

Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организации высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
Факультет заочного обучения
Кафедра Менеджмента
Программа высшего образования
Направление «Управление персоналом»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:
к.э.н. доцент Балаицкая А.В.



ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
«ИМИДЖ РУКОВОДИТЕЛЯ КАК КЛЮЧЕВОЙ ЭЛЕМЕНТ
ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ»

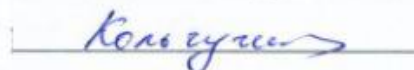
Выполнила: Кавтасьева Т.В.,
Группа ЗУП - 12

Подпись 

Научный руководитель:

к.пс.н., доцент

Кольчугина Е.В.



Оглавление

Введение	3
1. Теоретико-методологический анализ процесса становления имиджа руководителя образовательного учреждения.....	7
1.1. Значимые особенности имиджа руководителя образовательного учреждения.....	7
1.2. Влияние имиджа руководителя образовательного учреждения на процесс управления педагогическим коллективом	13
2. Эмпирический анализ имиджа руководителя современного образовательного учреждения.....	22
2.1 Описание специфики деятельности ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский.....	22
2.2 Внутренняя оценка ключевых элементов имиджа руководителя и внешняя оценка ключевых элементов имиджа ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский	31
2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию имиджа руководителя образовательного учреждения.....	48
Заключение	52
Список литературы	59
Приложение	62
Приложение 1. Оценка имиджа руководителя образовательного учреждения	
Приложение 2. Изучение удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения	
Приложение 3. Изучение удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении	

Введение

Современные условия, в которых мы живем и трудимся, принципиально отличаются от тех, какие были раньше. А в новых условиях нам, соответственно, необходимо вести себя и жить по-другому, соразмерно иным моделям поведения.

В настоящее время большая часть компаний и учреждений уделяют большое внимание стратегическому управлению собственным имиджем.

Для каждой организации, в том числе, работающей в сфере образования, необходимо осуществлять целенаправленную работу по формированию собственного имиджа.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что слово «имидж» достаточно прочно вошло в деловой язык и часто используется в средствах массовой информации. Позитивный, эмоционально окрашенный образ того или иного объекта свидетельствует не только об общей культуре носителя, но и представляет существенную характеристику, которая служит основой конкурентоспособности, нацеленности на карьеру, важной предпосылкой успешной деятельности в выбранном направлении.

Имидж – это представление других о личности и деятельности какого – либо человека. Как правило, понятие «имидж» чаще всего применяют к личности. [1] Главной функцией имиджа является формирование положительного отношения к кому-либо или чему-либо. Если положительное отношение сформировано, то за ним, как результат влияния социальных связей, обязательно последуют доверие и, в свою очередь, – высокие оценки и уверенный выбор. В связи с этим значение имиджа в деловом общении в целом стабильно возрастает.

Личность руководителя играет очень важную роль. Часто именно по личности судят об организации в целом. Поэтому проблема формирования имиджа становится для руководителей все более актуальной.

Одной из основных проблем, встающих перед директором ОУ, является проблема построения взаимоотношений с подчиненным ему коллективом и вышестоящим руководством, а в школе – это взаимодействие с педагогами, родителями и детьми. Эти взаимоотношения должны строиться так, чтобы способствовать налаживанию эффективной работы всего коллектива, достижению целей, поставленных перед учреждением в целом.

Имидж – это своего рода призма, через которую преломляется каждая коммуникация от руководителя подчинённому. И эта призма может усилить сообщение, может ослабить, а может и полностью исказить его. И тогда шеф будет излагать некую важную идею, а его подчинённые услышат совершенно иное.

Кроме того, имидж продолжает работать на человека и в его отсутствие, то есть, когда он, скажем так, не стоит за спиной у подчинённого. Если сотрудники относятся к начальнику с уважением – а «правильный» имидж является важным фактором формирования уважительного отношения, – то даже когда шефа нет рядом, такое восприятие помешает подчиненным обмануть его, не выполнить задание или выполнять его спустя рукава. [2]

Оптимальный руководитель – тот, с кого берут пример.

Руководитель – это лицо, которое официально управляет коллективом, организацией и контролирует, регулирует деятельность самого коллектива, это и субъект, который несет юридическую, правовую ответственность за функционирование, деятельность коллектива.

В современных социально-экономических условиях, когда приоритетными качествами является прагматизм и успешность, образование утратило свою привлекательность. Не секрет, что родители, выбирающие школу для своего ребенка, сначала на мнение окружающих. Следовательно, от того, какое мнение сложится у нескольких людей (а бывает и одного, но авторитетного человека), столкнувшихся со школой, зависит ее репутация на многие годы.

Преодолеть этот барьер можно путем формирования положительного имиджа образовательных учреждений.

Имидж образовательных учреждений мы понимаем как эмоционально окрашенный образ учебного заведения, часто сознательно сформированный, обладающий целенаправленно заданными характеристиками и призванный оказывать психологическое влияние определенной направленности на конкретные группы социума.

Положительный имидж, как правило, способствует повышению престижа и влияния, а значит и высокого рейтинга, что очень важно в образовательной деятельности.

Перечисленными выше факторами обусловлена актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Объект исследования: имидж руководителя образовательного учреждения.

Предмет исследования: процесс формирования и способы построения положительного имиджа руководителя ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м.р. Нефтегорский.

Цель исследования – На основе анализа информации об основных элементах имиджа руководителя образовательного учреждения разработать практические рекомендации по совершенствованию имиджа директора школы.

Гипотеза исследования заключается в следующих допущениях: формирование имиджа руководителя образовательного учреждения будет успешным, если обеспечивается совокупность следующих условий:

- процесс формирования имиджа руководителя образовательного учреждения носит поэтапный характер, направленный на экстерииоризацию - процесс превращения внутренних качеств руководителя в направлении установления оптимальных «субъект – субъектных» отношений в управленческой деятельности;

- в качестве психологических условий, детерминирующих формирование имиджа руководителя образовательного учреждения, выступают психологические качества личности руководителя – ценностные ориентации, направленность личности на дело, саморазвитие, стрессоустойчивость, надежность, умение излагать мысли, готовность к риску»

В соответствии с целью и гипотезой исследования были поставлены следующие задачи:

1. Изучить заявленную в исследовательской работе проблему в современной литературе и интернет-ресурсах по формированию имиджа руководителя образовательного учреждения;

2. Охарактеризовать место имиджа руководителя современного образовательного учреждения, его структуру и подходы к формированию.

3. Описать специфику деятельности ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский.

4. Исследовать и проанализировать имидж руководителя ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м.р. Нефтегорский, ориентируясь на мнение сотрудников учреждения и родителей учащихся.

5. Разработать конкретные рекомендации по формированию позитивного имиджа руководителя ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский, основываясь на результатах практического исследования на базе практики.

Устойчивый позитивный имидж руководителя образовательных учреждений можно рассматривать как важный современный компонент методического продукта школы и как дополнительный ресурс управления, ресурс развития образовательного учреждения. Изучением формирования имиджа руководителя образовательного учреждения занимались такие авторы как Даниленко Л. В., Пискунов М. С., Самохин М. Ю. однако, нужно сказать, что эта тема все еще слабо изучена в теоретических работах зарубежных и отечественных авторов.

1. Теоретико – методологический анализ процесса становления имиджа руководителя образовательного учреждения

1.1. Значимые особенности имиджа руководителя образовательного учреждения

Для каждого человека важно, как он выглядит в глазах окружающих.

Имидж – это некий образ, который человек, его «я», представляет миру, своего рода форма самопрезентации. С одной стороны, мы стараемся дать информацию окружающим, с другой – преследуем какие – то свои определенные цели, т. е. имидж нужен нам.

В различных литературных источниках по данной теме встречается подход к компонентам имиджа образовательного учреждения, в котором выделяют постоянные и переменные слагаемые позитивного имиджа.

К числу постоянных имиджа различные авторы относят:

- четкое определение педагогическим коллективом миссии и концепции образовательного учреждения;
- оптимистичный настрой и доброжелательный микроклимат в учительском и обучаемом коллективах;
- педагогическая, социальная и управленческая профессиональная компетентность сотрудников;
- сформированный образ руководителя-профессионала, лидера, личности яркой, увлеченной, обладающей неформальным авторитетом, способной вдохновить коллектив на достижение высокой цели;
- эффективная организационная культура образовательного учреждения, включающая разделяемые всеми нормы, ценности, определенную философию управления, весь спектр взглядов, отношений, определяющих специфику поведения коллектива в целом;
- высокое качество образовательных услуг;

- наличие и функционирование детских общественных организаций, в т.ч. самоуправленческих;

- связи образовательного учреждения с различными социальными институтами, СМИ, высшими учебными заведениями;

- забота администрации об оказании своевременной актуальной психологической помощи отдельным участникам образовательного процесса (тем или иным ученикам, молодым специалистам, испытывающим затруднения родителям);

- наличие яркой внешней символики.

К числу переменных имиджа можно отнести:

- содержание миссии и приоритеты образовательного учреждения;

- виды образовательных услуг;

- материальную базу образовательного учреждения.

Особое значение в формировании имиджа современного образовательного учреждения имеет имидж ее первого лица, так называемого «лидера образовательного учреждения». Именно от первого лица школы во многом зависит принятие важных решений, а также то, как будет воспринято образовательное учреждение общественностью. Именно руководителей образовательных учреждений мы чаще всего видим в средствах массовой информации и именно от них получаем большую часть информации о функционировании школы и, следовательно, ассоциируем с ними всю деятельность образовательного учреждения. Таким образом, имидж руководителя является одним из основных факторов формирования имиджа образовательного учреждения.

Имидж руководителя – это совокупность определённых качеств, которые люди ассоциируют с определённой индивидуальностью личности. Имидж руководителя может быть позитивным, негативным и нечетким (завуалированным).

Руководитель любого образовательного учреждения, как правило, стремится к созданию позитивного личного имиджа, но известны случаи, когда индивидуум целенаправленно идет на создание отрицательного, скандального образа.

Такой шаг, как правило, свойственен политическим, общественным деятелям, а также представителям шоу-бизнеса, реже он свойственен руководителям образовательных учреждений, так как в данном случае родители задумаются, стоит ли отдавать своих детей в это образовательное учреждение, руководитель которого имеет негативный имидж.

Таким образом, отрицательный имидж руководителя образовательного учреждения чаще всего только усиливает недоверие родителей к образовательному учреждению или к его услугам. При прочих равных условиях положительный имидж руководителя образовательного учреждения будет являться ее конкурентным преимуществом.

В. М. Шепель выделяет три группы качеств, определяющих формирование и восприятие имиджа. В первую группу он относит такие природные качества, как коммуникабельность (способность легко сходитьсь с людьми), эмпатичность (способность к сопереживанию), рефлексивность (способность понять другого человека), красноречивость (способность воздействовать словами). Обладание данными способностями и постоянные упражнения в их развитии - залог успешного создания имиджа. [8]

Можно выделить следующие составляющие имиджа руководителя образовательного учреждения:

Персональные характеристики: физические, психофизиологические особенности, характер, тип личности, индивидуальный стиль принятия решений;

Социальные характеристики: статус руководителя образовательного учреждения, который включает не только статус, связанный с официально занимаемой должностью, но также и с происхождением, личным состоянием и

т.д. Со статусом тесно связаны модели ролевого поведения. Также социальные характеристики включают связь руководителя с различными социальными группами: с теми, интересы которых он представляет; с теми, которые поддерживают его и являются союзниками; а также с теми, которые являются его оппонентами и открытыми врагами. Социальная принадлежность в значительной мере определяет нормы и ценности, которых придерживается руководитель;

Личная миссия руководителя: своего рода конституция, выражающая стратегическое видение руководителя. Личная миссия руководителя определяет то положение, в котором он находится в данный момент, и то, чего он хочет достичь в будущем. Личная миссия руководителя является важным моментом в выработке миссии и целей образовательного учреждения;

Ценностные ориентации руководителя: наиболее важные предположения, принимаемые руководителем образовательного учреждения и оказывающие воздействие на организационную культуру образовательного учреждения.

Каждая из групп характеристик вносит свой вклад в формирование имиджа руководителя и в различной степени поддается сознательному конструированию. Так очевидно, что персональные характеристики различаются от индивида к индивиду, и многие из них почти невозможно изменить. Однако, в связи с тем, что общение руководителя и общественности опосредуется СМИ, подавляющая часть нежелательных персональных качеств всячески скрывается, сглаживается или просто не попадает на глаза широкой общественности.

Одной из немногих характеристик, приобретающих в телевизионную эпоху большой вес, является внешность лидера. Восприятие внешнего вида является очень существенным при первом впечатлении об индивиду. Если это восприятие оказалось положительным, то вся последующая информация будет наслаиваться на этот так называемый «скелет», независимо от того, будет она оказывать положительное или отрицательное воздействие.

Другие качества, существенные для имиджа руководителя образовательного учреждения, – социальные характеристики. Они связаны с обстановкой вокруг образовательного учреждения. Руководитель, ориентируясь на определённую целевую аудиторию, должен стараться в то же время заручиться поддержкой как можно большего количества людей, как имеющих прямого отношения к образовательному учреждению или услуге школы, так и связанных с ней косвенным образом. Он должен чутко улавливать их требования. Данный факт существенно влияет на имидж образовательного учреждения, так как еще с советских времен общественность воспринимает профсоюзы, как орган, защищающий права граждан. Это, наряду с другими факторами, влияет на формирование положительного имиджа и руководителя, и образовательного учреждения в целом.

Имидж руководителя организации есть целостное восприятие (понимание и оценка) организации различными группами общественности, формирующееся на основе, хранящейся в их памяти информации о различных сторонах деятельности организации.

По мнению Е. Б. Перельгиной, источниками такой информации могут быть слухи об организации, циркулирующие в обществе; сообщения средств массовой информации, а так же личные контакты человека с организацией [9].

Таким образом, имидж руководителя организации имеет две составляющие – образ и оценку, которые поддаются лишь условному концептуальному различию, в реальном существовании они неразрывно связаны.

Следовательно, необходимо наличие у руководителя таких профессионально значимых качеств, как: умение создавать эффективную управленческую команду, способность видеть перспективы развития своей организации, направленность на дело, сформированность ценностных ориентаций, самостоятельность и изобретательность в принятии управленческих решений, творческая активность и способность к

нововведениям, оригинальность ума, быстрое реагирование на изменение ситуации, стрессоустойчивость, решительность и динамичность в своих поступках и мыслях.

Также стоит обратить внимание на такую важную социальную характеристику, как семейное положение руководителя образовательного учреждения. Руководитель, имеющий семью и придающий семейным ценностям особое значение, обязательно выигрывает в глазах, как родителей, так и подчиненных.

Следующая составляющая имиджа – это личная миссия руководителя. Руководитель образовательного учреждения может иметь либо не иметь такой миссии, он может также не понимать назначения миссии.

Миссия организации, по определению Томпсона и Стрикленда, отвечает на вопрос: «В чем заключается наша деятельность, и чем мы будем заниматься?» [24]. Что касается руководителя образовательного учреждения, то, если он не будет осознавать, в чем смысл его деятельности, он никогда не сможет создать положительный имидж управленца.

В. Баранчеев определяет миссию как «способ выделения среди конкурентов» [5]. Это также важный момент при создании имиджа руководителя, так как людям свойственно запоминать что – то особенное и уникальное. Личная миссия руководителя – это, как правило, какая – либо идея или набор идей, которые он собирается реализовать в своей деятельности, и которые в совокупности наполняют миссию образовательного учреждения.

Еще одной важной составляющей имиджа являются ценностные ориентации руководителя. Базовые предположения и ценностные ориентации руководителя образовательного учреждения, безусловно, оказывают влияние на организационную культуру. Руководитель пытается привести культуру образовательного учреждения в соответствие со своими нормами и ценностями. Этот процесс, происходящий внутри образовательного учреждения, формирует «внутренний» имидж руководителя.

Можно предложить следующую процедуру оценки влияния вышеперечисленных характеристик на формирование имиджа руководителя современного образовательного учреждения.

Вначале каждое образовательное учреждение, исходя из сложившейся ситуации во внешней и внутренней среде, методом экспертной оценки выделяет по каждой группе характеристик те факторы, которые оказывают воздействие на создаваемый образ руководителя этого образовательного учреждения. После этого определяется соответствие (или несоответствие) существующего имиджа руководителя тем факторам, которые были выделены. Отмечаются положительные и отрицательные качества уже существующего образа лидера. Затем необходимо выявить, какие из отмеченных факторов поддаются изменению, а какие изменить невозможно.

1.2. Влияние имиджа руководителя образовательного учреждения на процесс управления педагогическим коллективом

Имидж руководителя можно разделить на «внутренний» и «внешний». «Внутренний» имидж характеризуется взаимоотношением руководителя и персонала образовательного учреждения, точнее, восприятием руководителя работниками образовательного учреждения. Сотрудники образовательного учреждения, как правило, хотят видеть в лице своего руководителя защитника и попечителя, готового помочь им в трудную минуту. Формирование внутреннего имиджа важно не только для слаженной работы самой организации, но и для формирования ее «внешнего» имиджа, так как сотрудники передают свое личное восприятие руководителя во внешнюю среду.

По мнению Ф. И. Шаркова[17], внутренний имидж организации содержит представления сотрудников о своём учреждении, при этом основными его

детерминантами являются культура организации и социально-психологический климат.

«Внешний» имидж – это восприятие руководителя современного образовательного учреждения внешней средой, то есть обществом в целом и теми группами людей, интересы которых оказывают влияние на деятельность организации извне.

По мнению Ф. И. Шаркова [17], визуальный имидж организации включает представления о ней общественности, которые возникают на основе зрительных ощущений, фиксирующих информацию об интерьере офиса, демонстрационных помещениях, фирменной символике.

- Социальный имидж организации содержит представления широкой общественности о социальных целях, роли организации в экономической, социальной, культурной жизни города, региона, страны.

- Бизнес-имидж организации включает в себе представления об организации с точки зрения деловой активности.

Комбинируя вышеуказанные элементы, можно получить отклик индивида, представляющий оценку им полного впечатления об организации.

Кроме того «внешний» имидж можно разделить на «общий внешний» имидж (восприятие личности руководителя обществом, которое не имеет непосредственного отношения к данной организации) и на «непосредственный внешний» имидж (восприятие руководителя представителями непосредственного делового окружения организации: родителями, конкурентами, деловыми партнерами). Очень важно, чтобы внешний имидж руководителя соответствовал состоянию дел внутри образовательного учреждения, не противоречил истинному положению ее дел.

Необходимо отметить, что «внутренний» имидж руководителя часто отличается от его «внешнего» имиджа. Многие качества, присущие руководителям образовательного учреждения, не становятся достоянием общественности и их можно выявить только при вхождении в образовательное

учреждение и соприкосновении со всеми организационными процессами. Очень часто новые сотрудники, нанимающиеся на работу в подчинение конкретного руководителя под воздействием имиджа, созданного средствами массовой информации, испытывают глубокое разочарование при соприкосновении с ним в работе.

«Внутренний» и «внешний» имидж руководителя организации являются взаимовлияющими факторами.

Концепция имиджа руководителя концентрирует внимание на функциях имиджа руководителя и механизмах формирования имиджа.

Главная функция имиджа – приведение действий руководителя в соответствие с ожиданиями подчиненных. Эта функция следует из простейшего требования объяснимости действий человека для окружающих. То есть, чем однозначней интерпретируются действия человека, чем легче их объяснить, тем больше степень понимания и, следовательно, положительной оценки этих действий.

Имидж в большинстве случаев обладает также мотивирующей функцией. Чаще всего эта функция реализуется в таких образовательных учреждениях, где стремление быть похожим на руководителя может стать хорошим стимулом для развития подчиненных.

Нормативная функция следует из двух предыдущих, и заключается она в том, что руководитель задает нормы взаимодействия в группе (образовательного учреждения). Если нормы приняты большинством членов образовательного учреждения, то это становится предпосылкой для сплочения коллектива, снижения количества конфликтных ситуаций и, как следствие, формирования благоприятного климата в образовательном учреждении.

У имиджа существуют также внешние по отношению к образовательному учреждению функции, такие как функции представительства и позиционирования образовательного учреждения во внешней среде.

Имидж – это мнение, содержащее оценку, а оценка формирует готовность действовать – психологическую установку. Получается, что, работая над имиджем, сознательно управляя впечатлением о себе, руководитель формирует у подчиненных, коллег, клиентов психологическую установку в отношении себя, которая может работать как на благо образовательного учреждения, так и наоборот.

Этой установкой может быть, например, намерение выстраивать эффективные отношения, доверять, уважать, больше общаться, быть открытым, лояльным, исполнительным. Или напротив, стремиться к конфронтации, грубить, быть менее приверженным, подозрительным, плести интриги и проч.

Если имидж позитивный, что означает положительную установку, то результаты деятельности, переговоров, проектов будут более успешными. Если имидж негативный, понятно, что это отрицательно влияет на результаты деятельности.

Таким образом, имидж руководителя в глазах своих сотрудников может повлиять на образовательное учреждение в экономическом смысле.

Вопрос создания имиджа, управления впечатлением, формирования «правильного» имиджа – весьма многогранный и сложный. Подчеркнем, что в имидже и впечатлении нет мелочей.

Грамотное выстраивание имиджа – наука и искусство одновременно. Важно все – как руководитель одет, что транслирует его внешний вид окружающим, как пахнет руководитель, какова его прическа, как он движется, с какой силой пожимает руку, что написано на его лице, какова осанка, как близко он может позволить себе подойти к подчиненному, какой фразой он приветствует людей, как смотрит им в глаза, как звучит его голос, как он начинает деловую беседу, как произносит комплименты и критику, чем он заканчивает деловой разговор, умеет ли говорить по телефону и насколько он знаком с этикетом электронной переписки и многое – многое другое.

Итак, имидж руководителя – это целая структура, состоящая из отдельных деталей. Попробуем рассмотреть их по отдельности.

1) Внешний вид

Профессиональная деятельность в деловой сфере предполагает следование нормам делового этикета. Этикет – правила поведения, установленные нормы обращения в какой-либо социальной среде, своеобразные инструкции по поведению, стилю, манерам, что принято, а что нет, что одобряется в данной среде или образовательном учреждении, а что – нет.

Поэтому невозможно утверждать, что это только личное дело каждого, как он выглядит на работе, как оформлена его внешность. Особую важность приобретает грамотное выстраивание и поддержание позитивного имиджа с учетом корпоративной культуры образовательного учреждения. Важно учитывать, что внешний вид сотрудника – это своеобразная визитная карточка. Ведь «одежда говорит без слов». По тому, как выглядит персонал, каковы манеры сотрудников, родители и их дети судят обо всем образовательном учреждении – ее надежности, респектабельности, устойчивости и прочее.

Навязывать ничего не нужно. Необходимо устно, а лучше в виде внутрифирменного стандарта раз и навсегда договориться, как принято одеваться и оформлять внешность в образовательном учреждении, лучше всего, безусловно, деловой стиль. Такой подход поможет избежать недоразумений и конфликтов.

2) Дома как в офисе

Нередки случаи, когда начальник вмешивается в личную жизнь подчиненных в нерабочее время (например, поздний звонок домой с целью «срочно обсудить неотложный вопрос»). И здесь встает вопрос о том, насколько это правомерно, особенно если такие случаи нередки.

Руководителю важно иметь в виду, что работа – это еще не вся жизнь подчиненного. И чем более разнообразной, полноценной, насыщенной будет

нерабочая жизнь сотрудника, тем он будет эффективнее на работе. Если же у сотрудника ничего кроме работы нет, например, семьи, друзей, увлечений, то это для профессионального руководителя – тревожный сигнал. Это может означать, что в личности такого подчиненного есть какие – то дефициты, слишком узкая картина мира, какие-то психологические сложности.

Именно поэтому, учитывая, что часто сотрудники работают по много часов, эффективные образовательные учреждения берут на себя ответственность за внерабочую жизнь персонала – организуют отдых для сотрудников, часто с семьями, устраивают мероприятия для детей, восполняют культурный вакуум, даря или награждая билетами в театр, кино, на экскурсии, устраивают корпоративные спортивные соревнования или арендуют фитнес-центр, решают бытовые вопросы на работе – в офис приезжает химчистка, консультант из агентства недвижимости и прочее.

Если руководитель звонит подчиненному домой и предлагает обсудить неотложный вопрос – это дурной тон и пренебрежение личностью сотрудника, отказ ему в уважении. Это говорит и о том, что такой руководитель неэффективен. Такая ситуация возможна только в случае крайней необходимости, форс – мажора.

3) На совещании

Стиль поведения на совещании зависит от личности первого лица, корпоративной культуры и культуры проведения совещаний.

Подкрепление успешного поведения – это стимул для дальнейших трудовых подвигов. Похвала никогда не бывает лишней. Дать подчиненному знак, что его труд и успехи замечены, – очень важно. Уважение, высказанное в виде похвалы при всех – это «психологический хлеб» для подчиненного. Часто руководители экономят на добрых словах. Это грубая управленческая ошибка.

4) На корпоративной вечеринке

Для директора образовательного учреждения корпоративная вечеринка – это тоже часть работы, поэтому на ней имеет смысл подчиняться некоторым

правилам и продумывать каждую мелочь, начиная от места проведения мероприятия и заканчивая временем своего ухода.

Таким образом, директору современного образовательного учреждения нужно всегда помнить, что престиж его должности – не гарантия его авторитета как руководителя. Поэтому, чем привлекательнее для педагогов и учащихся его личностные и профессиональные данные, тем он авторитетнее для них как личность, тем больше он получит признания как руководитель образовательного учреждения. Каждому хочется, чтобы люди думали о нем хорошо. Для этого есть два пути: стараться «быть хорошим» и не пускать на самотек процесс формирования мнения о себе. Нужна обратная связь о том, как воспринимают люди в каждый данный момент, в данном деле внешний вид, речь, манеры, идеи, решения, действия и поступки.

Выводы по первой главе

Подводя итог, следует сказать, что создание имиджа руководителя образовательного учреждения – процедура, требующая затрат времени, денег и собственных усилий. Делать самого себя – наиболее сложная работа, но она одновременно представляет и наибольший интерес для каждого человека. Привлекательный для других и не противоречащий своему внутреннему «я» образ является ключом к решению многих жизненных проблем.

Современный руководитель может эффективно решать педагогические задачи, если обладает достаточным уровнем научных знаний по управлению, обоснованно планирует, организует, мотивирует и контролирует работу педагогического коллектива.

Работа директора школы над собственным имиджем зависит от того, каким хотят видеть руководителя его коллеги, руководители других образовательных учреждений, ученики, их родители. В процессе работы над имиджем ярче проявляются интеллектуальные, художественные и

информационные характеристики личности. Ведь имидж является частью профессионального успеха.

Смыслообразующие основы управленческой культуры руководителя образовательного учреждения отражают следующие позиции: успешность в реализации административно-управленческих функций; культура принятия управленческого решения; управление инновационной деятельностью; профессионально-педагогическая культура; мотивирование коллектива; создание благоприятной психологической атмосферы в коллективе; культура общения руководителя; деловые и личностные качества.

Имидж руководителя образовательного учреждения характеризует ценностные установки руководителя и уровень реализации им функций управления образовательным учреждением.

Проблема представления образовательного учреждения как открытой социально-педагогической системы (создание имиджа) существовала всегда, но в современных социокультурных условиях она проявляется особенно отчетливо. Связано это как с процессами становления и развития различных типов и видов образовательных учреждений, с сокращением численности учащихся, так и с отсутствием понимания целей, содержания, педагогических инноваций со стороны родителей.

Процесс формирования имиджа образовательного учреждения определяется: сложностью выбора направлений и перспектив самоопределения учащихся; многочисленными образовательными запросами общества; потребностью образовательной практики и усилий менеджмента в формировании представлений о деятельности данного конкретного учреждения.

Также к основным характеристикам имиджа образовательного учреждения относят, в первую очередь, образ руководителя (его способности, установки, ценности социально-психологические характеристики, внешний вид), затем образ персонала образовательного учреждения (социальные данные,

культура, профессиональная компетентность, личностные характеристики и т. д.), кроме этого, уделяется внимание представлению социального окружения о качестве образования, стиле школы, уровне комфортности школьной среды, цене образовательных услуг и внешней атрибутике.

2. Эмпирический анализ имиджа руководителя современного образовательного учреждения

2.1 Описание специфики деятельности ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска

1. Общая характеристика общеобразовательного учреждения.

Полное наименование ОУ: государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области средняя общеобразовательная школа №1 города Нефтегорска муниципального района Нефтегорский Самарской области.

Сокращенное название: ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский.

Юридический адрес: г. Нефтегорск, ул. Мира, д. 46, Нефтегорский район, Самарская область, 446600.

Телефон/факс: 8-84670-2-17-85

Адрес сайта ОУ: <http://первая-нефтегорская.рф/>

Email: 1neftegorskayashkola@mail.ru

Статус учреждения, тип, вид:

- тип образовательного учреждения – общеобразовательное учреждение
- вид образовательного учреждения – средняя общеобразовательная школа

Лицензия на образовательную деятельность

Серия РО №037458, рег. № 3679, выдана 06.02.2012 г. Министерством образования и науки Самарской области бессрочно.

Государственная аккредитация

1. свидетельство о государственной аккредитации: серия 63, №000770

2. регистрационный № 1113 – 12

3. дата выдачи свидетельства о государственной аккредитации: 29.02.2012 г.

Устав: утвержден приказом Юго – Восточного управления министерства образования и науки Самарской области 27.04.2015 г. № 162 – од, приказом министерства имущественных отношений Самарской области от 02.06.2015 г. № 1120, зарегистрирован в Инспекции Федеральной налоговой службы по Красноглинскому району города Самары 15.06.2015 г. [1]

Учредителем ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м.р. Нефтегорский является Самарская область.

Функции и полномочия Учредителя в отношении деятельности Учреждения осуществляются министерством образования и науки Самарской области: 443099, г. Самара, ул. А. Толстого, д. 38/16.

Функции и полномочия Учредителя по управлению имуществом Самарской области, закрепленным за Учреждением, осуществляются органом исполнительной власти Самарской области – министерством имущественных отношений Самарской области: 443068, г. Самара, ул. Складенко, д. 20.

Полномочия министерства образования и науки Самарской области реализуются Юго – Восточным управлением министерства образования и науки Самарской области: 446600, г. Нефтегорск, ул. Мира, д. 5

Характеристика контингента обучающихся:

В 2016-2017 учебном году школа работала по пятидневной рабочей неделе. По 6- дневной неделе обучались 4, 10 и 11 классы. На начало учебного года в школе было сформировано 20 классов-комплектов, количество учащихся- **509**, на конец учебного года- **511**. В 2016- 2017 учебном году сформировано два класса-комплекта первоклассников, общей численностью **50** учащихся. Во 2- 4 классах начальной школы реализуются программы учебных курсов образовательной системы «Начальная школа XXI века». Первые классы начали осваивать программу «Школа России». 4, 5, 6 классы работали в условиях регионального эксперимента по введению ФГОС НОО и ОО; 10-А и 11-Б классы – по социально - гуманитарному профилю, 11-А – по физико-математическому профилю, остальные классы – общеобразовательные.

Особенности образовательного процесса

Миссия нашей школы состоит в том, чтобы создать наиболее благоприятные условия для всех детей с учетом различий в их склонностях и способностях для освоения государственного стандарта; сохранение здоровья учащихся, формирование ключевых компетентностей, позволяющих успешно адаптироваться в демократическом обществе с рыночной экономикой, путем использования современных образовательных технологий и материально-технического обеспечения процесса.

2. Образовательная программа. Концепция развития образовательной организации.

Образовательная программа ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска представляет собой открытый для всех субъектов образовательного процесса нормативно-управленческий документ, отражающий специфику содержания и организации образовательной деятельности учреждения.

Содержание общего образования в ГБОУ СОШ №1г. Нефтегорска определяется программами, разрабатываемыми, утверждаемыми и реализуемыми самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов и примерных образовательных учебных программ курсов и дисциплин.

Учреждение реализует следующие типы и виды программ:

основная общеобразовательная программа начального общего образования (4 года); основная общеобразовательная программа основного общего образования (5 лет); основная общеобразовательная программа общего образования (2 года); специальные (коррекционные) программы.

Целями реализации образовательных программ являются:

— обеспечение планируемых результатов по достижению выпускником целевых установок, знаний, умений, навыков, компетенций и компетентностей, определяемых личностными, семейными, общественными, государственными

потребностями и возможностями обучающегося среднего школьного возраста, индивидуальными особенностями его развития и состояния здоровья;

— становление и развитие личности в ее индивидуальности, самобытности, уникальности, неповторимости.

Достижение поставленных целей предусматривает решение следующих поставленных задач:

- обеспечение соответствия основной образовательной программы требованиям Стандарта;

- обеспечение преемственности начального общего, основного общего, среднего общего образования;

- обеспечение доступности получения качественного основного общего образования, достижение планируемых результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования всеми обучающимися, в том числе детьми с ограниченными возможностями здоровья;

- установление требований к воспитанию и социализации обучающихся как части образовательной программы и соответствующему усилению воспитательного потенциала школы, обеспечению индивидуализированного психолого – педагогического сопровождения каждого обучающегося, формированию образовательного базиса, основанного не только на знаниях, но и на соответствующем культурном уровне развития личности, созданию необходимых условий для ее самореализации;

- обеспечение эффективного сочетания урочных и внеурочных форм организации образовательного процесса, взаимодействия всех его участников;

- взаимодействие образовательного учреждения при реализации основной образовательной программы с социальными партнерами;

- выявление и развитие способностей обучающихся, в том числе одаренных детей, детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, их профессиональных склонностей через систему секций, студий и кружков, организацию общественно полезной деятельности, в том числе

социальной практики, с использованием возможностей образовательных учреждений дополнительного образования детей;

- организацию интеллектуальных и творческих соревнований, научно-технического творчества, проектной и учебно-исследовательской деятельности;

- участие обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников и общественности в проектировании и развитии внутришкольной социальной среды, школьного уклада;

- включение обучающихся в процессы познания и преобразования внешкольной социальной среды (населенного пункта, района, города) для приобретения опыта реального управления и действия;

- социальное и учебно-исследовательское проектирование, профессиональная ориентация обучающихся при поддержке педагогов, психологов, социальных педагогов, сотрудничестве с учреждениями профессионального образования, центрами профессиональной работы;

- сохранение и укрепление физического, психологического и социального здоровья обучающихся, обеспечение их безопасности.

Воспитательная работа в школе.

Основная цель воспитательной работы школы в 2016 – 2017 уч.г. - формирование у учащихся гражданских и нравственных качеств, соответствующих общечеловеческим ценностям. Формирование творческой личности. Для достижения данной цели будут реализованы следующие задачи:

- Развивать творческие способности учащихся через личностно-ориентированный подход;

- Совершенствование системы воспитательной работы в классных коллективах;

- Совершенствование оздоровительной работы с учащимися и привитие навыков здорового образа жизни, развитие коммуникативных навыков и формирование методов бесконфликтного общения;

- Формирование у детей гражданско-патриотического сознания;
- Усиление работы с учащимися по активизации ученического самоуправления, активизируя их деятельность в коллективно – творческих делах;
- Применять новые формы индивидуальной воспитательной работы с учащимися «Группы риска» на основе изучения личности и социальной среды;
- Внедрение новых форм сотрудничества, с родителями обучающихся.

По формированию гражданско – патриотическому воспитанию велась долгосрочная работа, и в результате 1 сентября 2016 года в ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м.р. Нефтегорский был открыт первый в истории города и района кадетский класс.

Интерес к кадетскому образованию в нашей стране заметно вырос, так как кадетское движение нацелено на возрождение в молодежной среде духа патриотизма, чести, ценности дружбы, гражданского достоинства, желания отстаивать независимость и величие своей Родины. Кадетское воспитание направлено в первую очередь на то, чтобы в каждом ребенке всесторонне развивать духовные и физические способности, вырабатывать сильный характер. Российская история многократно подтвердила: выпускники кадетских школ, училищ во все времена были элитой. Даже если ребята потом выберут гражданскую специальность, они останутся настоящими патриотами, верными и убеждёнными защитниками своего Отечества.

По словам директора школы Ольги Александровны Ананьевой, педагоги серьезно отнеслись к идее создания кадетского класса, изучили опыт других учебных заведений и только после этого организовали кадетский класс общей патриотической направленности. Одним из кураторов и помощников в развитии кадетского образования стала воинская часть № 5599, в которой служил выпускник школы Дмитрий Парфёнов. Боец внутренних войск, посмертно награжденный Орденом Мужества, в 2000 году героически погиб в

Чеченской республике. Неоценимую помощь в подготовке кадетов окажут сотрудники МО МВД Нефтегорска.

Профилактическая работа в школе строится на основании «Плана воспитательной работы ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска с обучающимися, состоящими на профилактическом учете в ПДН РОВД, КДН и ЗП м.р. Нефтегорский на 2016-2017 учебный год», согласованной с КДН и ЗП м.р. Нефтегорский и МО МВД России «Нефтегорский». В план работы входит ряд мероприятий:

1. выверка учащихся, поставленных на учет в ЦЦН РОВД КДН,
2. совместная деятельность по выявлению семей, находящихся в ТЖС,
3. своевременная и принципиальная оценка фактов нарушения общественного порядка учащимися школы,
4. контроль успеваемости и посещаемости обучающихся, диагностика интеллектуальных, личностных особенностей «трудных» подростков,
5. коррекционные занятия психолога по выявленным проблемам (развитие коммуникативных навыков, формирование позитивных жизненных целей, повышение самооценки),
6. профилактика вредных привычек через реализацию программы «Выбор»,
7. составление индивидуальных программ реабилитации с учетом заключений ПМПК и их осуществление,
8. изучение бытовых условий проживания «трудных» подростков, морально-психологического климата в семье,
9. совместная работа с наркологом,
10. совершенствование внеурочной занятости и дополнительного образования подростков, состоящих на всех видах учёта,
11. проведение в рамках «Дня профилактики» анализа проделанной воспитательно-коррекционной работы с «трудными»,

12.проведение психолого-медико-педагогических консилиумов для определения направления коррекционной помощи учащимся,

13.социализация подростков во время летнего отдыха: трудоустройство через ЦЗН, организация пед. отряда в лагере дневного пребывания, на площадке по месту жительства, помощь в приобретении путевок в загородные оздоровительные лагеря.

Работа с «трудными» детьми и подростками ведется планомерно и систематически. В начале учебного года создается банк данных учащихся с девиантным поведением и учащихся «группы риска», на основе полученных сведений составляется перспективный план работы.

С учащимися, состоящими на каком-либо учете, в школе ведется целенаправленная, систематическая работа, как в учебное, так и внеурочное время. Система работы состоит из 3-х уровней:

1 уровень- классный руководитель.

2 уровень- школьно-административный (зам директора по ВР, зам директора по УВР, директор, педагог-психолог, школьный участковый).

3 уровень- общешкольный (Совет профилактики).

2016-17 учебном году изменился количественный и качественный состав Совета профилактики школы. С сентября 2016 года в состав Совета профилактики, кроме членов педагогического состава были включены

представители родительской общественности, что существенно изменило содержательную часть данного мероприятия.

2016-2017 учебном году было проведено 8 заседаний Совета профилактики (ежемесячно), на которых было рассмотрено 46 учащихся. На Совет профилактики приглашаются, как учащиеся состоящие на учете, так и не состоящие, но вызывающие беспокойство у педагогов школы по вопросам

поведения и обучения.

Ученическое самоуправление.

В школе функционирует ученическое самоуправление – школьная демократическая республика «Альтаир», и ее Президент – Дудко Екатерина. Каждый класс представлял город и имел свое название, герб, песню, мэра, комитеты. В каждом классе был оформлен классный уголок, закреплены обязанности между одноклассниками. Школьная республика «Альтаир» помимо этого располагала возможностями трансляции радио-эфира и выхода школьной газеты «Миллениум», которая выпускалась ежемесячно.

Оценки и отзывы потребителей образовательных услуг

Эффективность образовательного процесса в школе достигается путем взаимодействия семьи, школы, социума. Родители, представители социума являются активными участниками школьной жизни.

Социологические опросы, посещение родителями классных и общешкольных собраний, других общешкольных мероприятий показывает, что родители всегда заинтересованы жизнью школы и изменениями, происходящими в ней.

В школе регулярно проводятся опросы обучающихся и родителей с целью выявления общественного мнения по наиболее важным вопросам школьной жизни.

Так в 2012-2013 учебном году с целью выявления социального заказа родителей был проведен социологический опрос 145 родителей. Результаты опроса следующие: родители желают, чтобы их ребенок просто находился в школе до 16 лет, потому что «куда ему еще некуда деться» - 31%

опрошенных; желают, чтобы ребенок получил образование в общеобразовательном классе – 79%, хотят, чтобы школа обеспечила подготовку к сдаче ЕГЭ и поступлению в ВУЗы – 100%, желают определить ребенка в кружок или спортивную секцию при школе – 45%; 82% родителей полностью довольны школьной жизнью своего ребенка, 11% высказали пожелания связанные как с техническим оснащением учебного процесса,

системой предпрофильной подготовки, школьным расписанием, так и некоторыми вопросами индивидуального подхода к отдельным обучающимся.

Родители являются социальными партнерами школы, они активно участвуют в учебно-воспитательном процессе нашей школы. Одной из форм участия родителей в учебно - воспитательном процессе является участие родителей в классных родительских комитетах. Также родители принимают активное участие в проведении классных часов, школьных театрализованных праздников, участвуют в спортивных соревнованиях, походах, экскурсиях, походах в театры, музеи г. Самара, участвуют в работе жюри во внеклассных мероприятиях.

2.2 Внутренняя оценка ключевых элементов имиджа руководителя и внешняя оценка ключевых элементов имиджа ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м.р. Нефтегорский

1) Значимость практической работы состоит в том, что по результатам анализа персонального имиджа директора школы выявляются наиболее слабые стороны в его деятельности и на основе полученных результатов можно предпринять меры с целью их корректировки. В соответствии с этим, выявление сильных сторон поможет усовершенствованию, а также закреплению формирования позитивного имиджа руководителя, и образовательного учреждения в целом.

Мною были проведены исследования имиджа директора ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский Ольги Александровны Ананьевой. Ольга Александровна занимает должность директора почти 6 лет, и заинтересована формированием не только личного имиджа, но и имиджа учреждения в целом, руководителем которого она является. Она старается сформировать о себе благоприятное мнение. Соответственно, целью деятельности образовательного

учреждения также является создание положительного имиджа, в результате чего повысится конкурентоспособность школы на рынке образовательных услуг, увеличится количество заинтересованных сторон и партнеров, улучшатся финансовые, информационные и человеческие ресурсы.

Со слов опрошенных сотрудников образовательного учреждения, директора можно назвать достаточно тонким психологом, который умеет слушать своих подчиненных и четко выражать свои мысли относительно конкретной ситуации. Она достаточно хорошо владеет информацией об окружающей её обстановке и людях, с которыми приходится общаться. На первый взгляд директор школы производит впечатление доброго человека, но на самом деле она является отличным стратегом, который просчитывает на несколько шагов вперед свои слова и действия, прогнозируя при этом, какие отношения могут или должны сложиться с тем или иным человеком.

Ей присуща строгая дисциплина и самоконтроль, без чего она не сможет призвать к порядку других, а также реализовывать надзор за их деятельностью. На основе результатов опроса можно сделать вывод, что директор ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский является хорошим тактиком, стратегом и психологом.

Руководитель никак не приемлет в работе лености, уклонения от исполнения сотрудниками своих обязанностей. В этом случае она может повысить тон, указать на ошибки и недочеты. Но при этом она всегда старается дать конструктивный анализ проблемы и помогает найти пути ее разрешения, предлагая четкие, нужные и полезные советы, рекомендации.

Сотрудники считают, что поведение директора служит эталоном для подражания всего педагогического состава. Она вежлива и корректна в обращении с работниками и родителями, отчетливо и понятно высказывает свои собственные идеи, грамотно строит предложения, ее речь яркая и образная, поэтому коллеги понимают руководителя с полуслова. Такого рода образ поведения способствует внутренней организованности, может помочь

настроить интерес любого отдельно-взятого сотрудника на выполнение общего дела.

Директор школы – женщина с жизненным опытом, которая постоянно следит за собой и своим внешним видом, – всегда элегантна и привлекательна. В её гардеробе всегда присутствуют деловые костюмы, классическая стильная обувь, современные причёски. Она встречает собеседника приветливой, одобрительной улыбкой – эта манера поведения вызывает уважение сотрудников.

Как руководитель, чётко знающий миссию школы «здесь каждый может стать успешным», своим положительным примером, позитивным мышлением она стимулирует сотрудников к творческому подходу в своей работе. Так как директор сама относится к работе ответственно, то и от остальных требует того же, и достаточно высоко оценивает качество работы своих сотрудников. Директор очень чуток и внимателен к людям, не забывает поздравлять с днем рождения, юбилеем, созданием семьи и другими памятливыми событиями каждого своего сотрудника.

Обратим внимание на такой факт: известная в менеджменте формула «начальник – подчиненный» в ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский не имеет жесткого субординационного значения. В школьном социуме данного ОУ общение директора школы реализуется по формуле «руководитель – коллега», - вот поэтому в социальном пространстве решающее значение имеют коллегиальные и дружеские отношения между директором школы и педагогами. Такой стиль общения в школе продуктивен, что соответствует цели данного образовательного учреждения – создание наиболее благоприятных условий для всех участников образовательного процесса.

В теории, изложенной выше, процесс формирования имиджа руководителя учреждения вполне ясен, однако на практике не всегда понятно, с чего конкретно начинать. Здесь нужна база, которая станет отправной точкой

для реализации ряда разработанных мероприятий, а также определит их оптимальный (необходимый для внедрения именно сейчас) перечень.

Для оценки имиджа данного образовательного учреждения и его руководителя мною было проведено анкетирование, результаты обработки которого показали проблемные точки, требующие особого внимания и корректировки, в котором приняли 20 человек, в т.ч. директор школы и педагоги (Приложение 1).

Анкетирование проводилось по методу «360 градусов», который основан на комплексном анализе субъективных оценок окружающих сотрудника людей. Это и является главным преимуществом выбранного мною метода для практической исследовательской работы, так как он позволяет руководителю понять, как другие люди внутри организации (и за ее пределами) воспринимают его личные и профессиональные способности, особенности поведения и взаимодействия с окружающими людьми. Метод 360 градусов применяется для текущей оценки деятельности по заданным критериям выполнения работы на данном рабочем. Актуальность исследования данной методики заключается в том, что в сознании большинства людей каждый человек обладает некоторым набором качеств, которые и определяют его индивидуальность. Здесь более важным считается не обладание качеством, а профессиональная эффективность. Среди основной цели выделю мониторинг социального климата в коллективе, оценку качества работы и степень соответствия квалификации руководителя. Так или иначе, ответы на вопросы анкеты позволят выявить «слабые звенья» в имидже директора школы и имиджа учреждения и провести, если будет необходимость, конкретные изменения или внедрить нововведения.

Отмечу основные преимущества данного метода:

- простота организации и исполнения;
- практически не отвлекает персонал от работы;
- охватывает описание основных аспектов деятельности руководителя;

- не только измеряет качества руководителя, но и заметно влияет на его развитие.

По результатам доступны лишь усредненные оценки, а сами ответы на вопросы не доступны никому. Таким образом, обеспечена и объективность, и конфиденциальность. Мною были выбраны для оценки четыре критерия для определения коэффициента удовлетворённости сотрудниками имиджа своего руководителя: корпоративная культура, организация работы, лидерство и командная работа, профессиональные навыки.

Отвечая на каждый вопрос, у сотрудников существовала возможность оценить каждый из предлагаемых показателей имиджа руководителя по десятибалльной шкале, в которой:

- 1 – наихудшая оценка;
- 3 – ниже среднего;
- 5 – средний уровень;
- 8 – полностью соответствует ожиданиям;
- 10 – выдающийся результат.

Естественно, что такие оценки нередко подвержены субъективным искажениям, и конечно, есть масса способов эти искажения минимизировать. По ответам педагогов был просчитан средний арифметический балл по каждому из вопросов.

Результаты проведённого анкетирования можно наглядно увидеть в диаграмме, представленной ниже (рис. 2.2.1)

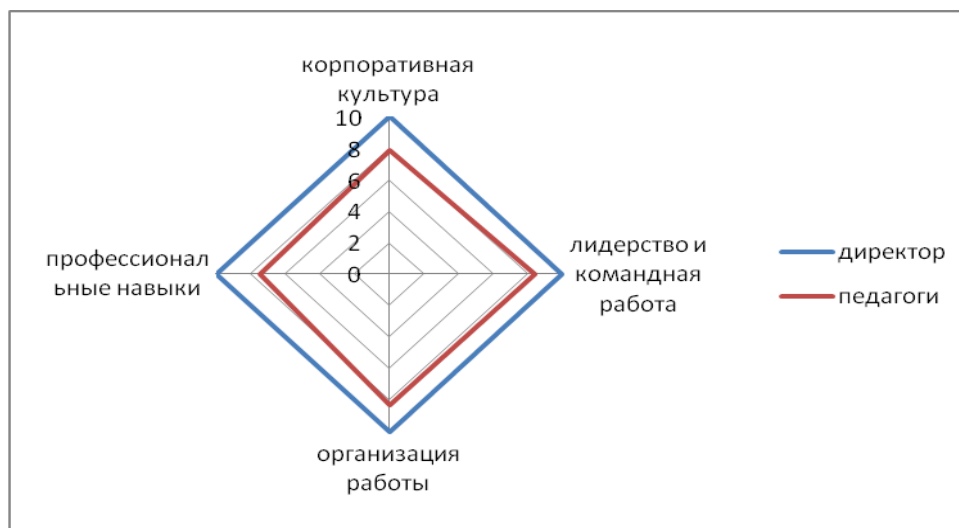


Рисунок 2.2.1 - Оценка имиджа руководителя

Рассмотрим более подробно результаты анкетирования по каждому критерию оценки.

В итоге в разделе «Корпоративная культура» (рис. 2.2.2), где оценивалась степень отождествления руководителя с миссией, целями и ценностями Школы, сотрудники поставили своему руководителю 8 баллов из 10 возможных. Данный показатель по этому коэффициенту говорит о том, что педагоги воспринимают директора как человека, с которым возможны доверительные отношения, а это означает, что директор действует в работе согласованно с педагогическим коллективом и является умелым координатором в деятельности учреждения в целом.

Здесь необходимо пояснение о корпоративной культуре в образовательном учреждении. Образ учреждения, его корпоративный имидж формируется в тесной взаимосвязи с таким фактором, как корпоративная культура. В различных литературных источниках и интернет-ресурсах корпоративная культура понимается как «совокупность мышления, определяющая внутреннюю жизнь организации; это образ мышления, действия и существования» [10]. Корпоративная культура – один из основных факторов, влияющих на имидж организации. Имидж руководителя и корпоративная культура взаимно влияют друг на друга. По результатам исследования можно

сказать, что директор ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский в своей работе применяет демократический стиль руководства, что вполне приемлемо в сфере образования, и способствует достижению более эффективных результатов.

Демократический стиль характеризуется согласованием с сотрудниками обсуждения и подготовки решений по основным направлениям деятельности коллектива, взаимным распределением прав и обязанностей, развитием самостоятельности подчиненных при выполнении принятых решений и расширением взаимного контроля.

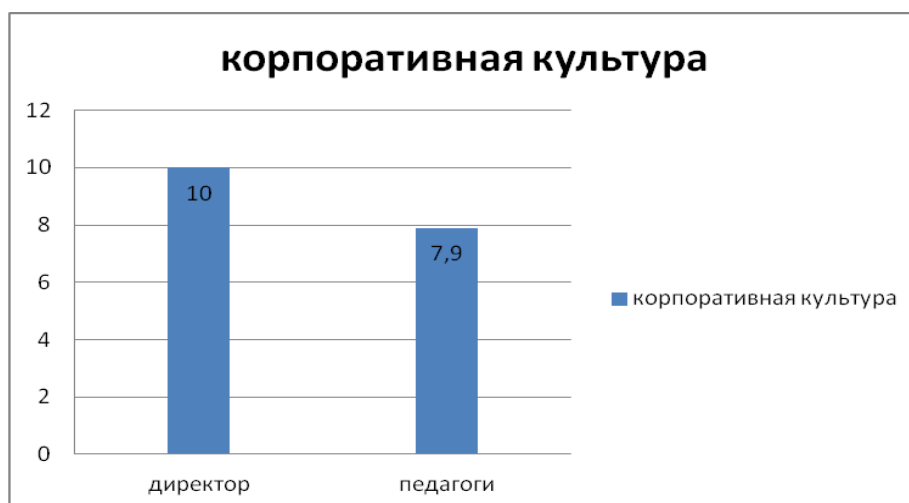


Рисунок 2.2.2 – Корпоративная культура

Немного выше 8 баллов опрошиваемые оценили такой показатель в работе, как «Лидерство и командная работа» (рис. 2.2.3), где учитывалось умение руководителя быть лидером и работать в команде. Этот критерий является важным показателем для руководителя школы. Нельзя не обратить внимание на тот факт, что коллектив педагогов ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска занижил оценку по данному пункту своему руководителю (см рис. 2.2.3.), хотя оценка 8 баллов характеризуется как «полностью соответствует ожиданиям». Главная задача любого руководителя – сплотить вокруг себя профессиональную команду и создать все условия для эффективной работы в

достижении общих целей. В случае нашей исследовательской работы всё должно быть направлено в русло достижения конечной цели миссии школы «Здесь каждый может стать успешным». Лидер организации (в данном случае директор школы) должен помочь членам команды (сотрудникам школы) наполнить их работу смыслом – это главное в командной работе. Директор ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский это прекрасно осознаёт. Можно сделать вывод, что командная работа в данном учреждении сформирована успешно, но, всё-таки, требуется небольшая корректировка для совпадения самооценки руководителя и оценки педагогического коллектива в будущем по шкале 10 баллов.

Для высокой результативности в работе команды руководителю, как лидеру, необходимо установить баланс между потребностью выполнять корпоративные задания и удовлетворённостью социально-эмоциональных потребностей сотрудников. Это можно принять как рекомендацию к корректировке в работе по данному критерию.



Рисунок 2.2.3 – Лидерство и командная работа

Качество образования в современной школе в значительной мере определяется не только профессионализмом учителя, но и уровнем

профессиональной подготовки её лидера - директора. Сегодня в общеобразовательных системах развитых стран мира вопрос подготовки школьных лидеров становится одним из ведущих при анализе успешности обучения подрастающего поколения. Данный критерий взят не случайно за основу в оценке имиджа руководителя в образовательном учреждении, т.к. именно в данной сфере ошибки максимально недопустимы. Ведь в руках образования, как не высокопарно звучит, - будущее России. Рассмотрим само понятие «профессиональных навыков».

«Профессиональные навыки» руководителя образовательного учреждения - в данном случае, критерий, под которым рассматривается нераздельность, слитность имиджа с деятельностью, соответствие его к предъявляемым требованиям руководителя учреждения, закрепленным в нормативных документах, существующими традициям организации и существующими представлениями о роли руководителя в процессе управления коллективом. Данный критерий предполагает общность целей, задач и мотивов участников совместной деятельности. К показателям этого критерия мы отнесли: оценку профессиональных качеств руководителя подчиненными и старшими руководителями, направленность личности руководителя, результаты деятельности трудового коллектива. По данному показателю была общая оценка 8 баллов



Рисунок 2.2.4 – Профессиональные навыки

Раздел «Организация работы» также по оценкам сотрудников оказался 8,3 балла, что полностью соответствует ожиданиям респондентов, и полученные результаты позволяют сделать вывод о проявления неформальности, а также возможно, обоснованной требовательности в отношении с подчиненными у руководителя. В основном среди ответов отмечается согласованность по общей оценке организации работы в учебном процессе. Согласно пунктам опроса по данной методике можно сказать, что директор планирует свою работу и работу команды, ориентируясь на достижения результата; использует все возможные ресурсы для реализации задуманного; привлекает спонсоров; определяет стратегию работы школы для повышения качества образовательных услуг; организует ежедневную работу и мероприятия в соответствии со сроками их проведения.

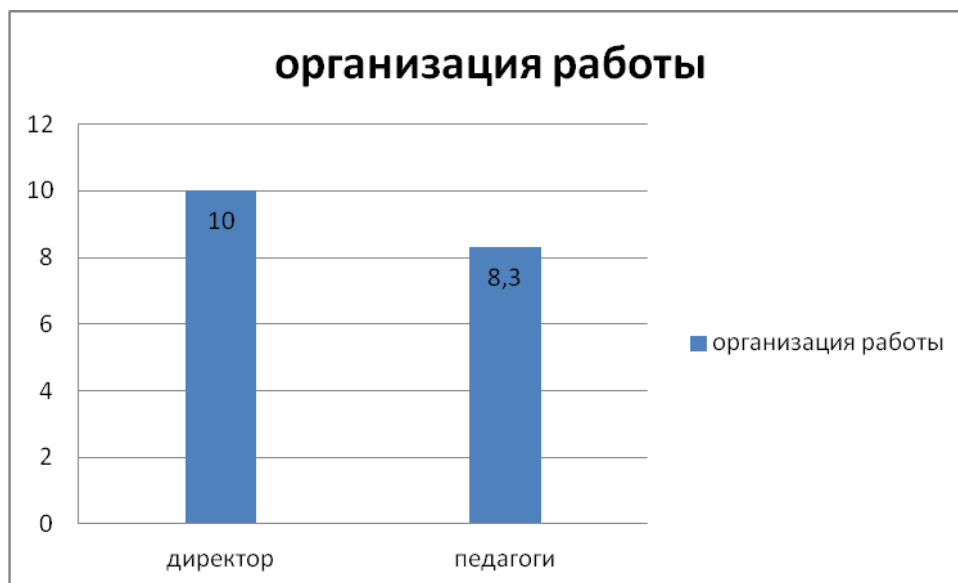


Рисунок 2.2.5 – Организация работы

В тоже время сама директор по всем указанным показателям поставила себе максимальный балл. Самооценка руководителя пусть и не намного, но отличается от оценки его имиджа педагогами. Это может быть связано как с излишней самокритичностью или, напротив, самообманом, так и (что бывает намного реже) недостаточной информированностью коллег о вкладе руководителя в общее дело. В любом случае, это важная информация для размышления, ведь, резкие отклонения самооценки от оценки окружающих, чем бы они ни были вызваны, могут мешать карьере.

Результаты анкетирования показали, что имидж директора школы ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский в целом сформирован на достаточно хорошем уровне. Расхождения, встречающиеся между ответами респондентов сравнительно небольшие (1-2 балла). По результатам анализа можно узнать оценки руководителя по ключевым компетенциям, сильные и слабые стороны. А небольшая переоценка своих имиджевых показателей самим руководителем – это обычная ситуация, встречающаяся в ответах респондентов, занимающих высокие статусные позиции. В целом результаты

показывают, что руководитель образовательного учреждения и сотрудники - сплоченный коллектив, которые делают одно дело и действуют в работе в одном направлении.

2) У любого образовательного учреждения существует имидж вне зависимости от того, кто над ним работает, и работают ли над ним вообще. Формирование благоприятного имиджа - процесс более выгодный и менее трудоемкий, чем исправление спонтанно сформировавшегося неблагоприятного образа. В российской практике большинство образовательных учреждений - учреждения лидерского типа. И очень часто директор школы - явный лидер, его роль весьма существенна в позиционировании школы.

В связи со сложной демографической ситуацией в нашей стране усиливается конкуренция среди образовательных учреждений, находящихся на одной территориальной принадлежности в борьбе за набор учащихся и сохранение контингента. Это порождает необходимость формирования положительного имиджа.

Имидж руководителя и внутренний имидж организации являются наиболее важными компонентами имиджа организации в целом, - всё это необходимо для более эффективного функционирования организации. Основная причина, почему следует уделять большое внимание имиджу руководителя, состоит в том, что именно с ним ассоциируют учреждение, как сотрудники, так и получатели образовательных услуг, особенно в плане коммуникаций в профессиональной среде (учреждения – конкуренты, учреждения – партнеры, органы управления образованием). Формирование имиджа руководителя – достаточно сложный процесс, так как он выполняет функции администратора, организатора, специалиста, общественного деятеля и т.д., при этом демонстрируя и свои личностные качества. Для совершенствования и укрепления положительной динамики в данном вопросе используется мониторинг, который является постоянным инструментом

отслеживания состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерения полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявления изменений с целью принятия управленческих решений[3]. Изучение результатов мониторинга помогают скорректировать работу учреждения в перспективе по формированию положительного имиджа организации.

Планируя работу по формированию имиджа, необходимо понять, какую целевую аудиторию нужно привлекать в союзники. Это могут быть: ученики, родители, коллектив работников образовательного учреждения, социальные партнеры, СМИ.

Ученики. Несомненно, что выпускники школы являются, чуть ли не главными «пиарщиками» образовательного учреждения. Память о школе хранится долго, и если тот образ, который сложился у ребят по окончании учебного заведения, привлекателен, они обязательно приведут своих детей именно в эту школу. К тому же именно ученики, еще учась в школе, служат ее своеобразной «визитной карточкой»: то, что они рассказывают о своих школьных буднях (особенно в Интернете), или то, как они себя ведут в общественных местах, напрямую демонстрирует определенные стандарты, принятые в школьном сообществе.

Родители учеников. Это самые авторитетные субъекты, способные не только дать реальную оценку работы школы, но и откорректировать общественное мнение и мнение своих детей о ней.

Именно поэтому родители являются главной целевой группой, на которую необходимо ориентироваться в работе по формированию имиджа.

Для того чтобы определить, насколько сформирован позитивный имидж ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский на рынке образовательных услуг, во время прохождения практики мною был проведён опрос среди родителей учащихся 9-х и 11-х классов школы по методике Е.Н. Степанова (Приложение 2) для определения уровня удовлетворённости деятельностью

школы. В основу диагностики взято представление о качестве образования как характеристики системы образования, отражающей результаты и условия обеспечения образовательного процесса социальным и личностным ожиданиям. Под определением понятия удовлетворенности образования в данном случае будет являться эмоционально - оценочное отношение родителей учащихся, педагогического коллектива к образовательным результатам, условиям и процессу предоставления образовательной услуги. Удовлетворенность потребителя образовательных услуг – это, безусловно, показатель качества образования. Выбор родителей именно учащихся выпускных классов был сделан осознанно: именно у этой категории респондентов, за 9 и 11 лет соответственно, сложилось более чёткое представление о работе школы в целом, и определённое отношение, как к руководителю, так и к коллективу педагогов учреждения. Результаты изучения удовлетворённости родителей можно представить в виде следующей диаграммы (рис 2.2.6):

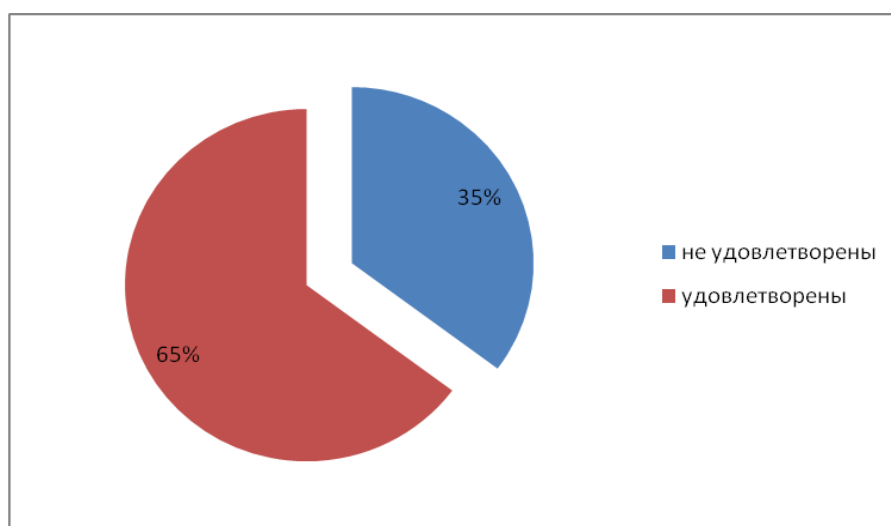


Рисунок 2.2.6 - Удовлетворенность родителей деятельностью школы

По результатам данного опроса был рассчитан коэффициент удовлетворенности родителей работой ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский, который определяется как частное, полученное от деления

общей суммы баллов всех ответов родителей на общее количество ответов. [2] Коэффициент по данной методике оказался равен 3,6 (из 4-х возможных), что говорит о высоком уровне удовлетворенности родителей. Сложилось устойчивое на протяжении длительного времени работы школы общественное мнение, встречающееся в ответах родителей: «Прекрасное учреждение», «Слышал много хорошего», «Об учреждении хорошо отзываются», «Коллектив учреждения как одна большая и дружная семья», «При высоком уровне ответственности сотрудникам предоставляется много свободы», «Педагоги и персонал учреждения с уверенностью смотрят в завтрашний день»; и т.п.

По этой же методике был проведён опрос с этой же целью среди педагогического состава ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска.

Здесь коэффициент удовлетворённости составил 3,9, что также свидетельствует о высоком уровне. В процентном соотношении результаты опроса можно увидеть ниже (Рисунок 2.2.7):

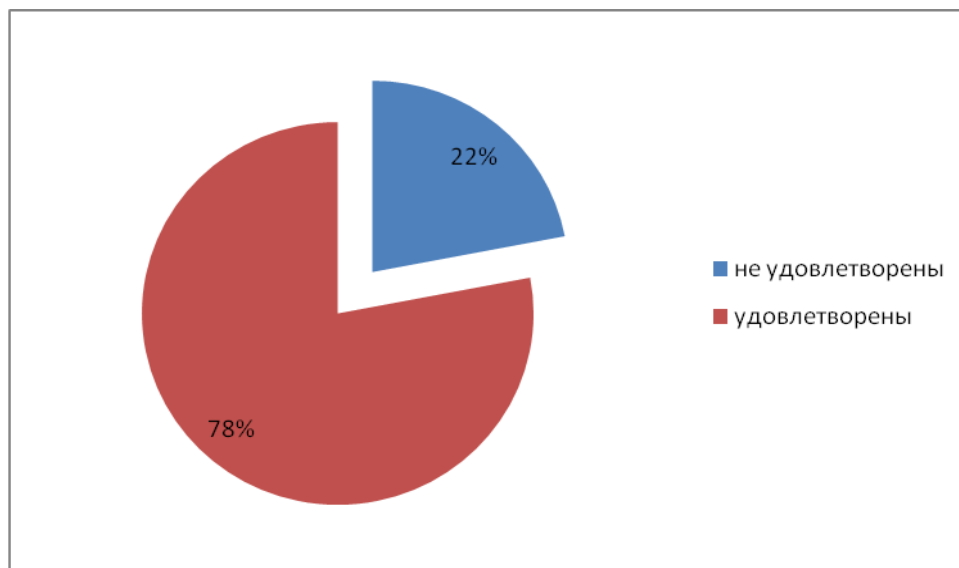


Рисунок 2.2.7 - Удовлетворенность педагогов жизнедеятельностью в ОУ

Однако, несмотря на высокий процент удовлетворенности, как сотрудников, так и родителей учащихся учреждения, существует и небольшой процент неудовлетворённых деятельностью, как деятельностью школы, так и директора (22% из числа опрошенных педагогов и 35% из числа опрошенных

родителей). Это указывает на ряд недостатков и недочётов в работе учреждения в целом.

В вопросниках респондентам предлагалась к каждому вопросу дополнительная строка «Ваши пожелания». Эти строки не остались без внимания, - в них большая часть опрошенных предлагала действительно детальные предложения по внедрению в работу школы интересных предложений. Указывалось, что «за время работы учреждения был накоплен существенный опыт в её сфере деятельности, но, учитывая нереализованные возможности» (в частности, более современную техническую оснащённость каждого класса интерактивной доской, ноутбуками и т.п.), встаёт вопрос о потенциале в будущем школы по данным пунктам. Школа имеет давние традиции, связанные с проведением основных мероприятий, что даёт нам вывод о стабильности и передачи будущим поколениям исторического прошлого учреждения, о преемственности поколений, - что немаловажно в настоящее время, когда современная молодёжь постепенно утрачивает ценность опыта предыдущих поколений. Но есть позиции, исследование которых требует более внимательного отношения и дополнительного изучения. Это вопрос о самостоятельных и контрольных работах. Родители отмечают, что их дети в течение всего учебного года испытывают усталость из-за множества контрольных и самостоятельных работ (в том числе подготовка и проведение ВПР), а также нагрузка по внеурочной деятельности. И родители, и учащиеся, как правило, только ознакомлены с требованиями к организации учебно-воспитательного процесса и ориентируется на субъективные потребности (снижение учебной нагрузки, упрощение требований к результатам учения и т.д.). Этот вопрос неоднократно рассматривался на педсовете и был поставлен на контроль, были приняты меры по информированию родителей по данному вопросу более детально.

В целом, по результатам анкетирования респондентов наблюдается высокий уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг

(коэффициент 3,9), комфортностью обучения в школе, сформировано доверительное отношение учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, директору школы, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию учащихся.

Проанализировав результаты мониторинга по оценке имиджа руководителя и имиджа ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский можно сделать следующие выводы:

-на данном этапе деятельности исследуемого учреждения и его руководителя позитивный имидж сформирован; школа имеет фирменный стиль в знаках отличия учреждения (эмблема, гимн, герб, флаг, девиз, дресс-код и др.);

-учреждение при равных условиях становится более привлекательным для педагогов и остальных участников образовательного процесса на рынке образовательных услуг – всё это позволяет утверждать, что ГБОУ СОШ №1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский конкурентоспособно.

Сформированный позитивный имидж школы позволяет решить ряд конкретных задач:

- повышение привлекательности школы для всех участников образовательного процесса;

- повышение эффективности проводимых мероприятий по информированию населения относительно новых образовательных услуг;

- повышение уровня организационной культуры деятельности учреждения;

- улучшение социально - психологического микроклимата в коллективе;

- обновление материально-технической и учебно-методической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами; ремонт классов;

- насыщение образовательного процесса современным учебным, технологическим оборудованием, учебными пособиями и учебными комплексами.

2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию имиджа руководителя образовательного учреждения

Проделанный анализ результатов исследования и выработанные теоретические положения относительно сущности, структуры имиджа руководителя и его роли и месте в процессе управления коллективом, позволили сделать определённые выводы и осуществить разработку конкретных рекомендаций по укреплению созданного положительного имиджа руководителя школы.

Весь коллектив работников школы заинтересован в повышении своего профессионального уровня и личностного роста. Директор школы для всех участников образовательного процесса является «лицом» данного образовательного учреждения.

Имидж руководителя играет большую роль в формировании имиджа образовательного учреждения. Его поведение, внешний вид, речь, привычки отражаются на сотрудниках. Поэтому директор должен обладать не только профессиональными качествами, но и организационными. Персональный имидж руководителя имеет прямое воздействие на имидж сотрудников образовательного учреждения и на имидж учреждения в целом.

Обобщая результаты данного исследования, можно сделать ряд выводов.

ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский имеет все возможности быть в строчке лидеров, но требуется небольшая коррекция по имиджу образовательного учреждения, и на основе этого предлагаю следующие рекомендации руководителю, выстраивающему свой имидж:

1. Учитывая присутствие пусть и небольшого процента неудовлетворённых респондентов работой, как деятельностью руководителя, так и школой в целом, директору необходимо более самокритично относиться к своей деятельности.

2. В связи с тем, что эффективность руководства зависит от осуществления руководителем таких функций, как анализ, планирование, принятие решений, - здесь необходимо создание и совершенствование системы мотивации сотрудников.

3. Важно чтобы деятельность руководителя осуществлялась посредством коммуникации. Руководитель в области образования должен уделять больше внимания в работе взаимодействию со всеми группами общественности напрямую, с помощью средств массовой информации и интернет - ресурсов.

4. Как показывают результаты исследования, «отношение к работе» является ценностным компонентом имиджа – это необходимо сохранить на данном уровне.

5. Обеспечение организации стабильного продуктивного существования: сотрудникам - комфортные условия для работы, родителям - успешное выполнение заказа на образовательные услуги, а воспитанникам – возможность дальнейшего успешного развития.

6. Важно учесть, что, помимо обладания качествами, способностями, умениями и навыками, руководитель должен уметь направить их на решение задач и миссии, стоящих перед учреждением.

7. Составление индивидуальной программы формирования имиджа. На этом этапе возможно привлечение имиджмейкера, который поможет грамотно реализовать идеи.

8. Имидж руководителя учреждения должен соответствовать не только его внутренним качествам, но и подходить к долгосрочным целям его карьеры, быть привлекательным для всех участников образовательного процесса.

9. Имидж для директора должен стать динамической системой, так как имидж является результатом постоянной работы человека над собой.

10. Подобное анкетирование следует проводить минимум один раз в год и отслеживать динамику удовлетворенности педагогов учебно-воспитательным процессом и деятельностью директора школы.

11. Повышение эффективности управления учебным процессом в образовательном учреждении в постоянно изменяющихся условиях развития современного общества – одна из важных задач для руководства.

12. Обновление багажа директора школы правовыми знаниями, усвоением правовых норм.

Выводы по второй главе

Значительную роль на формирование имиджа руководителя оказывает такой элемент, как реальные дела. На мой взгляд, это связано с тем, что цели и миссия, как образовательных учреждений, так и любого педагога, будь он учитель или руководитель, остаются неизменными на протяжении длительного периода: воспитание, образование и развитие подрастающего поколения. Реальные дела дают веские основания для формирования образа определенного человека, они хорошо представлены стороннему наблюдателю и предоставляют себе реальную возможность оценить эффективность деятельности. Оцениваются такие показатели, как конкурентоспособность учреждения, состояние учреждения, участие воспитанников в различных конкурсах и соревнованиях, организация праздников, умение контактировать с вышестоящим начальством, умение добиться необходимого для учреждения ресурса.

Для современного образовательного учреждения важно уметь моделировать свой образ, создавать положительный имидж. Можно смело утверждать, что деятельность ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский можно привести в качестве примера успешного опыта по

формированию имиджа образовательного учреждения и имиджа его руководителя. Одним из таких направлений является мониторинг удовлетворенности педагогов и родителей учащихся школы учебно-воспитательным процессом в образовательном учреждении.

Заключение

Цель исследования дипломной работы достигнута путём реализации поставленных задач. В результате проведённого исследования по теме «Имидж руководителя как ключевой элемент процесса управления образовательным учреждением» на базе производственной практики в ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский можно сделать ряд заключений.

Эффективное управление образовательным учреждением, как специфического социального социума, немислимо без привлекательного облика того, кто по должностному положению этим занимается. Руководитель образовательного учреждения является публичным деятелем, так как в своей работе он постоянно вступает в общение с пятью социальными группами: учащимися, педагогами, техническим персоналом, родителями и вышестоящим руководством. Кроме этого, ему необходимо поддерживать связь с общественностью своего региона. Поэтому руководителю современного образовательного учреждения необходимо быть обаятельной и авторитетной личностью. Обладание названными характеристиками и их нравственно-профессиональная весомость имеет значение для утверждения общественного статуса руководителя образовательного учреждения. Общеизвестно, что без должного социального признания руководитель школы не может возглавлять образовательное учреждение.

Имидж представляет собой сложный многофакторный феномен и при его формировании должны приниматься во внимание следующие факторы: наследственная структура, образование, профессия, социальное положение и статус, общая культура личности, характер, стиль поведения.

Имидж руководителя учреждения (организации) может пониматься в двух смыслах – широком и узком.

Имидж в узком смысле – это исключительно визуальная, внешняя сторона субъекта, символический образ, оформляемый с помощью некоторого

языка, который понимается как в синтаксическом, так и в семантическом значении.

Имидж в широком смысле предполагает сложную взаимосвязь качественно различающихся, разнородных явлений телесной и духовной природы, гармоничную совокупность внутренних и внешних проявлений человека.

Таким образом, руководителю современного образовательного учреждения нужно понимать, что престиж занимаемой им должности – не гарантия его авторитета как руководителя. Поэтому, чем положительнее для педагогов, родителей и учащихся школы его личностные и профессиональные данные, тем он авторитетнее для них как личность, тем больше он получит признания как руководитель. Нужна обратная связь в том плане, как воспринимают люди в каждый данный момент, в данном деле внешний вид, речь, манеры, идеи, решения, действия и поступки.

Применительно к личности руководителя учреждения это понятие можно определить следующим образом: имидж — это целостный непротиворечивый образ руководителя в сознании окружающих, соответствующий целям, нормам, ценностям, принятым в целевой группе, и ожиданиям, предъявляемым членами группы к руководителю.

Это определение выводит понятие имиджа за рамки личности руководителя и заставляет взглянуть на проблему с точки зрения организации в целом. В самом упрощенном виде это означает, что имидж руководителя, как целостный и непротиворечивый образ, должен соответствовать определенным характеристикам организационной культуры.

В структуре имиджа руководителя учреждения (организации) ведущую роль занимают:

- 1) личностные характеристики (эмоционально-волевые качества, нравственные, ценностные и коммуникативные качества);

2) профессиональные качества (когнитивные качества, творческий подход к работе, направленность на дело);

3) визуальные проявления (обаяние, аккуратность, хорошие манеры, выразительная речь).

Работа над созданием имиджа должна начинаться с постановки цели. Часто основная задача человека, принявшего решение о совершенствовании своего имиджа, сводится к решению вопроса, зачем ему это нужно. Цель руководителя может состоять в усилении влияния на подчиненных, улучшении имиджа вверенного ему подразделения или достижения успеха на определенных переговорах. В зависимости от цели принимается решение о методах формирования имиджа.

Формирование имиджа не является изменением личности человека. Этот процесс не может сделать из одного человека совершенно другого. Поэтому для руководителя важно знание основ психологии для того, чтобы быть в состоянии оценить психологические особенности собственной личности и грамотно использовать свои сильные и слабые стороны.

Эффективное управление образовательным учреждением немислимо без привлекательного облика того, кто по должностному положению этим занимается. Руководитель образовательного учреждения является публичным деятелем, так как в своей работе он постоянно вступает в общение с пятью социальными группами: учащимися, педагогами, техническим персоналом, родителями и вышестоящим руководством. Кроме этого, ему необходимо поддерживать связь с общественностью своего региона. Поэтому директору современного образовательного учреждения необходимо быть обаятельной и авторитетной личностью. Обладание названными характеристиками и их нравственно-профессиональная весомость имеет значимость для утверждения общественного статуса руководителя образовательного учреждения. Общеизвестно, что без должного социального признания руководитель школы не может возглавлять образовательное учреждение. Таково одно из

существенных отличий определения профессиональной пригодности руководителя школы как управленца.

В моей дипломной работе рассмотрены основные вопросы, касающиеся проблемы формирования имиджа руководителя.

1. Рассмотрен имидж руководителя и выявлен критерий профпригодности.

Имидж, несомненно, - инструмент достижения стратегических целей организации. Стратегическими являются цели, затрагивающие основные стороны деятельности организации и ориентированные на перспективу. Преимущества позитивного имиджа очевидны. Однако позитивная известность не появляется сама собой и не существует сама по себе. Она требует целенаправленной систематической работы.

2. Охарактеризовано место имиджа руководителя ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский, его структура и подходы к формированию.

Персональный имидж руководителя - это совокупность определённых качеств, которые ассоциируются с индивидуальностью личности. Позитивный имидж руководителя является важной составляющей имиджа образовательного учреждения в целом, особенно значимой при реализации коммуникаций в сфере профессиональной деятельности (с образовательными учреждениями - конкурентами, партнерами и органами управления). Формирование имиджа руководителя связано с выполнением им функций администратора, организатора, специалиста, общественного деятеля и проявляющимися при их выполнении личностными качествами.

3. Изучены функции и основные элементы корпоративной культуры на базе практики образовательного учреждения для последующего соотнесения с персональным имиджем «первого лица»; и выявлено влияние персонального имиджа руководителя на корпоративную культуру образовательного учреждения.

Персональный имидж руководителя - это целенаправленно формируемый, индивидуальный образ человека, включающий в себя внешность, манеру поведения, общения, представляющий окружение и компанию, целью создания которого является запоминание и создание благоприятного впечатления у различных социальных групп, соответствующий их ожиданиям и ситуации.

Начальник должен быть лучшим примером для своих подчиненных. Это касается не только его деловых качеств и организаторского таланта, но и манеры поведения в повседневной жизни. Высокая должность обязывает никогда не забывать о том, что в любую минуту на руководителя может быть устремлено множество глаз. И именно он задает тон работы и создает дух коллектива, которым руководит.

Среди личностных качеств руководителя наиболее значительными для окружения, являются следующие: интуиция, прогностические способности; глубокий и гибкий ум; решительность; сильная воля; уверенность в себе; активность и целеустремленность; способность к психологическому заражению (персональный магнетизм); психологическая защищенность; эмоционально-волевая устойчивость; экстравертированность; способность быть равным, поддерживать дружеские отношения со всеми; способность добывать и анализировать информацию; инновационная направленность в деятельности, способность принимать нестандартные решения; способность к рефлексии; способность разрешать конфликты. Эти качества подчеркивают его лидерское поведение.

4. Проанализирован имидж руководителя ГБОУ СОШ № 1 г. Нефтегорска м. р. Нефтегорский, произведена оценка образовательного учреждения руководителем и сотрудниками.

Исследование показало, что директор способствует профессиональной подготовке сотрудников и принимает участие в их делах, таким образом, завоевывает их уважение и признательность, и его имидж существенно

улучшается. В успешной деятельности организации многое зависит от руководителей, которые способны управлять подчиненными не только силой приказа или распоряжения, но и умеющих эффективно использовать всё многообразие управленческого ресурса руководителя.

Исходя из полученных результатов анкетирования и опросов, я считаю, что важнейшим компонентом эффективного руководства являются лидерские качества руководителей. Лидерство укрепляет управленческий статус руководителя, повышает его социальную активность и придает весомость принимаемым решениям. В практической деятельности руководители стремятся стать лидерами, в виду того, что в трудовых подразделениях эффективность коллективных действий требует оперативности. Из наиболее важных личностных качеств руководителя я выделила следующие:

- доминантность, т.е. стремление влиять на других людей. Эта черта прямо связана со стремлением к лидерству и мотивацией руководства;
- уверенность в себе, обладающие этим качеством руководители вызывают чувство доверия к себе у подчиненных и способны объединить и мобилизовать подчиненных на выполнение заданий;
- целеустремленность, упорство в достижении цели, достижении успеха;
- решительность, готовность брать на себя ответственность, способность своевременно пресекать негативные поступки и тенденции;
- способность принимать быстрые и правильные решения.

Практическая значимость данной дипломной работы заключается в том, что представленная информация может быть интересна, прежде всего, руководителям, интересующимся формированием своего положительного образа, как в глазах профессионального окружения, так и во мнении своих учеников.

Использование предложенных в данной исследовательской работе анкет значительно облегчит работу по созданию, корректировке или восстановлению имиджа учреждения, поскольку наиболее важные для целевой аудитории

параметры, по которым должна выстраиваться работа над имиджем, будут заранее известны.

Приведенная мною либо другая анкета похожего содержания подойдет для учреждений любой сферы деятельности, а последующая грамотная обработка опросных листов непременно приведет к положительным результатам. Их можно достичь даже при проработке лишь некоторых из перечисленных элементов.

Методической и теоретической основой данного исследования являются работы российских и зарубежных авторов по теории имиджа.

Методы работы: в исследовательской деятельности использован комплекс теоретических и эмпирических методов, включающий: теоретический анализ литературных источников; сравнительный анализ методических материалов.

Список литературы

1. Аверченко Л.К. Практическая имиджология: Учебное пособие. - Новосибирск: СибАГС, 2015.
2. Адамович Д. А. Организация и проведение кампаний в сфере связей с общественностью: Учебно-методический комплекс. - Новосибирск: НГУЭУ, 2015. 148с.
3. Азарова Л. В., Иванова К. А., Яковлев И. П. Организация PR-кампаний. СПб., 2014. 137с.
4. Алехина, И.В. Имидж и этикет делового человека /И.В.Алехина - М.: ЭЭН, 2016.
5. Баранчеев, В.П. Управление знаниями: Учебное пособие (Маркетинг. Спец. вып. № 29). – М.: Центр маркетинговых исследований и менеджмента, 2015.
6. Борисов Б. Л. Технологии рекламы и PR. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2015 624 с.
7. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2016.
8. Быков И. А. Организация и проведение кампаний по связям с общественностью: Учебное пособие / СПбГУТ. - СПб, 2015. 322с.
9. Васильев Г. А., Поляков В. А. Основы рекламной деятельности. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. 245с
10. Важенина И.С. Имидж и репутация организации: экономическое содержание, формирование и оценка // Маркетинг в России и за рубежом. - 2016. - № 2. - С. 136-142.
11. Верещагина М.В., Маргиева К.Н. Стереотипы восприятия имиджа образовательного учреждения // Вестник Северо-Осетинского государственного университета им. К.Л.Хетагурова. 2015. N 3. С. 133 - 138.

12. Пирс П Дж., Робинсон Р. Стратегический менеджмент. 12-е изд. – СПб.: Питер, 2015.
13. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. / Под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2016.
14. Козлова Н.П.. Формирование положительного имиджа и деловой репутации компании // Вестн. Астраханского гос. техн. ун-та. Сер.: Экономика. - 2015. - № 1. - С. 67-71
15. Комарова Н. В. Использование PR-средств при формировании имиджа социально ответственной нефтяной компании // Нефть, газ и бизнес. - 2016. - № 7/8. - С. 100-105.
16. Мухина М.В. Оценка как способ формирования имиджа организации // Вестн. Волгоградского гос. ун-та. Сер. 2. Языкознание. - 2015. - № 1 (13). - С. 33-37
17. Панасюк А. Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. – М.: Омега-Л, 2015. 216
18. Пашенцев Е. Н. Связи с общественностью М.: Дело, 2015. 271 с.
19. Пименов П. А. Основы рекламы: Учебное пособие. - М.: Гардарики, 2016. 399 с.
20. Почепцов Г.В. «Имиджелогия». - М., 2014.
21. Ромат Е. В. Реклама. Учебник для ВУЗов. - М.: СПб, Питер, 2015. 208 с
22. Сотникова А.С. Формирование и оценка имиджа и репутации организации // Маркетинг в России и за рубежом. - 2015. - № 6. - С. 136-142
23. Томпсон А. А., Стрикленд А. Дж. «Стратегический менеджмент» – М.: ИНФРА-М, 2016. 566с
24. Тульчинский Г. Л. PR фирмы: технология и эффективность. СПб.: Алетейя, 2015. 245с
25. Теория и практика рекламной деятельности: Учебное пособие. 2-е изд., доп. - М.: Издательство РДЛ, 2015. 352 с.

26. Угрюмова А.А. Оценка и формирование корпоративного имиджа малых предприятий / А. А. Угрюмова, Д. В. Агапов // Экон. анализ: теория и практика. - 2016. - № 15. - С. 23-29

27. Шарков Ф. И. Имидж фирмы: технологии управления. – М. Академический Проект, 2016. 237с

Интернет – ресурсы

1. <http://первая-нефтегорская.рф>
2. <http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/materialy-dlya-roditelei/2015/02/13/izuchenie-udovletvoryonnosti-roditeley-rabotoy>
3. <https://infourok.ru/metodicheskie-materiali-dlya-izucheniya-urovnya-udovletvorennosti-deyatelnostyu-obrazovatel'nogo-uchrezhdeniya-1341875.html>
4. Альманах рекламы. Лаборатория маркетинга и PR www.advlab.ru
5. «Какой имидж нужен руководителю?»: ИД Медиа Пилот, <http://mpilot.ru>
6. Журнал «Бизнес. Без Проблем — Персонал», №3, 2004 г., www.kobzeva.ru
7. «Модель имиджа организации» Томилова М.В. <http://www.advertology.ru>
8. <http://direktoria.org/konferencia/pub/4066>
9. <http://vneshnii-oblik.ru/psihologiya/pereligina-imidg.html>
10. <http://gigabaza.ru/doc/91576-pall.html>

Приложения

Приложение 1

Оценка имиджа руководителя образовательного учреждения

Данный опросник был разработан для оценки имиджа руководителя образовательного учреждения, который лично заинтересован в объективной информации.

Для получения точной и объективной информации о деятельности директора, мы собираем обратную связь у широкого круга людей, включая самого руководителей и его коллег. **Анкета анонимна, в ней не требуется указывать личные данные респондента.**

Опросник разделен на 4 блока, каждый из которых содержит от 2 до 5 вопросов, касающихся профессиональных и компетенческих аспектов, важных для общего профессионального успеха.

Отвечая на каждый вопрос, пожалуйста, оцените руководителя по десятибалльной шкале, в которой:

1 – наихудшая оценка

3 – ниже среднего

5 – средний уровень

8 – полностью соответствует ожиданиям

10 – выдающийся результат

Корпоративная культура

1. Служит Примером для подражания в знании миссии, целей и применении ценностей Школы

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Занимает активную позицию и воодушевлен работой в Школе

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ваши пожелания _____

Лидерство и командная работа

3. Ставит сотрудникам четкие и ясные цели и требует достижения качественного результата

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Сопровождает сотрудников в применении знаний, используя наставничество. Мотивирует сотрудников и поддерживает трудовую дисциплину и благоприятный климат в коллективе

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Эффективно делегирует полномочия, продолжая руководить процессом и помогая достичь требуемого результата

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Является активным членом команды, вносит свой вклад в командную работу для достижения общих результатов

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Осуществляет эффективные коммуникации с коллегами, демонстрируя принципы делового поведения и этики

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ваши пожелания _____

Организация работы

8. Планирует свою работу и работу команды, ориентируясь на достижения результата

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Активен в поиске решения проблем и использует все возможности ресурсы для реализации задуманного

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Активен в поиске источников внебюджетных средств, предпринимает необходимые действия для исполнения обязательств Школы

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Ищет пути для лучшего понимания нужд социума и ожиданий родителей. Определяет стратегию работы Школы для повышения качества

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Организует ежедневную работу и мероприятия в соответствии со сроками

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ваши пожелания _____

Профессиональные навыки

13. Его профессиональные знания и оценки пользуются заслуженным признанием

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Использует лучшие практики и передовые разработки в своей профессиональной деятельности

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. Активен в применении инновационных идей, в разработке и применении новых программ, услуг и технологий в рамках своей деятельности

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ваши пожелания _____

Благодарим за участие!

ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ РАБОТОЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Уважаемые родители!

Просим Вас принять участие в анонимном опросе по оценке эффективности деятельности образовательного учреждения. Внимательно прочитайте каждое суждение и обведите свой вариант ответа.

Цифры означают следующие ответы:

4 – совершенно согласен;

3 – согласен;

2 – трудно сказать;

1 – не согласен;

0 – совершенно не согласен.

<i>Коллектив, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.</i>	4 3 2 1 0
<i>В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.</i>	4 3 2 1 0
<i>Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.</i>	4 3 2 1 0
<i>Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и педагогами нашего ребенка.</i>	4 3 2 1 0
<i>В классе, где учится наш ребенок, хороший классный руководитель.</i>	4 3 2 1 0
<i>Педагоги справедливо оценивают достижения в</i>	4 3 2 1 0

<i>учебе нашего ребенка.</i>	
<i>Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.</i>	4 3 2 1 0
<i>Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.</i>	4 3 2 1 0
<i>В учебном заведении проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.</i>	4 3 2 1 0
<i>В учебном заведении работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься наш ребенок.</i>	4 3 2 1 0
<i>Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.</i>	4 3 2 1 0
<i>В учебном заведении заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.</i>	4 3 2 1 0
<i>Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.</i>	4 3 2 1 0
<i>Администрация и педагоги создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.</i>	4 3 2 1 0
<i>Обучение в данном учебном заведении не слишком обременительно для нашего бюджета.</i>	4 3 2 1 0
<i>Данное учебное заведение положительно выделяется среди других школ города.</i>	4 3 2 1 0
<i>Директор данного учебного заведения эффективно управляет школой и вызывает уважение у родителей.</i>	4 3 2 1 0

<i>Учебное заведение по-настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.</i>	4 3 2 1 0
--	-----------

Благодарим за участие в опросе. Ваше мнение очень важно для нас!

**ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕДАГОГОВ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

Уважаемые педагоги!

Просим Вас принять участие в анонимном опросе по оценке эффективности деятельности образовательного учреждения. Внимательно прочитайте каждое суждение и обведите свой вариант ответа.

Цифры означают следующие ответы:

4 – совершенно согласен;

3 – согласен;

2 – трудно сказать;

1 – не согласен;

0 – совершенно не согласен.

<i>1. Я удовлетворен(а) своей учебной нагрузкой</i>	4 3 2 1 0
<i>2. Меня устраивает составленное расписание уроков.</i>	4 3 2 1 0
<i>3. Мое рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится рационально.</i>	4 3 2 1 0
<i>4. Меня устраивает работа кафедры (методического объединения) и мое участие в ней.</i>	4 3 2 1 0
<i>5. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности.</i>	4 3 2 1 0
<i>6. Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.</i>	4 3 2 1 0

7. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами.	4 3 2 1 0
8. Мне нравится, что в учебном заведении идет научно-методический поиск.	4 3 2 1 0
9. У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения.	4 3 2 1 0
10. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег.	4 3 2 1 0
11. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы.	4 3 2 1 0
12. Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации.	4 3 2 1 0
13. Я комфортно чувствую себя в среде учащихся.	4 3 2 1 0
14. Я удовлетворен(а) отношением учащихся ко мне и моему предмету.	4 3 2 1 0
15. В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся.	4 3 2 1 0
16. Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования.	4 3 2 1 0
17. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.	4 3 2 1 0
18. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в учебном заведении.	4 3 2 1 0
19. На мой взгляд, созданная в нашем учебном заведении	4 3 2 1 0

<i>система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства.</i>	
<i>20. Я доволен(а) размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.</i>	4 3 2 1 0

Благодарим за участие в опросе. Ваше мнение очень важно для нас!