

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
Дворец детского (юношеского) творчества
Красногвардейского района Санкт-Петербурга «На Ленской»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ ДО ДДЮТ «На Ленской»
И.А. Семина



2016 г

ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге эффективности системы коммуникаций

Санкт-Петербург

2016

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о мониторинге эффективности системы коммуникаций (далее Положение) определяет цели, задачи, показатели и индикаторы, инструментарий, функциональную схему, организационную структуру, порядок проведения и принципы оценки системы коммуникаций в Учреждении, регламентирует порядок проведения мониторинга.
- 1.2. Положение разработано в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом учреждения.
- 1.3. В настоящем Положении используются следующие термины:

Мониторинг – это специально организованный, постоянный, целевой контроль и диагностика состояния системы коммуникаций на базе систематизации существующих источников информации, а также специально организованных исследований и измерений с целью сопоставления наличного состояния с ожидаемыми результатами, отслеживание хода каких – либо процессов по четко определенным показателям.

Мониторинг в образовании – это система сбора, обработки, хранения и распространения информации об образовательной системе или отдельных ее компонентах, которая ориентирована на информационное обеспечение управления, позволяющая судить о состоянии объекта в любой момент времени и дающая прогноз ее развития.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, классификация оцениваемого объекта.

Коммуникация – общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д.; передача того или иного содержания от одного сознания (*коллективного или индивидуального*) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях.

Эффективная коммуникация – коммуникация, достигшая своей цели.

Главное назначение мониторинга – обеспечить всех участников образовательного процесса обратной связью, которая позволяет вносить последовательные изменения в ход реализации образовательного процесса с целью повышения качества его результатов.

- 1.4. Мероприятия по реализации целей и задач мониторинга эффективности системы коммуникаций (далее Мониторинг) планируются и

осуществляются на основе проблемного анализа образовательного процесса учреждения.

- 1.5. Положение распространяется на деятельность всех педагогических работников учреждения, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе на педагогических работников, работающих по совместительству.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОНИТОРИНГА

2.1. Целью Мониторинга является обеспечение объективного информационного отражения состояния системы коммуникаций в учреждении, отслеживание динамики эффективности коммуникаций для принятия обоснованных управленческих решений по достижению качественного образования.

2.2. Для достижения поставленных целей решаются следующие задачи:

- формирование механизма единой системы сбора, обработки и хранения информации по критериям эффективности системы коммуникаций в учреждении;
- координация деятельности всех участников Мониторинга;
- оперативное выявление соответствия реализуемых коммуникаций поставленным целям;
- своевременное выявление пробелов в коммуникационной среде, коррекция действий;
- выявление действующих на эффективность коммуникации факторов, принятие мер по устранению отрицательных последствий;
- формулирование основных стратегических направлений развития образовательного процесса на основе анализа полученных данных.

3. ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

Система Мониторинга учреждения представлена анализом двух видов коммуникации внутренних и внешних:

3.1. **Внутренние** – коммуникации внутри организации между отдельными участниками образовательного процесса или различными уровнями и подразделениями.

3.2. **Внешние** – коммуникации между организацией и средой (другие организации и потенциальные потребители образовательных услуг).

4. ЦЕЛИ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КОММУНИКАЦИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ

К основным целям коммуникаций учреждения относятся:

4.1. Цели внутренних коммуникаций:

- поддержание высокого уровня удовлетворённости участников образовательного процесса качеством взаимодействия;
- удовлетворение социального заказа в диапазоне услуг дополнительного образования;
- эффективное осуществление образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам;
- обеспечение эффективного обмена информацией между участниками образовательного процесса.

4.2. Цели внешних коммуникаций:

- расширение географии сетевого взаимодействия Учреждения;
- продвижение бренда ДДЮТ «На Ленской»;
- привлечение новых потребителей в сектор платных образовательных услуг.

5. КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ КОММУНИКАЦИИ

Процедура измерения, используемая в рамках мониторинга, направлена на установление качественных и количественных характеристик. В соответствии с этим выделены критерии достижения цели коммуникации и количественные показатели.

5.1. Критерии достижения внутренних целей коммуникации:

- удовлетворённость участников образовательного процесса организованным взаимодействием;
- обновление перечня образовательных услуг;
- коммуникативная компетентность педагогов;
- уровень подготовки обучающихся;
- скорость и точность передачи информации в учреждении;
- уровень исполнительской дисциплины в организации.

5.2. Показатели эффективности внутренних коммуникаций:

- рост показателя удовлетворённости участников образовательного процесса по анкетным данным;
- рост числа положительных отзывов;
- сохранность контингента;
- изменение или увеличение количества образовательных услуг;

- рост ИКТ-компетентности сотрудников;
- рост показателей качества речевого общения педагогов;
- рост показателей психолого-педагогических навыков общения педагогов;
- увеличение числа дипломантов и участников мероприятий различных уровней среди обучающихся;
- положительная динамика поступлений обучающихся по профилю;
- использование современных средств для организации делового общения в учреждении;
- рост удовлетворённости участников образовательного процесса информационной системой в учреждение;
- уровень исполнительской дисциплины педагогов в организации.

5.3. Критерии достижения внешних целей коммуникации:

- заключение договоров и дополнительных соглашений о сотрудничестве с организациями;
- проведение совместных мероприятий с другими организациями;
- информированность населения об учреждении в районе, городе;
- популярность учреждения в районе, городе;
- число хозрасчётных групп в учреждении.

5.4. Показатели эффективности внешних коммуникаций:

- рост количества договоров с организациями города;
- число совместных с другими организациями мероприятий;
- увеличение числа упоминаний ДДЮТ «На Ленской» в СМИ и новостях других организаций;
- рост количества посещений сайта учреждения;
- рост числа посетителей культурно-просветительских мероприятий Дворца;
- увеличение охвата посетителей учебно-методических мероприятий организованных ДДЮТ «На Ленской»;
- рост показателя информированности жителей города о ДДЮТ «На Ленской» по данным опроса;
- увеличение числа хозрасчётных услуг в учреждении.

6. ИСТОЧНИКИ СБОРА ДАННЫХ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИЙ

6.1 Общие методологические требованиями к инструментарию мониторинга являются: валидность, надёжность, удобство использования, доступность для различных уровней управления и общественности, стандартизованность и апробированность.

6.2. Основными инструментами, позволяющими дать качественную оценку эффективности коммуникаций, являются: анализ изменений характеристик во времени (динамический анализ) и сравнение одних характеристик с аналогичными в рамках образовательной системы (сопоставительный анализ).

6.3. Источниками и инструментарием сбора данных для расчета показателей мониторинга эффективности коммуникаций являются:

- данные государственной статистической отчетности;
- результаты тестирования, анкетирования, опросов, интервьюирования;
- дополнительные данные, собираемые в рамках мониторинговых исследований;
- профессиональная экспертная оценка;
- отчетность педагогов;
- аналитические справки заместителей директора и руководителей отделов.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ МОНИТОРИНГА

7.1. Организационной основой осуществления процедуры Мониторинга является календарный план, включающий форму, направления, сроки и порядок проведения Мониторинга.

7.2. Для проведения мониторинга назначаются ответственные лица, состав которых утверждается приказом директора учреждения.

7.3. Проведение Мониторинга предполагает широкое использование современных информационных технологий на всех этапах сбора, обработки, хранения и использования информации.

7.4. Реализация мониторинга предполагает последовательность следующих действий:

- определение объекта Мониторинга;
- сбор данных, используемых для Мониторинга;
- обработка полученных данных Мониторинга;
- анализ и интерпретация полученных данных Мониторинга;
- подготовка документов по итогам анализа полученных данных;
- распространение результатов мониторинга среди пользователей Мониторинга;
- структурирование баз данных, обеспечивающих хранение и оперативное использование информации.

8. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

8.1. Итоги Мониторинга оформляются в схемах, графиках, таблицах, диаграммах, отражаются в справочно-аналитических материалах, содержащих констатирующую часть, выводы и конкретные, реально выполнимые рекомендации.

8.2. Мониторинговые исследования обсуждаются на заседаниях педагогического совета, совещаниях при директоре, заседаниях методических объединений.

8.3. По результатам мониторинговых исследований разрабатываются практические рекомендации, принимаются управленческие решения, осуществляется планирование и прогнозирование развития учреждения.