовой подготовки педагогов (использование критериально-оценочного комплекса, включающего все структурные компоненты качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации; полифункциональный характер мониторинга, учитывающий особенности управления качеством курсовой подготовки педагогов; разработка и внедрение интегрированной модели мониторинга качества курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации).

Дальнейшего исследования требует проблема управления качеством других направлений деятельности учреждения дополнительного профессионального образования: межкурсовой работы, переподготовки.

Основные результаты исследования отражены в следующих публикациях:

**Статьи в научных журналах, рекомендованных ВАК РФ  
Минобрнауки РФ**

1. Лихашерстная, Ю.О. Оценка качества образования в системе повышения квалификации с позиции его потребителя [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. – 2011.– № 4. – С. 102–109. – 0,43 п.л. – ISBN 1997-98-86.

2. Лихашерстная, Ю.О. Мониторинг социального заказа к образовательным услугам системы повышения квалификации [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Сибирский педагогический журнал. – 2011. – № 10. – С. 248–256. – 0,6 п.л. – ISBN 1813-4718.

3. Лихашерстная, Ю.О. К вопросу о мониторинге качества курсов повышения квалификации педагогов [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Высшее образование сегодня. – 2011. – № 11. – С.15-17. – 0,3 п.л. – ISSN 1726-667x

#### **Статьи и работы в иных изданиях**

4. Закирова, Ю.О. (Лихашерстная, Ю.О.) Социальный заказ как фактор эффективности системы повышения квалификации педагогов [Текст] / Ю.О. Закирова, О.Б. Компаниец // Актуальные проблемы педагогики, психологии и частных методик : сб. статей итоговой науч.-метод. конф. – Набережные Челны : Институт непрерывного педагогического образования, 2005. – С. 19–27. – 0,5 п.л. (авт. 1/2).

5. Лихашерстная, Ю.О. Эффективность образовательной деятельности в системе повышения квалификации [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Тенденции дополнительного профессионально-педагогического образования в контексте современной образовательной политики : сб. статей региональной науч.-практ. конф. – Челябинск: ГОУ ДПО «ЧИППКРО», 2008. – Ч. 2. – С. 30–34. – 0,3 п.л. – ISBN 978-5-98314-2.

6. Лихашерстная, Ю.О. Внедрение инновационных технологий в курсовую подготовку педагогов [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Научно-методический журнал «Наука и школа». – 2009. – № 2. – С. 12–18. – 0,37 п.л.

7. Лихашерстная, Ю.О. Внедрение инновационных технологий обучения в курсовую подготовку в ИНПО [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Актуальные проблемы педагогики, психологии и частных методик : сб. статей итоговой науч.-практ. конф. ИНПО. – Набережные Челны : Институт непрерывного педагогического образования, 2008. – С. 17–21 – 0,3 п.л.

8. Лихашерстная, Ю.О. Реализация технологии мониторинга в системе повышения квалификации педагогов [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Тенденции развития педагогической науки : материалы междунар. заоч. науч.-практич. конф. – Новосибирск, 2010. – С. 263–267. – 0,3 п.л. – ISBN 978-5-91711-024-0.

9. Лихашерстная, Ю.О. Мониторинг как инновационная технология в системе профессионального образования [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Вестник торгово-технологического института. – 2010. – № 3. – С. 288–294. – 0,37 п.л. – ISBN 978-5-93388-051-6.

10. Лихашерстная, Ю.О. Стратегические направления модернизации непрерывного педагогического образования [Текст] / Ю.О. Лихашерстная, Р.Х. Гильмеева // Сб. науч. ст. / Институт педагогического образования РАО (Санкт-Петербург). – СПб. : РАО ИПО, 2010. – С. 28–33.– 0,37 п.л. – ISBN 978-5-902064-29-9.

11. Лихашерстная, Ю.О. Мониторинг качества в системе повышения квалификации педагогов [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Инновационная модель подготовки учителя в системе непрерывного психолого-педагогического образования: материалы Всероссийской науч.-практ. конф. –

Казань : Магариф – Вакыт, 2011. – Ч. 1. – С. 213–215. – 0,37 п.л. – ISBN 978-5-87730-528-1.

12. Лихашерстная, Ю.О. Мониторинг как механизм управления качеством в системе повышения квалификации педагогов [Текст] / Ю.О. Лихашерстная // Наука сегодня: теоретические аспекты и практика применения: сб. науч. тр. по мат-лам Междунар. науч.-практ. конф. – Тамбов, 2011. – Ч.2.– С. 86-87. –0,1п.л. – ISBN 978-5-4343-0054-4

13. Лихашерстная, Ю.О. Методические рекомендации к стажировке слушателей факультета переподготовки по специальности «Педагог-психолог» [Текст] / Ю.О. Лихашерстная. – Набережные Челны : Изд-во ИНПО, 2005. – 40 с. – 2,5 п.л.

14. Лихашерстная, Ю.О. Организация мониторинга качества повышения квалификации (методические рекомендации) [Текст] / Ю.О. Лихашерстная. – Набережные Челны : Изд-во ИНПО, 2010. – 43 с. – 2,5 п.л. – ISBN 978-5-91875-004-9.

Подписано в печать 21.11.11 г. Формат 84x108 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Усл. печ. листов 1,5. Тираж 100 экз. Заказ № 33