**Способы повышения уровня комфортности образовательной среды ДШИ через формирование позитивного имиджа школы.**

***Алтунин Александр Иванович***

***Директор***

***Муниципальное казенное образовательное учреждение***

***дополнительного образования***

***«Обоянская детская школа искусств»***

В настоящее время такие понятия как - услуги, потребители услуг, имидж, заимствованные из Российского бизнеса и менеджмента, стали актуальными и для учреждений образования. Детские школы искусств предоставляют услуги – образовательные, культурно-просветительские, потребители услуг – учащиеся, их родители, жители окружающего социума. А что же такое имидж школы? Имидж школы – это сложное социально – педагогическое образование. Позитивный имидж школы стимулирует преподавательский коллектив на поддержание репутации школы и создает кредит доверия для участников образовательного процесса, для общественности, СМИ и т.д.

Цитируя профессора В.М. Шепеля, основателя науки имиджелогии: «забота об имидже – признак развивающихся организаций, стремящихся обрести свое лицо, ищущих оптимальные направления своего движения, пытающихся найти гармоничные способы сосуществования с социумом.»

Необходимость формирования имиджа школы связано с тем, что нестабильная демографическая ситуация обострила процесс конкурентности между образовательными учреждениями, внеся в него элементы рыночной экономики.

В условиях современных рыночных отношений, одной из первостепенных задач любой организации стала задача достижения максимальной удовлетворенности потребителей услуг. Как решить эту задачу? Как преодолеть проблемы кризисного для ДШИ периода? Как вернуть кредит доверия всем участникам образовательного процесса?

Этот и другие актуальные вопросы стояли перед коллективом нашей школы в первое десятилетие нового века. На ностальгию по тем временам, когда желающих поступить в школу было 4-5 человек на место, а престиж профессии преподавателя ДШИ был высок, на извечный русский вопрос: «кто виноват и что делать?» - пришло, наконец. Понимание, что работать по-старому нельзя и невозможно. Нужно научиться быстро реагировать на запросы потребителей и выходить на новый, более качественный уровень предоставляемых школой услуг.

У нас появилась цель: преобразовать нашу школу так, чтобы в нее стремились дети и родители, школу, в которой будут не образовывать дополнительно, а гармонично развивать способности, одаренность, талант, школу, в которой все будет красиво и содержательно: внутренне и внешне.

Первые шаги на этом пути делались методом проб и ошибок, бессистемно. Перед руководителем стояла триединая задача: выстроить стратегию и политику школы, организовать работу команды профессионалов, создать привлекательный имидж учреждения.

Для успешного решения этих задач в МКОУ ДО «Обоянская ДШИ» была разработана новая структура управления учреждением (в штатное расписание введены новые должности - методист и заведующий по концертно-просветительской работе), а также - годовая циклограмма деятельности учреждения, по всем направлениям деятельности (учебной, методической, культурно-просветительской), составлены перспективные планы.

В 2012 году составлена и принята к действию «Программа развития школы», в которой учтены особенности и запросы различных групп потребителей наших услуг, всех участников образовательного процесса, а также наших партнеров.

Российский кризис системы дополнительного образования не обошел стороной и нашу школу. Упадок престижа художественно-эстетического образования привел к проблемам: прием детей в школу без конкурса, колоссальный отсев в течение учебного года, отсутствие интереса родителей к школьным мероприятиям и т.д.

В условиях современных рыночных отношений одной из первостепенных задач любой организации является задача достижения максимальной удовлетворенности потребителей. Решение данной задачи - залог успешной деятельности ДШИ, предоставляющей две услуги: образовательную и культурно-просветительскую.

Быстро реагировать на запросы потребителей услуг - одно из условий как решить проблему привлечения в школу потребителей услуг (детей, и родителей). Мы пошли путем организации концерты для родителей учащихся младших классов с участием каждого ребенка все учащиеся в обязательном порядке являлись участниками творческого коллектива (в составе хора, оркестра, ансамбля), участие коллективов во всех концертах обязательно.

Проверка компетенций учащихся ведется систематически в виде проведения контрольных точек. По результатам мониторинга успеваемости учащихся ведутся корректирующие действия по улучшению образовательного процесса на учебно-методическом совете, на методических секциях по отделениям.

На педагогическом совете коллективом преподавателей вносятся предложения по улучшению качества образовательного процесса, с учетом этих предложений планируется перспективная учебная и методическая работа.

В методическую деятельность ДШИ внедрена новая форма методической работы - общешкольный педагогический практикум, который имеет основную цель - повышение уровня профессионального мастерства педагогов в вопросах комплексного творческого развития учащихся, распространение педагогического опыта на основе передовых технологий для решения общих школьных, актуальных задач и повышения качества образования.

С целью совершенствования квалификации, стимулирования и поддержки педагогических работников разработан перспективный план подготовки и развития персонала, согласно которому составлены ежегодные графики прохождения курсов повышения квалификации преподавателями (ежегодно не менее 20% состава преподавателей), график аттестации преподавателей, система морального и материального поощрения под названием «Критерии оценки профессиональной деятельности преподавателя, концертмейстера».

Мощным средством позицианирования школы является участие преподавателей и учащихся в профессиональных конкурсах.

В школе разработана система подготовки перспективных учащихся к конкурсам различного уровня, создающая условия формирования успешности личности, состоящая из 4-х этапов: проектировочный, подготовительный, основной, заключительный. В систему входит планирование конкурсов, отбор участников, обсуждение программ; проведение мастер-классов с участием преподавателей, проведение отборочных прослушиваний, проведение I туров конкурсов; непосредственное участие в конкурсах, фестивалях; анализ результатов участия, подведение итогов на школьном празднике «Лауреатов и дипломантов».

Культурно-просветительская деятельность регулируется художественным советом, обеспечивается работой творческих коллективов, преподавателями, учащимися.

Контроль и оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых школой, разработана и утверждена Постановлением администрации Обоянского района. По каждой из предоставляемых муниципальных услуг разработаны показатели качества и единицы измерения. Отчет по оценке качества процессов управления делается на педагогических советах, общих собраниях трудового коллектива и предоставляется в УКСиМП. Контроль и оценка качества предоставляемых услуг осуществляется администрацией школы и управлением культуры, спорта и молодежной политики в соответствии с Порядком, утвержденным на территории Обоянского района на основе мониторинга. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится с помощью анкетирования и опроса участников образовательного процесса - учащихся, родителей, преподавателей, сотрудников.

Для достижения целей Программы, определения основных норм профессиональной этики в отношениях преподавателя с учащимися и их родителями, с педагогическим сообществом и государством в школе разработан документ «Профессиональный кодекс преподавателя». Педагогическим коллективом ежегодно планируется участие преподавателей в профессиональных конкурсах.

По формированию дополнительных источников ресурсов администрацией школы формируются партнерские взаимоотношения с потребителями платных образовательных услуг на основе договорных отношений. Благодаря успешной работе со спонсорами и меценатами в школе появились 2 концертных рояля, качественная звуковая аппаратура.

В целях усовершенствования предоставления муниципальных услуг в работе школы внедряются современные эффективные информационно-коммуникативные технологии. Функционирует сайт школы, электронная почта, в работе библиотеки применяются компьютерные технологии, школа имеет высокоскоростной доступ в сеть Интернет.

Основываясь на практическую деятельность, администрация школы разработала алгоритм менеджмента процессов оказания муниципальной услуги МБОУ ДО «Обоянская ДШИ», лежащий в основе предоставляемых школой услуг.

Устойчивыми механизмами при взаимодействии с потребителями услуг являются:

1. Оформление договоров о сотрудничестве с участниками образовательного процесса.

2. Оформление договоров с общеобразовательными учреждениями, на базе которых организованы музыкальные классы.

3. Заявки партнеров и потребителей для оказания концертно-просветительских, методических услуг.

4. Оформление партнерских отношений с другими учреждениями культуры.

Ведется активное взаимодействие с потребителями услуг через общение с участниками образовательного и культурно-просветительского процессов на родительских собраниях, концертах, на сайте школы, через школьную газету «Вдохновение», «Филармонию школьника», посещение школьного музея, школьных мероприятий. Сбор информации об удовлетворенности потребителей услуг мы получаем в ходе повседневных контактов с родителями, учащимися, зрителями, посредством устного и письменного опроса, анкетирования.

Имидж - это не то, что делает школа, а то, что думают другие по поводу ее деятельности. Донести до общественности смысл деятельности школы, гармонизовать эту деятельность, регулировать взаимодействие - вот важная составляющая в проблеме идентификации имиджа школы.

**Имидживые достижения школы за период 2013-2016г.г подтверждены следующими результатами.**

Удовлетворенность потребителей услуг школы-99,2% (анализ результатов анкетирования)

Высокий уровень успеваемости учащихся (82% качественная успеваемость 00по школе) и сохранность контингента (95% на конец учебного года).

Поступление в ССуЗы и ВУЗы 15 выпускников;

Награждение учащихся стипендией Губернатора Курской области -

чел, стипендией Главы Обоянского района - чел.;

Достижения учащихся школы межрегионального, всероссийского, международного уровня (результат участия-70% победителей)

Удовлетворенность персоналом своей работой в школе - 85,6%. Отсутствие текучести кадров на протяжении многих лет;

Получение звания «Почетный работник культуры» и Благодарность Министерства культуры Российской Федерации преподавателем;

Победы преподавателей в профессиональных конкурсах-80% результативно;

Благодарности учреждений города и района за сотрудничество, методическую и концертно-просветительскую помощь.

Издание авторских сборников преподавателей

Большая роль отводится презентационным печатным материалам, исходящим из школы. В построении позитивного имиджа мы прибегли к

таким элементам школьного дизайна, как школьный буклет, гимн, логотип, фирменные дипломы, грамоты, благодарности, пригласительные билеты. Мы работаем над дизайном фойе, коридоров. В школьном музее собраны история школы.

Согласно перспективному плану профессионального роста преподавателей обучение на курсах повышения квалификации проходят ежегодно не менее 20 % преподавательского состава, К PR-технологиям, способствующим формированию позитивного имиджа школы, можно отнести проведение традиционных школьных праздников (День знаний, Посвящение в юные музыканты, Час выпускника и др.) школьных конкурсов и фестивалей («Юный виртуоз», «Волшебный мир музыки», «Моя любимая пьеса» и др.), работу музея, ежегодная организация выставки «Наши достижения» на отчетном концерте школы в ДК.

Одной из главных составляющих имиджа является представление участников образовательного процесса об уровне надежности, комфортности, качестве образования в данной школе.

Микросоциум школы характеризуется следующими признаками:

• удаленностью от крупных культурных центров;

• средним уровнем информационной культуры населения, что связано с

отсутствием свободного доступа к глобальной информационной сети;

• несформированностью системы учреждений, обеспечивающих

формирование информационной функциональной грамотности

населения.

• Результаты обследования уровня личностного развития детей, поступающих в школу, показывают, что в первый класс приходят ребята, существенно отличающиеся друг от друга по своему интеллектуальному и физическому развитию. Значительная неоднородность нашего ученического контингента и определяет выбор модели школы личностного роста как оптимальной в существующих условиях.

**Социальный заказ и ожидаемые результаты развития школы**

Социальный заказ мы понимаем, как спрогнозированный комплекс общих требований общества к школьнику ко времени окончания им школы. Изучая социальные ожидания по отношению к школе, мы выделили субъекты, участвующие в формировании социального заказа нашему образовательному учреждению. Это:

• государство (Россия, которые формулируют свой заказ в виде

различных документов, определяющих государственную политику в области образования) и районная администрация;

• учащиеся;

• их родители;

• педагогическое сообщество.

С точки зрения государства к числу приоритетов совершенствования школьного образования относятся следующие направления:

• оптимизация образовательного процесса с целью сохранения физического, психического и духовно-нравственного здоровья обучающихся;

• усиление роли дополнительного образования (конкретно ДМШ и ДШИ), способствующих формированию духовности и активной гражданской позиции личности, ее интеграции в мировую культуру;

• введение профильного обучения (8 год, 6 год) в целях обеспечения профессиональной ориентации и профессионального самоопределения обучающихся;

• обеспечение условий для развития и становления личности каждого ребенка, проявления и реализации потенциальных возможностей каждого школьника;

• совершенствование системы оценивания учебных достижений учащихся на всех ступенях обучения и государственно-общественной системы оценки качества образования;

Анализ перечисленных выше направлений показывает, что они являются актуальными и востребованными участниками образовательного процесса нашей школы (учителями, учащимися, их родителями). Они видят свое образовательное учреждение как открытое информационное образовательное пространство, в котором созданы условия для личностного роста всех субъектов образовательного процесса.

Родители учащихся хотят, чтобы школа обеспечила:

 возможность получения ребенком качественного дополнительного образования;

 качественную подготовку школьников к поступлению в учреждения высшего, среднего - специального профессионального образования:

 начальную профессиональную подготовку учащихся;

 интересный досуг детей и родителей;

а также создавала условия для:

 удовлетворения интересов и развития разнообразных способностей

школьников;

 сохранения и укрепления здоровья детей.

Учащиеся хотят, чтобы в школе:

 было интересно учиться;

 имелись комфортные психолого-педагогические и материальные условия для успешной учебной деятельности, общения, самореализации;

 была возможность получить качественное начальное музыкальное образование и начальную профессиональную подготовку;

Преподаватели ожидают:

 создания в школе комфортных психолого-педагогических и материальных условий для осуществления профессиональной деятельности;

 улучшения материально-технического обеспечения образовательного процесса;

 создания условий для творческой самореализации в профессиональной

деятельности.

Учитывая государственную стратегию развития дополнительного образования и систематизировав социальные ожидания по отношению к школе, нами были выявлены те потенциальные результаты, к достижению которых должна стремиться школа и которые, по сути, определяют стратегические направления ее развития.

Таковыми являются:

 модернизация содержательной и технологической сторон образовательного процесса в школе;

 создание в рамках школы открытого информационного образовательного пространства;

 создание условий, обеспечивающих личностный рост всех субъектов образовательного процесса;

 внедрение технологий здоровьесбережения и социально -педагогического сопровождения учащихся.

Данные стратегические направления развития школы являются общими и требуют конкретизации, т.е. выделения частных задач и определения условий, способствующих эффективному их решению. Высокие результаты в развитии школы по данным направлениям явятся показателем достижения нового качества образования.

**Проблемно - ориентированный анализ и способы решения проблем.**

Изучая возможности реализации основных направлений развития школы, нами были выявлены основные проблемы образовательного учреждения и определены способы их решения.

**Проблемы:** Недостаточная осведомленность преподавателей об основных направлениях модернизации школьного образования.

**Способы решения:** Необходимо создание такого информационного пространства в школе, которое будет способствовать повышению не только информированности преподавателей, но и их профессиональной компетентности.

**Проблемы:** Приоритет традиционных форм и методов организации образовательного процесса в школе, низкий процент использования инновационных технологий обучения

**Способы решения:** Апробация и внедрение современных образовательных технологий.

**Проблемы:** Проблема отсева учащихся. Отсутствие заинтересованности родителей к обучению детей в школе.

**Способы решения:** Поиск и апробация новых подходов к обучению учащихся с учетом индивидуальных способностей ребенка. Укрепление стойкого интереса учащихся к обучению. Более активное привлечение родителей к учебному процессу

**Проблемы:** Сложность апробации новых учебно-методических комплексов ввиду отсутствия полного методического обеспечения

**Способы решения:** Повышение квалификации преподавателей, работающих по новым учебно-методическим комплексам. Разработка новых методических работ. Создание условий, обеспечивающих личностный рост всех субъектов образовательного процесса. Личностный рост преподавателя. Повышение профессионализма преподавателей как условие личностной самореализации в рамках культурно-образовательного пространства школы

**Проблемы:** Недостаточная осведомленность части преподавателей о результатах современных исследований в области педагогики, педагогической психологии и частных методик

**Способы решения:** Повышение компетентности преподавателей, консультирование преподавателей; улучшение учебно-методического сопровождения профессионально-педагогической деятельности преподавателей

**Проблемы:** Узкопредметная направленность деятельности многих преподавателей, отсутствие стремления интегрировать деятельность и создавать совместные творческие проекты

**Способы решения:** Мотивация на разработку индивидуальных и совместных творческих проектов в рамках методических объединений

**Проблемы:** Преобладание субъект-объектных отношений в образовательном процессе, неготовность преподавателей к реализации технологий сотрудничества

**Способы решения:** Освоение и внедрение на практике технологий личностной ориентации, сотрудничества, диалога. Личностный рост учащихся. Создание в рамках школы культурно-образовательного пространства как условие личностной самореализации и проявления детских инициатив

**Проблемы:** Унификация как содержания, так и форм деятельности учащихся, ориентация на «среднего» ученика

**Способы решения:** Внедрение технологий дифференцированного обучения, развивающего обучения

**Проблемы:** Преобладание репродуктивных форм организации учебной деятельности учащихся, не способствующих раскрытию индивидуальности и творческого потенциала личности

**Способы решения:** Внедрение технологий проблемного обучения, проектного обучения, творческого обучения

**Проблемы:** Знание, ориентированный подход к содержанию образования и оценке учебных достижений учащихся

**Способы решения:** Оценивание результатов обучения не только на основе анализа знаний, умений и навыков, но и по совокупности компетенций и личностных качеств, приобретенных учащимися в процессе обучения

**Проблемы:** Отсутствие возможности свободного выбора и самореализации в образовательном процессе школы

**Способы решения:** Внедрение вариативных программ, нотных сборников, технологий, расширение спектра образовательных услуг

**Проблемы:** Преобладание субъект-объектных отношений в образовательном процессе, недостаточное внимание к субъектному опыту ученика

**Способы решения:** Использование диалоговых форм обучения, технологий сотрудничества с учетом субъективного опыта ученика. Создание в рамках школы открытого информационного образовательного пространства

**Проблемы:** Неготовность преподавателей к использованию в образовательном процессе информационных технологий

**Способы решения:** Прохождение преподавателями курсов по освоению современных информационных технологий, по использованию персонального компьютера и ресурсов глобальных информационных сетей

**Проблемы:** Отсутствие необходимой материально-технической базы для развития функциональной творческой грамотности учащихся

**Способы решения:** Укрепление материально-технической базы школы и организация целенаправленной работы по формированию функциональной творческой грамотности учащихся

**Проблемы:** Отсутствие программно-методического обеспечения, позволяющего внедрить информационные технологии в образовательный процесс

**Способы решения:** Создание банка программно-методических материалов, мультимедиа программ, пособий, учебников для организации эффективной работы по внедрению информационных технологий. Подключение к глобальной информационной сети и использование ее ресурсов

**Проблемы:** Недостаточная подготовленность учителей по вопросам охраны и укрепления здоровья школьников

**Способы решения:** Принятие педагогическим коллективом категории здоровья как профессиональной и личностной ценности. Повышение информированности и технологической грамотности учителя в вопросах здоровьесбережения. Создание в рамках школы целостной здоровьесберегающей среды, охватывающей физический, психический, нравственный аспекты жизни школьника

**Проблемы:** Слабая психологическая подготовка преподавателя

**Способы решения:** Психологическое сопровождение деятельности преподавателя, включающее консультирование по различным аспектам профессиональной деятельности педагогов

**Проблемы:** Отсутствие методических рекомендаций и практического опыта по организации социально-педагогического сопровождения учащихся

**Способы решения:** Изучение методических рекомендаций по организации социально- педагогического сопровождения учащихся; разработка пакета диагностических методик и методических материалов по организации -социально- педагогического сопровождения учащихся в рамках предпрофильной подготовки и профильного обучения100% специалистов прошли аттестацию.

Литература:

1. Смирнов Н.К. «Здоровьесберегающие образовательные технологии в современной школе». – 2007

2. Кореневская В.А. Всем ли комфортно в школе?

3. Д.К. Кирнарская «Установка на успех»

4.Г. Нойнера В. Калвейта, Х. Клейна «Резерв успеха – творчество» М. Педагогига 1989г.

5. Ямщикова Л.Г. «Новый взгляд на влияние психологических факторов обучения в развитии творческих способностей учащихся»

6.Новые педагогические и информационные технологии в системе школьного образования Е.С. Полат – М. Академия, 2001г.

7.Смирнова Т.И. «Воспитание искусством или искусство воспитания», Москва 2008г.