

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

(1 ЗАНЯТИЕ)



А.Л.Гехтман, директор ГБУ ДППО
ЦПКС «ИМЦ» Василеостровского
района

Проблема 1.

Проблема дисфункции института школы

Институт – совокупность формальных, неформальных и спонтанно выбираемых рамок, структурирующих взаимодействия индивидов в экономической, политической, социальной сферах.



Зачем нужна школа ?

Школа - совокупность общественных обычаев, воплощение определенных привычек поведения, образа мыслей и жизни, передаваемых из поколения в поколение, меняющихся в зависимости от обстоятельств и служащих орудием приспособления к ним.



Институциализация школы



1. возникновение потребности, удовлетворение которой требует совместных организованных действий;
2. формирование общих целей;
3. появление социальных норм и правил в ходе стихийного социального взаимодействия, осуществляемого методом проб и ошибок;
4. появление процедур, связанных с нормами и правилами;
5. институциализация норм и правил, процедур, то есть их принятие, практическое применение;
6. установление системы санкций для поддержания норм и правил, дифференцированность их применения в отдельных случаях;
7. создание системы статусов и ролей, охватывающих всех без исключения членов института;

Школа как институт является макрокатегорией

Рамки взаимодействия	Определяет рамки взаимодействия в целом, основываясь на общности целей и ценностей.
Степень доступности к использованию	Обладает характеристиками общественного блага
Уровень возможности индивида влиять на изменения	В краткосрочном периоде индивид не может повлиять на процесс изменения института
Элемент властных взаимоотношений	Отсутствует, но пренебрежение существующим институтом влечёт за собой санкции
Степень зависимости от культурного контекста	Формирует культурный контекст, является основанием культурного контекста
Издержки существования для общества	Общность ценностей и целей людей снижает издержки существования для общества
Временной интервал влияния	Бессрочное влияние

Школа обеспечивает возможность удовлетворения индивидам, социальным общностям и группам различных потребностей, связанных с образованием и социализацией.	Потребности разных групп вошли в противоречие друг с другом. При этом не разработаны нормы, регулирующие возникающие противоречия.
Школа регулирует действия индивидов в рамках социальных отношений, стимулируя желательное и репрессируя нежелательное поведение.	Нет единого представления о нежелательном поведении.
Школа определяет и поддерживает общий социальный порядок системой своих социальных регуляторов.	Неэффективность социальных регуляторов.
Школа способствует интеграции стремлений, действий и отношений индивидов и обеспечивает внутреннюю сплоченность общества.	Социальное расслоение порождает дифференциацию стремлений, действий и отношений участников образовательного процесса.

По каким деталям ясна степень функциональности школы как социального института? (видеокейсы)



«Первоклассница» 1948 год



«Доживём до понедельника» 1968 год



«Школа» 2010год. В чём проявляется дисфункция социального института?



Как нивелировать дисфункцию института школы?

- Модернизировать педагогические технологии;
- Следовать мировым тенденциям в образовании (Школьные волонтерские акции, менеджмент впечатлений, практикоориентированность. Эдьютейнмент. Установка на культуру. (Профессор Опошанский о возрастающем интересе к культуре , в том числе услуг для гурманов.)
- Учителю измениться: роль ментора сменить на роль коуча (от «коучинг»), стиль отношений с авторитарного на партнёрский.
- Одним словом, перейти на ФГОС !

Проблема 2: игнорирование школой современного требования клиентоориентированности в работе образовательного учреждения

- ✓ По **83-ФЗ** учредитель финансово обеспечивает реализацию государственного задания, исходя из нормативных затрат на оказание государственной услуги в расчёте на одного её потребителя, или на **нормативно-подушевой** основе.
- По 83- ФЗ школы и детские сады оказывают образовательные **услуги**.





- Услуга – это любая имеющая неосязаемую природу и не приводящая к владению чем-либо деятельность, которую одна сторона может предложить другой.
- Признаки услуги:
- Неосязаемость
- Неразделимость
- Непостоянство
- Несохраниемость

Новый федеральный государственный образовательный стандарт

Требования к результатам освоения основных общеобразовательных программ (с.46-48)



?



НСОКО

- Ст.95.1 273-ФЗ Независимая оценка качества подготовки обучающихся проводится по инициативе участников отношений в сфере образования.
- ПРИКАЗ МИНОБРНАУКИ РОССИИ ОТ 5 ДЕКАБРЯ 2014 Г. № 1547 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»:
- «Доброжелательность, вежливость и компетентность педагогов:
- - положительные оценки доброжелательности и вежливости работников;
- - удовлетворённость компетентностью работников учреждения».

Можно ли считать образование сферой сервиса?

- Сервис — (англ. service — служба) — обслуживание населения в различных сферах повседневной жизни (Энциклопедическом словаре)

Сфера услуг — часть экономики, которая включает в себя все виды коммерческих и некоммерческих услуг; сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами.

- Остальными частями экономики принято считать производство — промышленность и сельское хозяйство.
- В сферу услуг входят:
- сфера обслуживания (услуги инфраструктуры производственной и обслуживающей сфер экономики)
- социальная сфера (услуги непродуцированной и юридическо-финансовой сферы экономики)

Почему качественный сервис не является признаком клиентоориентированности ?



Сегодня при увеличившейся конкуренции, если ваш бизнес не думает о лояльности своих клиентов, клиенты начинают думать о конкурентах.

Джон Шоул "Первоклассный сервис как конкурентное преимущество"

Клиентоориентированность — это **способность** компании создавать дополнительный поток клиентов и дополнительную прибыль за счет **глубокого понимания** и удовлетворения **потребностей клиентов.**

Суть эффективной работы с клиентом в его удовлетворённости

Удовлетворение = Впечатления – Ожидания

Хороший сервис (предполагающий клиентоориентированность) тот, который не только оправдывает ожидания клиента, но и способен их предвосхитить или превзойти, так, чтобы вызвать **радость**.



Учитель глазами детей и родителей

- ❑ *На первое место для ребёнка выходят **личные качества педагога: человечность для него гораздо важнее урока;***
- ❑ *В общении с учителем школьникам хотелось бы чувствовать себя равными собеседниками;*
- ❑ *Чем старше ученик, тем для него важнее информативная составляющая;*
- ❑ *По мнению детей, педагог должен: относиться к своему делу с душой, владеть информационными технологиями, развивать в учениках умение мыслить, «держат дисциплину».*



Учитель математики празднует День числа π .



Учитель физики проводит эксперименты.



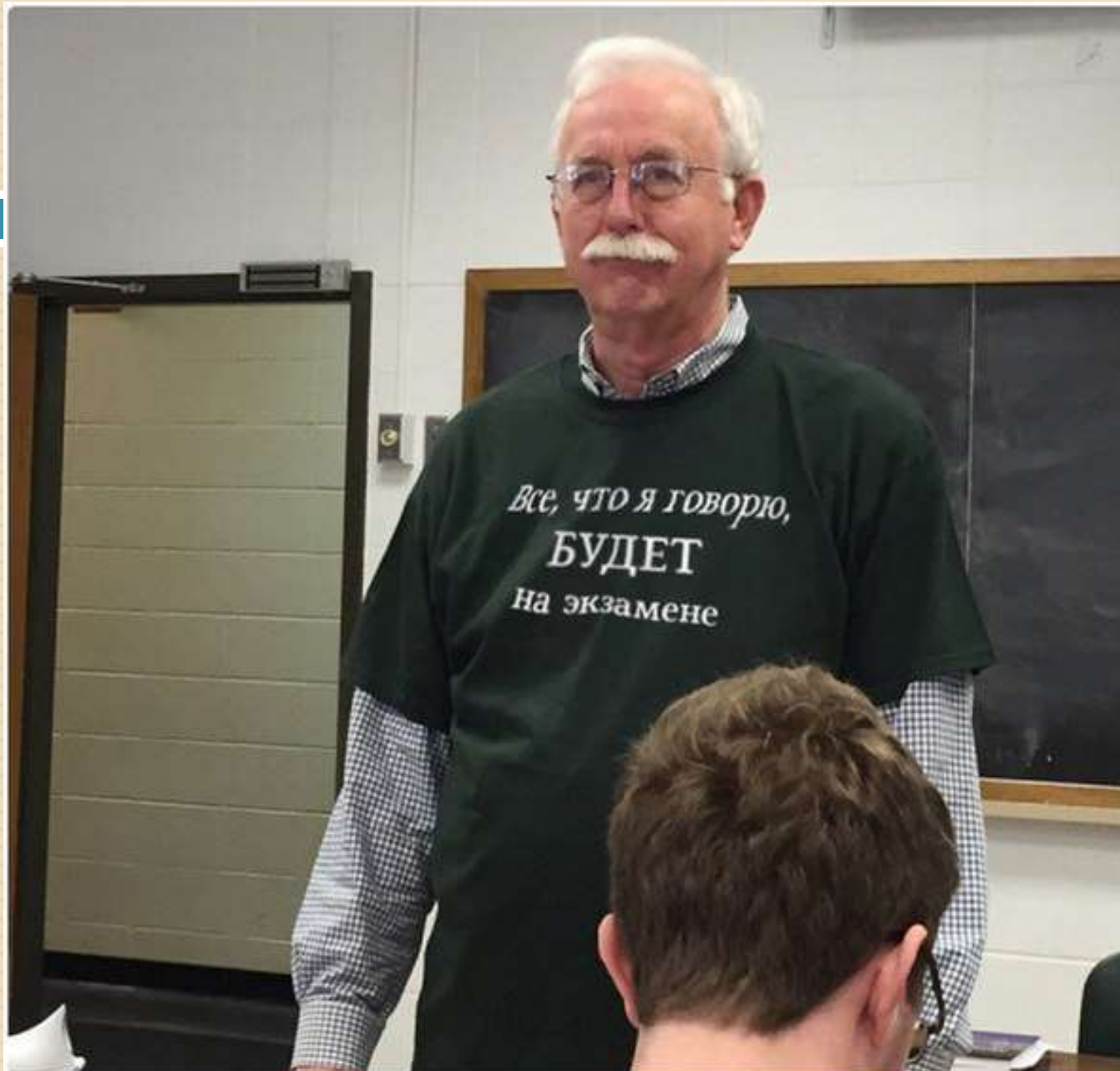
Не разбудил и не отчитал, а поднял настроение всему классу.



Преподаватель нашла бездомного котенка у школы. Так она вела урок.



Настоящий профессионал всегда найдет, чем начертить треугольник.



Остается внимательно слушать.



Просто преподаватель истории.



«Мой преподаватель сказал, что, если весь класс получит пятерки за тест, он придет в костюме Скуби-Ду и принесет детское шампанское. Мы постарались, а он сдержал слово».



Студентка пришла на занятия с ребенком, потому что у нее не было денег на няню.
Когда он заплакал, профессор взял его на руки и успокоил, не прерывая лекции.

Законы клиентского сервиса: дресс-код (англ. dress code — кодекс одежды); поведение в социальных сетях.



Жалобы — это возможность решить проблемы, о которых Вы могли никогда не узнать.

Когда что-то идет не так — извинитесь. Это несложно, и клиентам это важно, но почти никто никогда не говорит, что ему очень жаль. Потом, немедленно после извинений, исправьте проблему в присутствии клиента.

Сделайте так, чтобы клиенту было легко пожаловаться. Это неприятно, но у вас, по крайней мере, будет шанс исправить положение вещей. Некоторые люди будут изводить вас. Устанавливая для себя высокие стандарты, вы вдохновляете некоторых выискивать всевозможные недостатки. Расцените это как еще одну возможность стать лучше.

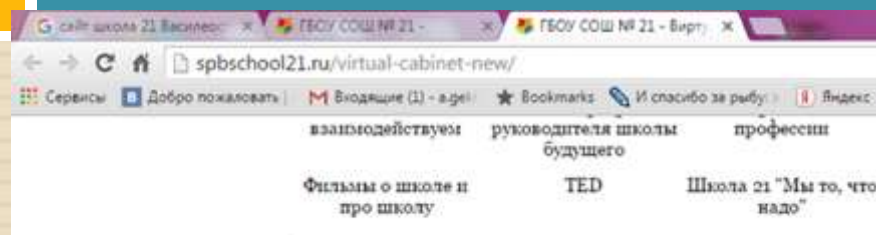
1. Что нужно, чтобы жалобы были обращены к Вам , а не к администрации школы?
2. Составьте кейс из жизни образовательного учреждения, в котором Вам необходимо проявить умение сглаживать проблемы с клиентами?



Видеокейс: «Укрощение строптивого». Как гарсон не дал противоречию перейти в конфликт? Какие приёмы коммуникации он использовал?

Сайт для эффективной коммуникации

Сайт ГБОУ СОШ № 21 имени И.П.Шаффе содержит ресурсы виртуального общения с родителями. Эта практика полезна каждому учителю.



Виртуальный кабинет директора ГБОУ СОШ №21

Виртуальный кабинет директора ГБОУ СОШ №21

О школе

Школа № 21 располагается на 5 линии Васильевского острова в историческом здании, построенном Карлом Шиндлером. В середине 19-ого века это была известная женская гимназия Эмилии Шаффе. Сегодня это современный образовательный комплекс, реализующий программы дошкольного образования (с 1,5 до 7 лет), начального общего образования (1-4 класс), основного общего образования (5-9 класс), среднего полного общего образования (10-11 класс), а также более 20 программ дополнительного образования детей на бесплатной основе (обучение плаванию, аквааэробика, шахматы, занимательный английский, танцы, фитнес, основы дизайна, хор, музыкальный театр, журнал «Школяр» и др.). Учебный план 10-11 классов предполагает реализацию в обучении социально-экономической направленности.



Цель работы администрации школы - повышение степени взаимопонимания и удовлетворенности всех участников образовательного процесса: учителей, обучающихся, родителей. Для педагогического коллектива школы характерны стабильность, сотрудничество опытных учителей и молодых специалистов, творческий поиск, постоянное повышение профессиональной квалификации.



Сайт для обратной связи с детьми и родителями

Как Вы узнаете об эффективности урока, своей работы в целом? Электронные анонимные опросы – действенный инструмент выявления степени эффективности деятельности педагога.

Анкета получателя образовательных услуг

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа

* Обязательно

1. Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников? *

- ☐ Положительно или скорее положительно
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее отрицательно или отрицательно

2. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации? *

- ☐ Да, вполне или скорее да
- ☐ Затрудняюсь ответить

new2.png

gerb.png

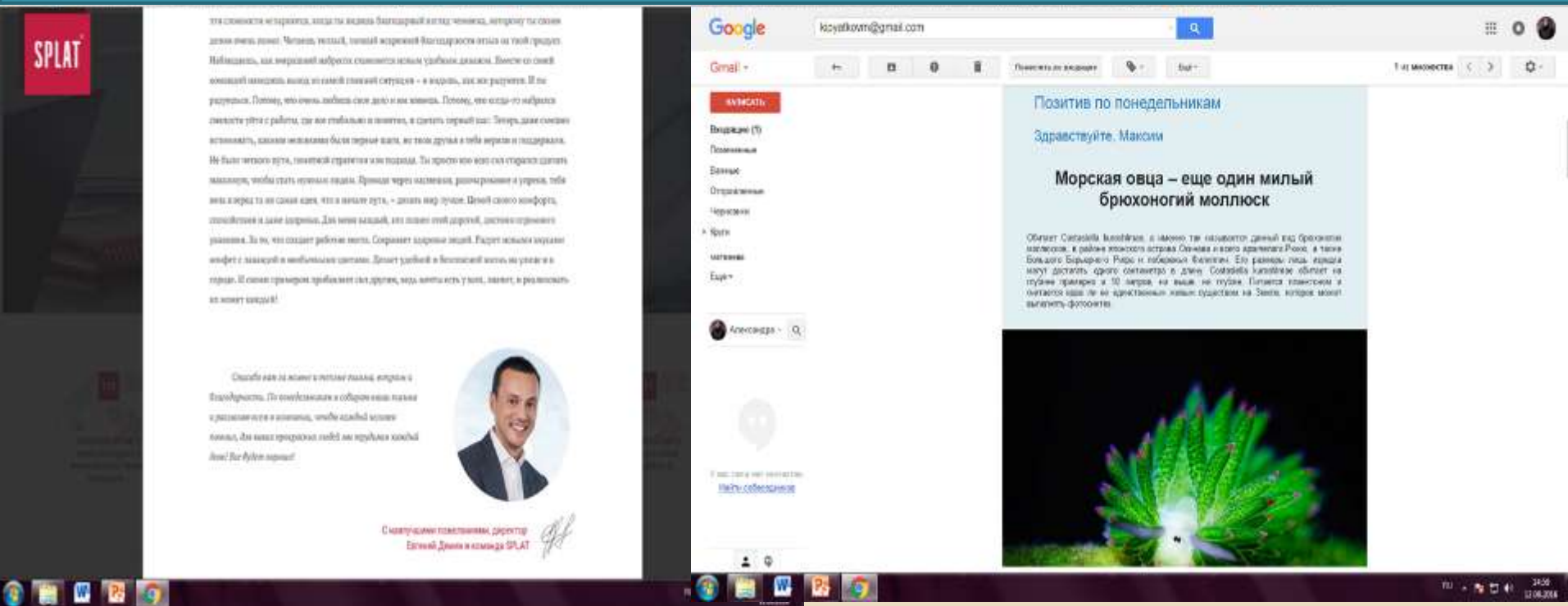
images.jpg

Показать все X



Письма

Бизнес давно использует разные формы индивидуальной работы с клиентом . В частности, письма клиенту, которые вызывают чувство доверия и радости.



Пишете ли Вы родителям своих учеников? А если пишете, вызывает ли это в них радость и чувство доверия к Вам?

Портфолио по предмету для каждого ученика

- Хранится у учителя, выдаётся родителям на каждом родительском собрании.
- Вкладывают работы сами дети в нужный раздел портфолио, необходим анализ работ этих разделов самого ребёнка под руководством учителя.



Сотрудничество с клиентами

Как обеспечить такое сотрудничество?

- ✓ Сменить **стиль отношений** с родителями и детьми с авторитарного на деловой партнёрский;
- ✓ Разработать **правила взаимодействия**;
- ✓ Выяснить **запросы** родителей и учащихся;
- ✓ Использовать **технология работы**, которая обеспечит Ваше внимание каждому клиенту;
- ✓ Создать доступный **электронный ресурс** для обратной связи с клиентами;
- ✓ **Включать** в образовательный и воспитательный процесс **родителей как дополнительный ресурс**.

Проблема 3: игнорирование школой новой психологии детей экранного общества

- Развитое чувство собственного достоинства;
- Отсутствие абсолютных авторитетов;
- Отсутствие страха перед наказанием;
- Импульсивность. Сложности с вниманием;
- Быстрое «схватывание» информации;
- Развитая интуиция;
- Прагматизм.

Психологические особенности детей информационного общества



Высокая активность: возбудимость 93% и
гиперактивность 87%

Высокая эмоциональность: повышенная тревожность
98%, агрессия 78%

Высокая познавательная активность: 69%

Повышенная утомляемость: 95%

Направленность на цель: 94%

Доминирует смысловая ориентация: 88%

Прежние методы воспитания и обучения не работают
94%

ШКОЛА НЕ РЕАГИРУЕТ НА ИЗМЕНЕНИЯ!



Проблема 4: быстрое профессиональное выгорание педагогов

- ▶ Причина–
- ▶ **отношение к ребёнку**
- ▶ как объекту воздействия
- ▶ Следствие –авторитаризм.
- ▶ **Признаки:**
- ▶ самоуверенность,
- ▶ догматичность взглядов,
- ▶ нетерпимость
- ▶ к чужому мнению,
- ▶ Назидательность,
- ▶ неспособность
- ▶ говорить тихо



ТЕХНОЛОГИЯ «МИРОВОЕ КАФЕ»

- ▶ Проблема психологической и физической перегрузки детей;
 - ▶ Проблема дисфункции социального института школы;
 - ▶ Проблема психологической и физической перегрузки педагогов;
 - ▶ Проблема профессиональной неготовности педагогов к работе с детьми нового поколения;
- 



**Для установления контакта с детьми важно
понимать, что ты принадлежишь
«Миру детства» и «Миру взрослых» и
находишься на границе этих двух миров.
(продолжение следует...)**