

TỰ ĐÁNH GIÁ HIỆU SUẤT

(Điều chỉnh cho Tổng giám đốc khu học chánh trường công lập Boston)

Họ tên:	Mary Skipper
Ngày hoàn thành:	Tháng 7 năm 2023
Hoàn thành bởi:	Mary Skipper
Loại kế hoạch dành cho nhà giáo dục	Kế hoạch phát triển tự định hướng

XẾP HẠNG

ĐỊNH NGHĨA

HIỆU QUẢ CAO (Mẫu mực)	Hiệu suất vượt xa mong đợi do chất lượng công việc đặc biệt cao được thực hiện trong tất cả các lĩnh vực có trách nhiệm quan trọng, dẫn đến chất lượng công việc tổng thể vượt trội; và 1) bao gồm việc hoàn thành một mục tiêu hoặc dự án chính, hoặc 2) có đóng góp đặc biệt hoặc duy nhất để hỗ trợ các mục tiêu của đơn vị, bộ phận hoặc học khu. Xếp hạng này có thể đạt được bởi bất kỳ nhân viên nào mặc dù được đưa ra không thường xuyên.
HIỆU QUẢ (Thành thạo)	Hiệu suất luôn vượt quá mong đợi trong tất cả các lĩnh vực có trách nhiệm quan trọng và chất lượng công việc nói chung đạt xuất sắc. Mục tiêu hàng năm đã được đáp ứng.
ĐANG PHÁT TRIỂN (Thành thạo)	Hiệu suất luôn đáp ứng mong đợi trong tất cả các lĩnh vực có trách nhiệm quan trọng, đôi khi có thể vượt quá mong đợi và chất lượng công việc nói chung được thực hiện rất tốt. Các mục tiêu hàng năm quan trọng nhất đã được đáp ứng.
HIỆU QUẢ TỐI THIỂU (Cần cải thiện)	Hiệu suất không đáp ứng kỳ vọng một cách nhất quán – hiệu suất không đáp ứng được kỳ vọng trong một hoặc nhiều lĩnh vực trách nhiệm quan trọng và/hoặc một hoặc nhiều mục tiêu quan trọng nhất không được đáp ứng. Một kế hoạch phát triển chuyên nghiệp để cải thiện hiệu suất phải được đính kèm, bao gồm các mốc thời gian và được theo dõi nhằm đo lường tiến độ.
KHÔNG HIỆU QUẢ (Không đạt yêu cầu)	Hiệu suất luôn thấp hơn mong đợi trong hầu hết các lĩnh vực có trách nhiệm quan trọng và/hoặc không đạt được tiến bộ hợp lý đối với các mục tiêu quan trọng. Cần cải thiện đáng kể trong một hoặc nhiều lĩnh vực quan trọng. Một kế hoạch để điều chỉnh hiệu suất, bao gồm các mốc thời gian, phải được phác thảo và theo dõi để đo lường tiến độ.

TIÊU CHUẨN I: Khả năng lãnh đạo giáo dục

Lãnh đạo giáo dục thúc đẩy việc học tập và phát triển của tất cả các em học sinh cũng như sự thành công của tất cả nhân viên bằng cách nuôi dưỡng tầm nhìn chung khiến việc giảng dạy và học tập một cách hiệu quả trở thành trọng tâm của việc học.

Các lĩnh vực trọng tâm cụ thể:

- 1-A Chương trình giảng dạy
- 1-D Đánh giá
- 1-E Ra quyết định theo hướng dữ liệu
- 1-F Chương trình học tập của học sinh
- 1-A Chương trình giảng dạy
- 1-B Hướng dẫn
- 1- C Đánh giá
- 1-D Đánh giá
- 1-E Ra quyết định theo hướng dữ liệu
- 1-F Chương trình học tập của học sinh

Điều chỉnh mục tiêu của Tổng giám đốc khu học chánh

- Ưu tiên và thúc đẩy kết quả học tập
- Tăng cường khả năng tiếp cận học tập tình cảm - xã hội
- Tăng cường Trách nhiệm giải trình cho cả văn phòng trung tâm và các trường học của chúng tôi

XẾP HẠNG:

	HIỆU QUẢ CAO
x	HIỆU QUẢ
	ĐANG PHÁT TRIỂN
	HIỆU QUẢ TỐI THIỂU
	KHÔNG HIỆU QUẢ

BÌNH LUẬN:

Đối với tiêu chuẩn này, tôi sẽ cung cấp các ví dụ về công việc của chúng tôi liên quan đến

- Hệ thống hỗ trợ đa cấp bậc
- Công bằng trong đọc viết
- Hòa nhập
- Giáo dục song ngữ
- Kế hoạch Chiến lược của Văn phòng giáo dục đa ngôn ngữ và Đa văn hóa (OMME)
- Cơ hội học đại học sớm
- Mở rộng giáo dục công nghệ nghề nghiệp
- Hỗ trợ học sinh-Cơ hội giúp đỡ học sinh bỏ học/Nghi học thường xuyên

Mỗi em học sinh phải học tập trong môi trường, dựa trên tiêu chuẩn về mặt văn hóa và ngôn ngữ trong môi trường ít hạn chế nhất. Với mục đích giúp các em học sinh phát triển tốt, các em phải được cung cấp các dịch vụ liên tục và được tiếp cận với hướng dẫn bằng ngôn ngữ mẹ đẻ trong một ngôi trường thân thiện, an toàn, bền vững, gần nhà đồng thời cung cấp không gian và công nghệ của thế kỷ 21.

Trong 10 tháng qua kể từ khi trở thành Tổng giám đốc khu học chánh, tôi đã nghiên cứu và học hỏi rất nhiều điều về BPS. Kế hoạch Cải thiện Hệ thống (SIP), báo cáo của Hội đồng các Trường học thành phố lớn, kiểm tra dữ liệu của EY, các chuyến thăm trường học và các cuộc họp với các em học sinh, quý gia đình, nhân viên và đối tác đều đã giúp tôi hiểu rõ những điều mang lại hiệu quả, đang có hiệu quả và những điều mà chúng tôi cần phải thực hiện thay đổi.

Thông qua việc chuyển hướng sang BPS, tôi thấy rõ rằng có rất nhiều việc phải làm ở cả cấp Học khu và ở các trường học để chúng tôi có thể đạt được tầm nhìn này đối với tất cả các em học sinh. Xây dựng lại Khu học chánh của chúng tôi trong tầm nhìn mạnh mẽ tập trung vào và thúc đẩy thành tích học tập của các em học sinh cũng như hỗ trợ tất cả các trường học trở thành một môi trường hòa nhập bằng cách tăng khả năng tiếp cận các cơ hội học ngôn ngữ mẹ đẻ cho những người học đa ngôn ngữ và tăng khả năng tiếp cận các môi trường ít hạn chế nhất cho các em học sinh khuyết tật, bao gồm cả những học sinh đa ngôn ngữ, là một trong những ưu tiên hàng đầu của tôi với tư cách là Tổng giám đốc khu học chánh.

Hệ thống hỗ trợ đa cấp bậc & Cung cấp giáo dục công bằng:

Dưới sự lãnh đạo của Tiến sĩ Linda Chen, Phó Giám đốc Học vụ cấp cao khu học chánh và Tiến sĩ Drew Echelson, Giám đốc Học đường và Trách nhiệm giải trình, chúng tôi đã thực hiện các bước quan trọng để đảm bảo mọi lớp học của Học khu trường công lập Boston đều có [hướng dẫn cấp 1 mạnh mẽ](#) (slide 9 & 10) và được chào đón và bao gồm **tất cả** các em học sinh. Ngoài ra, thông qua công việc [xóa mù chữ công bằng](#) của chúng tôi, chúng tôi đã tạo ra những kỳ vọng phổ quát và cung cấp đào tạo, tài liệu và thành phần cụ thể cho nhân viên để đảm bảo tất cả các em học sinh, đặc biệt là những em học sinh trước đây không được phục vụ đầy đủ, nhận ra đầy đủ tài năng của mình và có khả năng đọc và tạo nên các văn bản thành thạo.

Hòa nhập cho Học sinh khuyết tật và Học sinh đa ngôn ngữ của chúng tôi:

Cụ thể liên quan đến công việc của chúng tôi với những người học đa ngôn ngữ, chúng tôi cũng đang mở rộng giáo dục song ngữ, tiếp cận với ngôn ngữ bản địa và hướng tới việc thực hiện [kế hoạch chiến lược OMME \(kế hoạch\)](#) của chúng tôi. Năm nay, chúng tôi đã bắt đầu nhận thấy những kết quả từ việc triển khai đó. Nhiều người học đa ngôn ngữ của chúng tôi đang nhận được các dịch vụ mà họ nhận được lợi ích so với những năm trước và mặc dù chúng tôi vẫn còn rất nhiều việc cần phải làm, nhưng chúng tôi có tỷ lệ phần trăm cao nhất về việc những người học đa ngôn ngữ nhận được các dịch vụ phù hợp cho đến nay như một phần trong thỏa thuận của Bộ Tư pháp. Chúng tôi đã tăng từ 89% nhận được mức hướng dẫn tiếng Anh phù hợp theo yêu cầu lên 94% người học đa ngôn ngữ đang nhận được mức hướng dẫn bằng tiếng Anh phù hợp theo yêu cầu. Các kết quả bổ sung liên quan đến kế hoạch chiến lược OMME của chúng tôi và những người học đa ngôn ngữ của chúng tôi có thể được tìm thấy [tại đây](#).

Về công việc của chúng tôi với các học sinh giáo dục đặc biệt, năm vừa qua chúng tôi đã làm việc với một nhóm gồm hơn 22 trường học để thành lập các nhóm lập kế hoạch hòa nhập khi họ bắt đầu công việc chuyển đổi trường học của mình để hỗ trợ các thực hành hòa nhập. Rút ra những bài học kinh nghiệm từ năm nay và nhiều khuyến nghị từ báo cáo của [Hội đồng trường học thành phố lớn \(CGCS\)](#), chúng tôi đang tích cực làm việc với Kế hoạch Giáo dục hòa nhập sẽ được đệ trình lên DESE vào tháng 8 như một phần của SIP. Chúng tôi sẽ chia sẻ kế hoạch đó sau khi kế hoạch được gửi. Trong năm học 2023- 2024, chúng tôi yêu cầu tất cả các trường thành lập và điều hành Nhóm lập kế hoạch hòa nhập để chúng tôi có thể triển khai việc hòa nhập theo cấp lớp đồng thời cung cấp sự phát triển chuyên môn bổ sung cho các nhà giáo dục của chúng tôi nhằm đảm bảo các cán bộ nhân viên được đào tạo và cung cấp các nguồn lực cần thiết trong việc phục vụ các em học sinh học tập trong một môi trường hòa nhập cũng như được tiếp cận với hướng dẫn bằng ngôn ngữ mẹ đẻ và trong môi trường ít hạn chế nhất.

Chúng tôi cũng đã phát triển và tăng cường hơn nữa các nguồn lực trong nỗ lực tuyển dụng và duy trì bằng cách mở rộng các chương trình nội bộ và kế hoạch với mong muốn có được đội ngũ nhân viên đa dạng về ngôn ngữ và văn hóa, được chứng nhận về giáo dục đặc biệt và ESL, mà chúng tôi cần để hỗ trợ Kế hoạch giáo dục hòa nhập của mình. Chương trình học bổng giảng dạy của chúng tôi đã xác nhận 24 giáo viên năm đầu tiên được cấp giấy phép ban đầu về khuyết tật trung bình và ESL và Chương trình Nhà giáo dục song ngữ/Cộng đồng tăng tốc cho giáo viên (ACTT) của chúng tôi đã đưa 29 nhân viên mới vào nghề giảng dạy cùng với 41 em học sinh trong Chương trình Học viên giáo viên của chúng tôi. Có 45 ứng cử viên đạt học bổng và 31 giáo viên mới tiềm năng trong ACTT cho năm học tới. Ngoài ra, chúng tôi đã mở rộng nhóm tuyển dụng nhằm bao gồm thêm một thành viên trong nhóm với mong muốn tập trung nỗ lực vào việc tuyển dụng cho các khu vực có nhu cầu cao. Chúng tôi cũng đã thêm một người quản lý được cấp phép có thể hỗ trợ từng ứng viên và trường học trong việc làm rõ các kỳ vọng cũng như thu thập thông tin về việc xin cấp phép. Trọng tâm lớn nhất của người quản lý này là giấy phép dành cho Người khuyết tật trung bình và ESL. Nhóm tuyển dụng đã tổ chức các hội chợ tập trung với Văn phòng giáo dục đặc biệt và Văn phòng giáo dục Đa ngôn ngữ và Đa văn hóa nhằm thu hút các ứng viên có giấy phép ESL và Người khuyết tật trung bình, đồng thời cũng đã tuyển dụng từ các nguồn tập trung vào việc phát triển giáo viên trong các lĩnh vực này.

Mở rộng giáo dục kỹ thuật nghề nghiệp và đại học sớm:

Đối với các em học sinh trung học của chúng tôi, chúng tôi muốn đảm bảo rằng các em tốt nghiệp từ BPS đã chuẩn bị sẵn sàng cho hành trình đại học và nghề nghiệp. Chúng tôi [đã mở rộng các cơ hội vào đại học sớm](#) tại nhiều trường trung học, chuyển dấu ấn của chúng tôi sang 14 chương trình tại bảy trường trung học BPS khác nhau cho năm học 2023-2024, tăng số lượng các em học sinh phục vụ trong các chương trình Đại học sớm từ 290 lên 740. Chúng tôi sẽ thêm ít nhất bốn chương trình nữa vào ba trường trung học mới cho năm học 2024-2025. Ngoài ra, chúng tôi sẽ triển khai chương trình Lớp 13 đầu tiên tại trường Fenway High School vào năm học 2023-2024, với chương trình thứ hai sẽ triển khai vào năm tới tại trường Charlestown High School. Chương trình này sẽ cho phép các em học sinh theo học miễn phí năm đầu đại học ngay sau khi tốt nghiệp trung học, với khả năng là các em học sinh sẽ hoàn thành Bằng cao đẳng liên kết vào cuối năm đại học đầu tiên đó.

Chúng tôi cũng đã mở rộng các cơ hội giáo dục kỹ thuật nghề nghiệp (CTE), đặc biệt là các lộ trình cho các trường trung học thay thế của chúng tôi thông qua việc triển khai các lộ trình Đào tạo nghề nghiệp tích hợp mới của chúng tôi. Theo truyền thống, giáo dục thay thế tập trung vào việc cấp bằng tốt nghiệp cho các em học sinh. Điều này thật sự rất quan trọng, nhưng chúng tôi cũng muốn đảm bảo rằng các em học sinh được chuẩn bị và có kế hoạch sau khi tốt nghiệp. Bằng cách tích hợp đào tạo nghề nghiệp vào các chương trình giáo dục thay thế của chúng tôi, chúng tôi đảm bảo rằng các em học sinh tốt nghiệp và có kế hoạch cho tương lai của bản thân. Ngoài ra, chúng tôi sẽ ra mắt Middle School Academy vào năm 2023-2024 tại Boston Collaborative High School, nơi các em học sinh được cung cấp các dịch vụ bổ sung từ lớp 7-9 để sắp xếp chỗ học ngắn hạn cũng như giúp những em học sinh này đi đúng hướng trong những năm học quan trọng này.

Chuyên cần của học sinh:

Để các em học sinh của chúng tôi tiếp cận và nhận được lợi ích từ các chương trình học thuật một cách nghiêm ngặt và chất lượng mà chúng tôi đang xây dựng, các em phải đi học đầy đủ và có mặt để có thể thực hiện được điều đó. Khi chúng tôi hồi phục sau đại dịch, chúng tôi đã chứng kiến sự gia tăng trên toàn quốc

về Tình trạng nghỉ học thường xuyên của các em học sinh. Boston cũng không ngoại lệ đối với một số xu hướng tham dự mà chúng tôi đang thấy trên toàn quốc. Để giúp giải quyết cả vấn đề đi học đều đặn hàng ngày và thường xuyên của các em học sinh, chúng tôi đã thực hiện một số khoản đầu tư quan trọng bao gồm bổ sung thêm người giám sát việc đi học đều đặn trên mô hình mạng lưới khu vực của chúng tôi cũng như [đã phát triển các chiến lược](#) bao gồm cung cấp các khoản trợ cấp khuyến khích nhỏ cho các trường học trong năm qua trong việc tập trung các nguồn lực để thu hút các em học sinh của chúng tôi quay trở lại trường học. Trong số 35 trường được trao một khoản trợ cấp nhỏ về chuyên cần trong năm học 2022-2023, 24 trường học đã giảm tỷ lệ học sinh nghỉ học thường xuyên từ năm học 2021-2022 xuống năm học 2022-2023 (YTD), trong khi ba trường vẫn ở mức tương tự. Trong đó có 17 đơn vị giảm từ 5% trở lên và 5 đơn vị giảm từ 10% trở lên. Nhìn chung, tỷ lệ nghỉ học thường xuyên của chúng tôi đã giảm từ 42% xuống 37% và các nhóm phụ cụ thể đáng chú ý là giáo dục đặc biệt (giảm 4%), học sinh da đen (giảm 6%), Latinx (giảm 4%) và người học tiếng Anh (giảm 5%) .

Hỗ trợ học sinh:

Năm học vừa qua đã cho phép chúng tôi hiểu sâu hơn về nhu cầu tình cảm xã hội của các em học sinh, điều này đã cho phép chúng tôi thành lập Bộ phận Hỗ trợ học sinh một cách toàn diện hơn. Vào tháng 1, chúng tôi đã thuê một Trợ lý giám đốc phát triển và tiến bộ học sinh. Vai trò này đã cho chúng tôi khả năng thiết kế và bắt đầu triển khai chương trình Hòa giải đồng đẳng có đại diện từ nhiều trường, cả ở cấp trung học phổ thông và trung học cơ sở. Việc tạo ra vai trò này trong Bộ phận Hỗ trợ học sinh đã cho phép chúng tôi củng cố và xác định rõ hơn mối quan hệ hợp tác của chúng tôi với Văn phòng Mayor's Office of Black Male Advancement. Các sự kiện đáng chú ý như chuyên tham quan các HBCUS trong khu vực DMV trong kỳ nghỉ xuân cho khoảng 40 em học sinh và tổ chức Hội nghị Thượng đỉnh Trao quyền cho thanh thiếu niên cho khoảng 100 em học sinh nam trẻ tuổi là một số công việc tuyệt vời đã được thực hiện trong năm học vừa qua. Chúng tôi rất vui mừng được tiếp tục mở rộng sự hợp tác này trong năm học sắp tới.

Trong năm học sắp tới, chúng tôi cũng đang mở rộng nhiều bộ phận Hỗ trợ học sinh để phù hợp với khuôn khổ khu vực của học khu. Bộ phận Succeed Boston sẽ bổ sung thêm chín khu vực về Phục hồi công lý/SAWS (Chuyên gia về Trường học an toàn và Chào đón) và một Giám đốc Chương trình phục hồi công lý để hỗ trợ công việc quan trọng này. Trong bộ phận Công tác xã hội của chúng tôi, chúng tôi đã bổ sung một vị trí Công tác xã hội SLIFE của Học khu cùng với mười tám vai trò công tác xã hội SLIFE tại trường học để hỗ trợ sức khỏe tâm thần và nhu cầu tình cảm xã hội của những người mới đến và học sinh của chúng tôi trong việc học tập bị hạn chế hoặc bị gián đoạn. Bộ phận của Cơ hội dành cho thanh thiếu niên đã bổ sung thêm Người giám sát chuyên cần (SOA) để đảm bảo chúng tôi có SOA cho từng khu vực. Bộ phận Thể thao sẽ bổ sung Giám đốc tuần thủ ngoài ba Điều phối viên thể thao khu vực và Bộ dịch vụ Y tế sẽ bổ sung ba Điều phối viên Chương trình điều dưỡng khu vực. Tất cả những vị trí này và cuối cùng là đội ngũ nhân viên được tuyển dụng đóng một vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ những em học sinh nhỏ tuổi của chúng tôi bên ngoài lớp học để các em có thể thành công trong lớp học cũng như phát triển các kỹ năng xã hội cần thiết cho cuộc sống.

Một lĩnh vực đáng chú ý khác là sự hợp tác của chúng tôi với Ủy ban Y tế công cộng Boston để đưa thêm nhiều bác sĩ lâm sàng về sức khỏe tâm thần và dịch vụ chăm sóc có hiểu biết chuyên sâu về chấn thương tinh thần đến các trường học có nhu cầu cao nhất của chúng tôi. Thông qua sự hợp tác của chúng tôi với BPHC và quy trình RFP, Franciscan Children's đã được chọn và sẽ cung cấp dịch vụ giám sát, hỗ trợ giấy phép, hỗ trợ tiền lương và trợ cấp cho 22 bác sĩ lâm sàng mới bắt đầu sự nghiệp được bố trí tại 10 địa điểm trường học của BPS. Các trường được chọn bằng cách sử dụng Chỉ số cơ hội, cũng được coi là những trường có số lượng ứng phó với khủng hoảng cao nhất trong năm học vừa qua. Trong suốt ba năm tài trợ này, khoảng **900**

em học sinh BPS sẽ được cung cấp hỗ trợ và can thiệp lâm sàng từ 22 bác sĩ lâm sàng tại 10 trường BPS mới.

Trong tiêu chuẩn II, tôi sẽ xây dựng và nêu chi tiết việc triển khai và phát triển mô hình [mạng lưới khu vực](#) của chúng tôi, điều này rất quan trọng đối với chiến lược chuyển đổi của Học khu và để đảm bảo có đầy đủ sự hỗ trợ tập trung và trực tiếp cho các trường học ở mọi khu vực để họ có thể đáp ứng hiệu quả các yêu cầu nhu cầu khác nhau của các em học sinh của chúng tôi. Mô hình mạng lưới khu vực đóng một vai trò quan trọng trong tất cả các lĩnh vực của tổ chức, bao gồm cả kết quả học tập của các em học sinh.

TIÊU CHUẨN II: Quản lý và Điều hành

Thúc đẩy việc học tập và phát triển của tất cả các em học sinh và sự thành công của tất cả nhân viên bằng cách đảm bảo môi trường học tập an toàn, hiệu quả và phát triển, sử dụng các nguồn lực để thực hiện chương trình giảng dạy, nhân viên và lịch trình phù hợp.

- 2-A Môi trường
- 2-B Quản lý/Phát triển nguồn nhân lực
- 2-C Hệ thống thông tin quản lý và lập kế hoạch
- 2-D Đạo luật và chính sách
- 2-E Hệ thống tài chính

Điều chỉnh mục tiêu của Tổng giám đốc khu học chánh

- Cải thiện Giao tiếp nội bộ và bên ngoài với gia đình và nhân viên
- Hợp lý hóa hoạt động và đảm bảo an toàn cho học sinh

	HIỆU QUẢ CAO
x	HIỆU QUẢ
	ĐANG PHÁT TRIỂN
	HIỆU QUẢ TỐI THIỂU
	KHÔNG HIỆU QUẢ

BÌNH LUẬN:

Đối với tiêu chuẩn II này sẽ cung cấp các ví dụ về công việc của chúng tôi liên quan đến

- Cấu trúc nhóm: Cấp phó
- Cấu trúc nhóm: Mô hình khu vực
- Quy hoạch cơ sở vật chất
- Dịch vụ đưa đón học sinh
- Văn phòng quản lý khẩn cấp/Kế hoạch an toàn trường học
- Hệ thống thông tin liên lạc
- Hợp đồng lao động

Các hệ thống và hoạt động mạnh mẽ là điều vô cùng quan trọng để một tổ chức lớn như tổ chức của chúng tôi thành công và nó tiếp tục là lĩnh vực trọng tâm hàng đầu đối với tôi, với sự hiểu biết rằng nhiều hệ thống của chúng tôi hiện không đáp ứng được kỳ vọng hoặc ở cấp độ doanh nghiệp cần thiết cho 48.000 học sinh chúng tôi phục vụ và hơn 12.000 nhân viên chúng tôi tuyển dụng. Để trở thành một học khu hoạt động hiệu quả, chúng tôi luôn phải hiểu sự phụ thuộc lẫn nhau của các hệ thống và công việc của mình và chúng ta phải hợp tác trong tổ chức của mình, cả trường học và các phòng ban để đạt được tầm nhìn trở thành một học khu toàn diện thực sự phục vụ nhu cầu của các em học sinh, gia đình, cộng đồng, và nhân viên.

Kế hoạch cải thiện hệ thống:

Trong công việc của [Kế hoạch cải thiện hệ thống](#) và trong các báo cáo của Hội đồng Trường học thành phố lớn về [Giáo dục đặc biệt](#), [Dịch vụ đưa đón các em học sinh](#), và [An toàn trường học](#), chúng tôi đã bắt đầu công việc liên chức năng quan trọng là tạo ra các hệ thống và xây dựng lại hệ thống để đáp ứng nhu cầu rộng

lớn hơn của BPS. Việc giám sát và chịu trách nhiệm đối với công việc chức năng và liên chức năng là điều vô cùng quan trọng để đạt được kết quả và thành tích mà chúng tôi cần. Chúng tôi đã phát triển các danh mục công việc và chỉ định các đòn bẩy chính cho công việc đó để đảm bảo việc thực hiện trong vòng 1-5 năm tới đối với các lĩnh vực quan trọng như: An toàn của trường học và học sinh, Dịch vụ đưa đón học sinh, Cơ sở vật chất và Vốn nhân lực, đây là một số tên lĩnh vực được nêu.

Mỗi khu vực có một nhóm đa chức năng với cơ cấu tổ chức rõ ràng cũng như nhịp độ họp để giải quyết các thách thức phức tạp và phụ thuộc lẫn nhau với các kỳ vọng và luồng thông tin rõ ràng. Mỗi nhóm và các bộ phận liên quan của các thành viên cũng đã phát triển các số liệu để theo dõi việc thực hiện. Khi chúng tôi đang triển khai, chúng tôi phải giám sát công việc bằng cách sử dụng các Chỉ số hiệu quả chính cho phép chúng tôi hiểu: *Chúng tôi đã làm được những gì mà chúng tôi nói? Chúng tôi đã làm tốt như thế nào? Điều chúng tôi làm có tạo ra sự khác biệt cho các em học sinh không? Và làm cách nào để chúng tôi biết được?*

Công việc của SIP rất lớn và sự tiến bộ trong công việc của chúng tôi cũng như kết quả nhìn thấy rõ ràng của học sinh phải là thước đo của sự thành công. Chúng tôi không thể khắc phục những vấn đề này trong một đêm và chúng tôi phải đảm bảo rằng chúng tôi có một nền tảng vững chắc để phát triển công việc của mình. Đó là trọng tâm tập thể của chúng tôi trong năm nay – xây dựng nền tảng của chúng tôi.

Cơ cấu tổ chức và khu vực:

Bắt đầu với [Sơ đồ tổ chức](#), tôi đã cơ cấu lại Học khu và đội ngũ lãnh đạo của chúng tôi với ba phó tổng giám đốc hỗ trợ các lĩnh vực công việc cụ thể: Học thuật, Hoạt động và Công bằng, Sự tiến bộ của Gia đình và Cộng đồng. Các Thứ trưởng, cùng với Tham mưu trưởng và Cố vấn cấp cao của tôi, phối hợp chặt chẽ với tôi để ưu tiên, quản lý và thực hiện công việc. Tham mưu trưởng của chúng tôi, Rochelle Nwosu, là cánh tay phải của tôi. Cô ấy điều hành các hoạt động hàng ngày giúp tôi đi đúng hướng và quản lý mọi thứ khi có vấn đề phát sinh. Các Cố vấn cấp cao của chúng tôi phối hợp chặt chẽ với Tham mưu trưởng để chủ động quản lý và thực hiện các dự án lớn hoặc các khối công việc trong các lĩnh vực ưu tiên cụ thể. Cấu trúc mới này cho phép mang lại tính bền vững và trách nhiệm giải trình theo những cách chưa từng xảy ra trước đây.

Ngoài sơ đồ tổ chức, chúng tôi đã tiếp tục đánh giá và đầu tư bằng cách sử dụng thông tin đầu vào từ các nhà lãnh đạo trường học và các liên lạc viên vào [mô hình khu vực](#) của chúng tôi. Mỗi nhóm trong số chín nhóm khu vực hoạt động như một vệ tinh của văn phòng trung tâm. Các nhóm khu vực làm việc độc lập và trong một số trường hợp là làm việc theo bộ ba để đánh giá và giải quyết các thách thức cũng như nhu cầu của các trường học ở mỗi khu vực trong khi vẫn duy trì mối quan hệ bền chặt với nhóm trung tâm để được hỗ trợ.

Mỗi khu vực được lãnh đạo bởi một Tổng giám đốc khu học chánh, người chịu trách nhiệm cho 12-15 trường học. Các Tổng giám đốc khu học chánh sử dụng một chu kỳ cải tiến liên tục để đánh giá dữ liệu dựa trường học và sau đó nhắm mục tiêu hỗ trợ cho các nhà lãnh đạo trường học khi cần hỗ trợ hoặc phát triển các lĩnh vực. Trong một thời gian ngắn, chúng tôi đã nhận được [phản hồi tích cực](#) (slide 5) từ các nhà lãnh đạo trường học của chúng tôi. Ví dụ: chúng tôi đã tăng từ chỉ hơn 20% vào tháng 5 năm 2021 lên gần 70% vào tháng 3 năm 2023 về mức độ hài lòng với khả năng đáp ứng của văn phòng khu học chánh. Đồng nhất về cấu trúc, các nhóm khu vực cho năm học tới đã mở rộng và bao gồm:

- Lãnh đạo vận hành
- Chuyên gia gắn kết gia đình
- Chuyên gia công bằng
- Nhân viên công tác xã hội học khu

- Trợ lý giáo dục đặc biệt
- Liên lạc trung tâm về nhân lực
- Huấn luyện viên đọc viết công bằng
- Thúc đẩy cải tiến & Yêu cầu quản lý
- Nhân viên đặc trách chuyên cần
- Tuân thủ đa ngôn ngữ và hỗ trợ học tập
- Chuyên gia phục hồi công lý

Đối với một học khu có quy mô như chúng tôi, chúng tôi phải làm việc như một nhóm, nhưng cũng nhận ra các nhu cầu khác nhau của cộng đồng trường học của chúng tôi. Cả cơ cấu tổ chức và mô hình khu vực đều quan trọng đối với nền tảng công việc của chúng tôi. Xây dựng một nhóm mạnh và có vai trò cũng như trách nhiệm rõ ràng cho phép chúng tôi có trách nhiệm giải trình rõ ràng đối với công việc và hướng đến đạt được các kết quả.

Hợp đồng lao động:

Hơn nữa, việc xây dựng một đội ngũ nhân viên đa dạng và tài năng, những người coi BPS là nơi để làm việc, phát triển và thăng tiến để phục vụ các em học sinh và quý gia đình của chúng tôi, đang giữ cho các hợp đồng lao động và mức lương cạnh tranh và hiện hành của chúng tôi là điều hết sức quan trọng. Trong năm qua, tất cả 18 hợp đồng lao động với công đoàn của chúng tôi đều còn nợ, một số hợp đồng kéo dài tới 3 năm. Tôi tự hào nói rằng trong năm đầu tiên của tôi, tất cả các hợp đồng của chúng tôi hiện đã được cập nhật và, làm việc với Văn phòng quan hệ lao động, chúng tôi đã phát triển một nhóm đàm phán liên chức năng nội bộ để đảm bảo chúng tôi đang lập kế hoạch và chuẩn bị cho các cuộc đàm phán trong tương lai. Chúng tôi đang tiếp tục xây dựng mối quan hệ bền chặt và hợp tác với các công đoàn của mình nhằm thực hiện những công việc quan trọng cần thiết trong tương lai cho BPS. Mỗi công đoàn này đại diện cho các nhân viên cùng với lãnh đạo nhà trường của chúng tôi đã làm việc không mệt mỏi trong suốt Đại dịch, họ luôn làm bất cứ điều gì cần thiết cho các em học sinh và các quý gia đình của chúng tôi. Giờ đây, chúng tôi có một lịch trình lao động cho phép mỗi năm chúng tôi tập trung vào các cuộc đàm phán về một số đơn vị tại một thời điểm và giữ cho Khu học chánh của mình có tính cạnh tranh đồng thời là nơi mà các cán bộ nhân viên cảm thấy mình được coi trọng. Khi các hợp đồng không được giữ đúng thời hạn, đặc biệt là trong nhiều năm, bản thân nhân viên sẽ không cảm thấy được tôn trọng hoặc đánh giá cao. Ngoài việc đảm bảo tất cả các hợp đồng của chúng tôi đều được cập nhật, chúng tôi đang nỗ lực giảm thiểu và giải quyết các khiếu nại còn tồn đọng, đồng thời cung cấp đào tạo cho nhân viên để đảm bảo họ có kỹ năng loại bỏ thành kiến và phân biệt đối xử tại nơi làm việc.

Cơ sở vật chất của trường học và học khu:

Một phần quan trọng khác trong nền tảng của chúng tôi là đảm bảo rằng tất cả các em học sinh của chúng tôi có không gian học tập an toàn, sạch sẽ, sáng sủa và đầy cảm hứng.

Nhiều cơ sở của chúng tôi đang rất cần được sửa chữa lớn hoặc cải tạo hoàn toàn. Dưới sự lãnh đạo của Tiến sĩ Sam Depina, Phó giám đốc điều hành, học khu đang ở giai đoạn phát triển cuối cùng trên hai công cụ nền tảng và cực kỳ quan trọng cho phép chúng tôi tạo ra một kế hoạch cơ sở vật chất dài hạn.

Vào cuối mùa hè, chúng tôi sẽ hoàn thành Đánh giá Điều kiện cơ sở vật chất (FCA). Hiện tại, chúng tôi sử dụng [bảng điều khiển tòa nhà](#) do nhóm cơ sở vật chất nội bộ của chúng tôi tạo ra để hiểu rõ về tình trạng của các

tòa nhà. Mặc dù bảng điều khiển rất hữu ích, nhưng FCA là thông tin chi tiết từ nhà cung cấp bên ngoài về tình trạng của các tòa nhà của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ sử dụng dữ liệu FCA - kết hợp với Công cụ dự đoán vốn và Cơ sở hạ tầng thiết yếu - để phát triển kế hoạch cơ sở hạ tầng 10 năm. Điều này sẽ tính đến tuổi thọ, thời gian sử dụng hữu ích, tính bền vững (màu xanh lá cây) và mức độ ưu tiên của các hạng mục bảo trì khác nhau để giải quyết các nhu cầu cơ sở hạ tầng quan trọng.

Vào cuối năm dương lịch, chúng tôi cũng sẽ hoàn thành nghiên cứu thiết kế PreK-6 / 7-12. Khi kết thúc quá trình này, chúng tôi sẽ có các thông số kỹ thuật giáo dục, tiêu chuẩn xây dựng và tiêu chí đánh giá ưu tiên cho phép chúng tôi đẩy nhanh tốc độ xây dựng và cải tạo trường học để mọi học sinh học tập tại Học khu trường công lập Boston có thể học tập trong một môi trường an toàn, lành mạnh, bền bỉ và đầy cảm hứng.

[FCA và các thành phần Nghiên cứu thiết kế](#) sẽ giúp cung cấp thông tin về kế hoạch cơ sở vật chất dài hạn của học khu. Kế hoạch cơ sở vật chất toàn học khu sẽ giúp học khu ưu tiên các dự án vốn và thông báo các quyết định về khả năng hợp nhất, đóng cửa, xây dựng mới và cải tạo đáng kể các tòa nhà trường học trên toàn học khu. Chúng tôi hy vọng sẽ chia sẻ kế hoạch này vào đầu năm tới.

An toàn trường học:

Một yếu tố quan trọng khác đối với các cơ sở và hoạt động của chúng tôi là đảm bảo cán bộ nhân viên trường học và các em học sinh của tòa nhà được an toàn, cả về thể chất và tinh thần. Hội đồng các Trường học thành phố lớn (CGSC) đã cung cấp cho chúng tôi bản đánh giá toàn diện và [các khuyến nghị về an toàn của trường học và các em học sinh](#). Chúng tôi đã bắt đầu thực hiện nhiều khuyến nghị đó, bắt đầu bằng việc thành lập và thiết kế Văn phòng quản lý khẩn cấp. Vào đầu năm học 2022-2023, chúng tôi có chưa đến một nửa số Chuyên gia an toàn được tuyển dụng, hiện tại chúng tôi đã tuyển dụng tất cả các vị trí Chuyên gia an toàn và phát triển chương trình đào tạo mới cho các chuyên gia của chúng tôi, tập trung vào các phương pháp giảm thiểu leo thang và chấn thương tinh thần. Ngoài các chuyên gia về an toàn, chúng tôi đã tạo ra các Điều phối viên kết nối cộng đồng, những người sẽ làm việc với các nhà lãnh đạo trường học và cộng đồng để chủ động tập trung trong việc tiếp cận các nguồn lực và hỗ trợ phù hợp với nhu cầu cá nhân của các em học sinh. Những vấn đề xảy ra trong khu phố của chúng tôi thường được đưa vào trường học của chúng tôi. Các điều phối viên luôn đóng một vai trò quan trọng khi biết các em học sinh nhỏ tuổi cũng như hỗ trợ các em trong và ngoài trường học.

Nhóm truyền thông của chúng tôi đã thuê một chuyên gia truyền thông nội bộ, người đã phát triển các [giao thức](#) để các trường học hiểu rõ khi nào họ nên liên lạc với các quý gia đình của các em học sinh, đặc biệt là về bất kỳ điều gì liên quan đến vấn đề an toàn trường học. Chúng tôi đã cung cấp đào tạo cho các nhà lãnh đạo trường học của mình cũng như các quản lý trường học khác và hiện tại mọi người đã có sự hiểu biết rõ ràng, các mẫu và thông tin liên lạc được tuân theo khi một sự cố trường học xảy ra.

Dịch vụ đưa đón học sinh:

Cung cấp dịch vụ đưa đón các em học sinh an toàn, đáng tin cậy và đúng giờ là điều rất quan trọng để đảm bảo các em học sinh của chúng tôi tiếp cận được giáo dục của bản thân. Chúng tôi sẽ bước vào năm học 2023-2024 ở một vị trí rất khác so với một năm trước với dịch vụ đưa đón các em học sinh bằng xe buýt “yellow bus”. Học khu lần đầu tiên có đầy đủ nhân viên cho các tài xế xe buýt kể từ trước đại dịch COVID-19. Làm việc với Transdev, học khu đã thuê hơn 200 tài xế xe buýt kể từ tháng 5 năm 2022, trong đó có 139 người đã được đào tạo CDL được trả lương (một sáng kiến mới trước đây học khu chưa cung cấp). Học khu tiếp tục làm việc với Transdev để cung cấp chương trình đào tạo CDL liên tục cho những nhân viên mới và có thêm tài xế trong danh sách sơ tuyển sẽ hoàn thành khóa đào tạo vào mùa hè này, để chúng tôi sẵn sàng

bắt đầu năm học nhằm đáp ứng các mục tiêu về đưa đón các em học sinh của mình. Chúng tôi có một hợp đồng mới với Transdev dựa trên tiến độ mà chúng tôi đã đạt được và lần đầu tiên có các ưu đãi tài chính có ý nghĩa để cải thiện hiệu suất và bồi thường thiệt hại cho việc không thực hiện, phù hợp với các mục tiêu vận chuyển hướng đến các em học sinh của chúng tôi. Chúng tôi đã thiết kế lại hệ thống bảo vệ che chắn xe buýt của mình để tất cả các xe buýt đưa đón các em học sinh khuyết tật sẽ có tối thiểu một tấm chắn bảo vệ trên xe. Chúng tôi tiếp tục đạt được tiến bộ đáng kể trong việc thuê giám sát xe buýt để các quý gia đình của các em học sinh giáo dục đặc biệt không gặp phải sự gián đoạn dịch vụ đã xảy ra trong năm vừa qua. Học khu đã thuê 175 nhân viên giám sát xe buýt trong năm học 2022-2023 và hiện có 105 nhân viên giám sát mới đang trong danh sách sơ tuyển. Chúng tôi dự đoán sẽ bắt đầu năm học 2023-2024 với hơn 700 nhân viên giám sát và sẽ tiếp tục làm việc để tuyển dụng, thuê và đào tạo thêm nhân viên giám sát xe buýt. Nhìn vào dữ liệu từ năm ngoái, với tư cách là một hệ thống, chúng tôi đã cải thiện Hiệu suất đi học đúng giờ (OTP) và giải quyết tỷ lệ phần trăm dữ liệu GPS bị thiếu lớn hơn theo từng năm. Trên Đường dây nóng về dịch vụ đưa đón các em học sinh của chúng tôi, học khu đã thêm một hàng đợi đường dây nóng “giám sát xe buýt” dành riêng cho các quý gia đình có con em mình là học sinh khuyết tật trong năm học 2022-2023, ngoài đội ngũ nhân viên đa ngôn ngữ hiện có của chúng tôi, nhằm cải thiện liên lạc với các quý gia đình. Thời gian chờ cho các gia đình trung bình dưới 2 phút, đó cũng là mục tiêu của chúng tôi, trên các hàng chờ bằng tiếng Anh và Giám sát xe buýt từ tháng 1 đến tháng 6 năm 2023. Chúng tôi tiếp tục làm việc để giảm thời gian chờ đối với hàng chờ dành riêng cho tiếng Tây Ban Nha, trong đó thời gian chờ trung bình là 3:30 từ tháng 1 đến tháng 6 năm 2023. Mặc dù chúng tôi đã kết thúc năm dưới mức 95% OTP trong Kế hoạch cải thiện hệ thống (SIP), nhưng chúng tôi đã thực hiện những cải tiến đáng kể về hoạt động nhằm cải thiện hiệu suất đúng giờ mỗi tháng, đảm bảo tất cả các chuyến đi được lấp đầy hàng ngày đồng thời cung cấp cho các quý gia đình thông tin liên lạc theo thời gian thực về bất kỳ sự chậm trễ hoặc thách thức dịch vụ nào thông qua Đường dây nóng về Dịch vụ đưa đón các em học sinh của chúng tôi.

TIÊU CHUẨN III: Gắn kết gia đình và cộng đồng

Thúc đẩy việc học tập và phát triển của tất cả các em học sinh và sự thành công của tất cả nhân viên thông qua quan hệ đối tác hiệu quả với các quý gia đình, tổ chức cộng đồng và các bên liên quan khác hỗ trợ sứ mệnh của trường học và học khu.

- 3-A Sự tham gia
- 3-B Chia sẻ trách nhiệm
- 3-C Truyền thông
- 3-D Mối quan tâm gia đình

Điều chỉnh mục tiêu của Tổng giám đốc khu học chánh

- Phát triển Thực hành gắn kết gia đình và cộng đồng đích thực
- Cải thiện Giao tiếp nội bộ và bên ngoài với gia đình và nhân viên

	HIỆU QUẢ CAO
x	HIỆU QUẢ
	ĐANG PHÁT TRIỂN
	HIỆU QUẢ TỐI THIỂU
	KHÔNG HIỆU QUẢ

BÌNH LUẬN:

Đối với tiêu chuẩn III này sẽ cung cấp các ví dụ về công việc của chúng tôi liên quan đến:

- Tái cơ cấu: Nâng cao sự công bằng, sự tiến bộ của các quý gia đình và cộng đồng
- Cải tiến Hội đồng trường học
- Đường dây Trợ giúp gia đình BPS
- Mở rộng thấu hiểu các ý kiến đóng góp của phụ huynh
- Quan hệ đối tác kinh doanh

Khi bước vào năm nay, tôi nhận thấy rằng hầu hết tất cả các nhóm bên liên quan mà tôi đã gặp - quý gia đình, học sinh, đối tác cộng đồng, tổ chức phi lợi nhuận và cộng đồng doanh nghiệp đều cảm thấy bị ngắt kết nối với BPS và họ thất vọng vì họ không có cách nào để được lắng nghe hoặc hiểu về cách tham gia một cách có ý nghĩa. Thực tế vấn đề này hoàn toàn trái ngược với BPS mà tôi biết 7 năm trước và tôi cho rằng nó đã trở nên trầm trọng hơn do sự luân chuyển thường xuyên của lãnh đạo và nhân viên trong Học khu và Đại dịch. Ngoài ra, trong các lĩnh vực công việc chính như sự tham gia của Gia đình và Cộng đồng, Học khu của chúng tôi đã bị thiếu nhân lực ở cả cấp Học khu và cấp trường.

Nâng cao sự công bằng, sự tiến bộ của gia đình và cộng đồng và hội đồng trường học:

Tôi luôn chắc chắn tin tưởng rằng, cũng như đội ngũ lãnh đạo của chúng tôi, rằng gia đình là đối tác lớn nhất của chúng tôi trong công việc này và chúng tôi phải chuyển từ mô hình có sự tham gia của Gia đình và Cộng đồng sang mô hình có sự tham gia đích thực. Là một phần trong quá trình tái tổ chức của chúng tôi và để biểu thị tầm quan trọng của việc đưa công việc này trở thành một dây chuyền xuyên suốt của tổ chức, tôi đã nâng cấp bộ phận Thúc đẩy công bằng, gia đình và cộng đồng và tạo ra một vị trí Phó giám đốc khu học chánh, do Tiến sĩ Ana Tavares lãnh đạo. Dưới sự lãnh đạo của Tiến sĩ Tavares, chúng tôi đã tăng cường hỗ trợ

cho Hội đồng trường học của chúng tôi—thêm một liên lạc viên cho từng khu vực và bắt đầu từ năm học tới, sẽ cung cấp các khóa đào tạo bắt buộc cho nhân viên nhà trường và gia đình để mọi người hiểu được vai trò quan trọng của [Hội đồng trường học](#) và sự hợp tác cần thiết để hỗ trợ các em học sinh của chúng tôi. Theo truyền thống, việc đào tạo này là tự nguyện và điều đó đã gây ra sự không nhất quán trong thực tiễn và chất lượng của SSC của chúng tôi. Khi làm việc với các Hội đồng phụ huynh khác nhau trên toàn Học khu và Ban chỉ đạo chung, rõ ràng là chúng tôi cần thiết lập lại và đầu tư sâu vào việc đào tạo và hỗ trợ các nhà lãnh đạo trường học và phụ huynh để SSC thực sự có thể là nơi sự tham gia của quý phụ huynh và gia đình một cách đầy đủ.

Liên lạc với Gia đình và Đường dây trợ giúp của BPS:

Để giải quyết những lo ngại về thông tin liên lạc mà quý phụ huynh và gia đình đã chia sẻ, đồng thời trong nỗ lực không ngừng nhằm xây dựng lòng tin với các gia đình BPS, chúng tôi cũng đã triển khai các quy trình và thủ tục hợp lý để truyền đạt thông tin quan trọng đến các quý gia đình và cộng đồng trường học một cách nhanh chóng và chính xác nhất có thể bằng ngôn ngữ mẹ đẻ của họ. Nhóm truyền thông mở rộng hợp tác chặt chẽ với nhóm lãnh đạo của tôi, lãnh đạo trường học và các đối tác thành phố của chúng tôi để giúp các gia đình của chúng tôi cập nhật thông tin về nhiều chủ đề khác nhau, bao gồm cả thông tin liên lạc về sự cố. Bằng cách cung cấp cho phụ huynh và người chăm sóc các kênh liên lạc nhất quán và đáng tin cậy bao gồm các cuộc gọi tự động, email, tin nhắn và cập nhật trên mạng xã hội, chúng tôi sẽ nâng cao niềm tin của họ đối với học khu và cam kết minh bạch của chúng tôi. Năm nay chúng tôi đã phát triển các [giao thức liên lạc](#) rõ ràng cho các trường học của chúng tôi để thông tin được chia sẻ nhanh chóng với các gia đình. Chúng tôi sẽ tiếp tục xây dựng và nâng cao đội ngũ truyền thông của mình để có thể huy động và ứng phó kịp thời với mọi tình huống.

Ngoài ra, chúng tôi cũng đã ra mắt [Đường dây trợ giúp BPS](#) vào năm ngoái như một trung tâm dịch vụ khách hàng để giúp các quý gia đình/người giám hộ tìm kiếm thông tin về học khu. Tương tự như hệ thống 311 của Tòa thị chính, Đường dây trợ giúp được mở vào tháng 5 năm 2022 và đã hỗ trợ 24.016 thành viên của Cộng đồng BPS bao gồm các quý phụ huynh, trường học, đối tác cộng đồng và các bộ phận điều hành để lấy thông tin, truy cập tài nguyên, vượt qua các thách thức, giải quyết các mối lo ngại và hỗ trợ tác động lớn hơn các cam kết như các cuộc họp toàn học khu hoặc các trường họp khẩn cấp ở trường học.

Đường dây trợ giúp đã quản lý hơn 20 nghìn lượt tiếp xúc để hỗ trợ các nhu cầu của Cộng đồng BPS (phụ huynh, nhà giáo dục, nhân viên/lãnh đạo nhà trường, đối tác cộng đồng và những công dân có liên quan). Đây là một sự cố:

- 14.371 cuộc gọi lấy thông tin / 7.899 cuộc gọi tiếp thị hỗ trợ giải đáp thắc mắc, yêu cầu hỗ trợ, quan tâm, khiếu nại
- 1.592 email
- 154 lượt truy cập (một cách thận trọng, việc theo dõi lượt truy cập đã bắt đầu vào tháng 12 năm 2022)
- Các cơ hội trong tương lai bao gồm phát triển tính năng trò chuyện của chúng tôi

Đường dây trợ giúp mô tả công việc của mình thành 4 Cấp độ dịch vụ:

- Cấp 1 (không được FreshDesk theo dõi) - Hỗ trợ chung không yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu (thông tin điều hướng chung, chuyển giao, điều hướng tài nguyên, v.v.). Họ sẽ bao gồm các mã theo dõi trong năm học này để có được dữ liệu tốt hơn về các loại cuộc gọi chung.
- Cấp 2 - Yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật (do Freshdesk theo dõi) - Hỗ trợ các chức năng như biểu mẫu, cách

- kết nối tốt hơn với trường học, v.v.) 1.975 cuộc gọi phù hợp với hạng mục này
- Cấp 3 - Quan ngại/Khiếu nại. Danh mục này bao gồm 525 khiếu nại.
- Cấp 4 - Hỗ trợ trên phạm vi rộng hơn của Học khu (gọi đến/gọi đi khi có điều gì đó quan trọng xảy ra để trả lời các câu hỏi của cộng đồng)
 - Liên quan đến hỗ trợ cuộc gọi trong/ngoài nước, tham gia cuộc họp, tham dự sự kiện, v.v.
 - Cung cấp khả năng lớn hơn cho các trường học khi họ đang mong đợi một lượng lớn cuộc gọi
 - Có thể hỗ trợ liên lạc quản lý khẩn cấp khi cần thiết
 - Có thể hợp tác với các bộ phận hoặc sáng kiến khác để cải thiện thông tin liên lạc (như Green New Deal)

Mở cửa các ngày trong tuần từ 8:30 sáng đến 5:00 chiều, nhân viên Đường dây trợ giúp trả lời nhiều câu hỏi khác nhau. Các chủ đề khác nhau trong suốt năm học nhưng các lĩnh vực hỗ trợ chính là:

- Giáo dục đặc biệt (điều hướng IEP, Bài tập, Quy trình điều hướng)
- Dịch vụ đưa đón học sinh (Giám sát/Mối quan tâm đưa đón học sinh tận nhà, các cuộc gọi báo cáo)
- Các câu hỏi/mối quan tâm ở trường học (đưa đón trở lại trường học, cách hoàn thành công việc ở trường, sự cố/quy tắc ứng xử/toàn/hỗ trợ chống tình trạng bắt nạt)
- Hỗ trợ Tài nguyên gia đình (P-EBT/SNAP, nhà ở, khả năng tiếp cận các nhu cầu của gia đình với giá cả phải chăng)
- Mùa hè (giấy phép làm việc, đăng ký chương trình, tìm hiểu các cơ hội mùa hè khác nhau)
- Hỗ trợ Dịch vụ chào mừng mở rộng quy trình Đăng ký và Chuyển trường (hiểu về Khám phá BPS, cách điều hướng quy trình, trường thi, UPK, khung thời gian để đủ điều kiện, v.v.)
- Chúng tôi đang nỗ lực hiệu chỉnh lại hệ thống để cung cấp dữ liệu cụ thể hơn về vòng đời của từng chủ đề

Hiện tại, Đường dây trợ giúp bao gồm một Giám đốc Dịch vụ bộ phận lãnh đạo một nhóm gồm năm Chuyên gia nói sáu ngôn ngữ đại diện của học khu, bao gồm: Pháp, Ả Rập, Cape Verdean Creole, Bồ Đào Nha, Somali và Tây Ban Nha. Đường dây Trợ giúp dự kiến sẽ bổ sung thêm hai Chuyên gia trong những tuần tới và một Người quản lý BPS. Các ứng cử viên hàng đầu nói tiếng Tây Ban Nha và Haiti Kreyol để bổ sung vào khả năng ngôn ngữ của Đường dây trợ giúp. Vào mùa thu, Đường dây trợ giúp dự kiến sẽ bổ sung thêm bốn nhân viên để đáp ứng số lượng cuộc gọi

Đường dây trợ giúp sử dụng phần mềm FreshDesk, cho phép nhân viên quản lý và theo dõi hiệu quả các vấn đề và thắc mắc khi chúng được giải quyết. Chúng tôi sẽ tiếp tục xây dựng dựa trên sự thành công của Đường dây trợ giúp dành cho gia đình, nhưng các gia đình đã thấy rất hài lòng khi có một địa điểm cung cấp “giải quyết tất cả các vấn đề” và kết quả là hệ thống theo dõi đã tăng khả năng đáp ứng các yêu cầu của họ. Một số cải tiến đang được xem xét bao gồm thử nghiệm các công cụ FreshDesk để cho phép các trường học sử dụng sức mạnh của hệ thống của chúng tôi cho các mối quan tâm, câu hỏi và chia sẻ thông tin của gia đình có thể theo dõi được. Điều này cũng có thể bao gồm việc tham gia vào các cơ hội tiếp cận mở rộng (như hội chợ tài nguyên, sự kiện, cuộc họp, v.v.) để cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực mà các gia đình cần chúng tôi trong khi tham gia với cộng đồng trường học của họ và điều đó cho phép chúng tôi phát triển cơ sở kiến thức cho cộng đồng của mình để chia sẻ thông tin về các vấn đề mà cộng đồng của chúng tôi thường tìm kiếm sự giúp đỡ và/hoặc cộng đồng trường học muốn chia sẻ.

Đào tạo phụ huynh:

Ngoài việc đảm bảo các gia đình của chúng tôi có một nơi để gọi và đặt câu hỏi, chúng tôi cũng muốn hỗ trợ

và tăng cường sự tham gia của các quý phụ huynh trong các trường học của chúng tôi. Chúng tôi đã phát hành một [RFP](#) để xác định một đối tác cộng đồng có thể phát triển hoặc sử dụng chương trình Đào tạo phụ huynh đã được chuẩn bị sẵn, vừa xây dựng sự tự tin và kỹ năng của phụ huynh với mong muốn họ có thể mang đến năng lượng tích cực trong cuộc sống học đường của con cái họ, vừa tạo điều kiện hơn nữa để các trường thể hiện vai trò quý giá của phụ huynh với vai trò là đối tác trong cộng đồng trường học và việc học tập của con em mình. Chúng tôi hy vọng sẽ trao hợp đồng vào cuối mùa hè và đối tác của chúng tôi sẽ bắt đầu vào năm học tới.

Ngoài chương trình tư vấn cho phụ huynh của chúng tôi, tôi cũng thường xuyên gặp gỡ nhiều nhóm phụ huynh của chúng tôi để tôi có thể nghe trực tiếp từ các quý gia đình của các em học sinh. Năm nay, tôi đã gặp gỡ nhiều lần với Hội đồng cố vấn tham gia cộng đồng, Nhóm Lãnh đạo phụ huynh St Stephen, Hội đồng phụ huynh toàn thành phố, SPEDPAC và DELAC. Mỗi quan hệ chặt chẽ với gia đình của chúng tôi là điều vô cùng quan trọng đối với sự thành công của mỗi em học sinh. Ưu tiên của tôi là xây dựng dựa trên công việc chúng tôi đã hoàn thành cũng như phát triển sự gắn kết sâu sắc và chân thực hơn với các quý gia đình của chúng tôi trong những năm học tới.

Quan hệ đối tác kinh doanh:

Và cuối cùng, chúng tôi đang phát triển quan hệ đối tác với Phòng Thương mại Greater Boston với mong muốn củng cố thúc đẩy mức độ hợp tác giữa cộng đồng doanh nghiệp và BPS. Chúng tôi hiện đang nghiên cứu các ví dụ về công việc này trên toàn quốc để triển khai một hệ thống trong BPS, nơi các đối tác trong ngành có thể hỗ trợ các trường học của chúng tôi về mặt tài chính và phát triển một cách phù hợp với tầm nhìn của công ty họ đồng thời cho phép các em học sinh học tập tại BPS có cơ hội tiếp cận với các nguồn lực của ngành bao gồm cả các cơ hội học tập dựa trên nhiệm vụ của chúng tôi. Chúng tôi có rất nhiều doanh nghiệp và ngành công nghiệp đáng kinh ngạc ngay tại Boston. Vì vậy, nhiều người trong số họ muốn hỗ trợ và mong muốn được nhìn thấy các em học sinh của chúng tôi phát triển cũng như họ hiểu giá trị của việc xây dựng nguồn nhân tài cho mình. Đây hẳn là một chiến thắng đôi bên cùng có lợi và tôi rất vui khi thấy công việc này phát triển trong năm tới.

TIÊU CHUẨN IV: Văn hóa nghề nghiệp

Thúc đẩy sự thành công cho tất cả các em học sinh bằng cách nuôi dưỡng và duy trì văn hóa học đường về thực hành phản xạ, kỳ vọng cao và học tập liên tục cho nhân viên.

- 4-A Cam kết đạt tiêu chuẩn cao
- 4-B Trình độ văn hóa
- 4-C Truyền thông
- 4-D Chương trình học tập liên tục của học sinh

Điều chỉnh mục tiêu của Tổng giám đốc khu học chánh

- Tăng cường Trách nhiệm giải trình cho cả văn phòng trung tâm và các trường học của chúng tôi

	HIỆU QUẢ CAO
x	HIỆU QUẢ
	ĐANG PHÁT TRIỂN
	HIỆU QUẢ TỐI THIỂU
	KHÔNG HIỆU QUẢ

BÌNH LUẬN:

Đối với tiêu chuẩn IV này sẽ cung cấp các ví dụ về công việc của chúng tôi liên quan đến:

- Truyền thông nội bộ
- Tập trung phát triển chuyên nghiệp
- Hợp đồng lãnh đạo trường học
- Cấu trúc cuộc họp

Cấu trúc nhóm và cuộc họp:

Sự thay đổi về lãnh đạo trong bảy năm qua và sự quay trở lại cũng như tác động liên tục của đại dịch là một thách thức đối với tổ chức của chúng tôi. Đối với tôi, việc xây dựng một nền văn hóa ổn định, đam mê và niềm vui cho đội ngũ nhân viên chăm chỉ của chúng tôi là điều hết sức quan trọng. Cung cấp một [sơ đồ tổ chức](#) với cấu trúc rõ ràng về vai trò và trách nhiệm cũng như một loạt các ưu tiên bổ sung cho những nhiệm vụ mà cán bộ nhân viên đang làm là điều rất quan trọng để duy trì động lực. Thiết lập nhịp độ giao tiếp thường xuyên và tập trung thông qua các cuộc họp hàng ngày với các Phó và Tham mưu trưởng của tôi, các cuộc họp hàng tuần với các Trưởng phòng của chúng tôi và hàng tháng với [Nhóm điều hành một cách đầy đủ](#) đang giúp chúng tôi xây dựng mối quan hệ bền chặt, tinh thần đồng đội và giao tiếp lãnh mạnh về tầm nhìn và chiều sâu.

Các cuộc họp hàng tuần của chúng tôi với các Trưởng phòng mang đến cho chúng tôi cơ hội cập nhật về các nhiệm vụ của nhau, phát triển với tư cách là một nhóm và với tư cách là đồng nghiệp, đồng thời đi sâu vào các chủ đề cụ thể liên quan đến các ưu tiên của chúng tôi. Các cuộc họp Nhóm điều hành hàng tháng của chúng tôi tạo cơ hội cho Tổng giám đốc khu học chánh và Trưởng bộ phận đánh giá dữ liệu cấp trường và/hoặc thảo luận về chiến lược và kế hoạch triển khai hoặc mở rộng một chương trình một cách cụ thể. Những cuộc họp này rất quan trọng đối với sự phát triển chuyên nghiệp, đồng thời hỗ trợ giao tiếp và phản hồi thường xuyên, bên cạnh sự cộng tác và giao tiếp tự nhiên hơn diễn ra hàng ngày.

Tổng giám đốc khu học chánh đóng một vai trò quan trọng giữa các trường học của chúng tôi và văn phòng trung tâm. Dẫn đầu các nhóm khu vực của chúng tôi, Tổng giám đốc khu học chánh tiến hành đánh giá dữ liệu kết quả học tập hàng tháng, cho phép họ hiểu rõ nhu cầu của từng trường học. Ngoài ra, họ cung cấp huấn luyện và tư vấn cho các nhà lãnh đạo trường học của chúng tôi về mọi thứ, từ hướng dẫn đến lãnh đạo. Chúng tôi đã thấy [sự gia tăng đáng kể](#) (slide 5) về sự hiểu biết và đánh giá cao từ các nhà lãnh đạo trường học của chúng tôi về sự hỗ trợ mà họ nhận được từ nhân viên văn phòng trung tâm. Điều này là do các Tổng giám đốc khu học chánh hiểu rõ vai trò của họ và các khoản đầu tư bổ sung mà chúng tôi đã thực hiện trong mô hình khu vực nên không phải mọi việc đều do một người đảm nhiệm. Việc đảm bảo rằng các Tổng giám đốc khu học chánh và nhóm lãnh đạo trung tâm của chúng ta hợp tác làm việc và xem Học khu của chúng ta là một chứ không phải một tập hợp bao gồm 119 trường là điều cần thiết để đáp ứng nhu cầu của tất cả các em học sinh của chúng tôi.

Hợp đồng lãnh đạo trường học:

Kể từ ngày đầu tiên, tôi đã nói rằng chúng tôi không thể có một khu học chánh tuyệt vời trừ khi chúng tôi có một đội ngũ lãnh đạo trường học mạnh mẽ và ổn định, những người hiểu công việc học tập, biết cách hỗ trợ công việc đó vận hành và hỗ trợ toàn diện đối với các em học sinh, đồng thời tôn trọng và gắn kết với nhân viên của họ và gia đình. Tôi hợp hàng tháng với nội các và các Phó lãnh đạo trường học của chúng tôi với mong muốn lắng nghe và suy nghĩ của lãnh đạo các trường học được ưu tiên trong các quyết định lớn và nhỏ mà chúng tôi đưa ra. Chúng tôi cũng đã làm việc trong năm vừa qua với ban lãnh đạo trường học của chúng tôi để thực hiện các thay đổi đối với hợp đồng hiệu trưởng hiện tại. Thu hút và giữ chân các nhà lãnh đạo mạnh mẽ của trường học là điều cần thiết cho sự thành công của chúng tôi. Chúng tôi đã tăng lương cơ bản, cung cấp cho các thành viên nhiều cơ hội giáo dục và nghề nghiệp hơn, đồng thời bổ sung các khoản tiền thưởng giữ chân. Hợp đồng mới này đã quá hạn từ lâu và năm nay chúng tôi thấy tỷ lệ thay thế của Lãnh đạo trường học ít hơn đáng kể so với năm trước. Năm ngoái, 14 lãnh đạo trường đã từ chức mà không đảm nhận vị trí khác trong BPS. Năm nay chỉ có 5 lãnh đạo trường xin từ chức.

Kỳ vọng rõ ràng, đào tạo và phát triển chuyên môn:

Nhóm, đặc biệt là bộ phận trường học và nhóm học thuật, đã phát triển và phối hợp phát triển chuyên môn có ý nghĩa cho các nhà lãnh đạo và nhà giáo dục trường học của chúng tôi. Đối với các nhà lãnh đạo trường học của chúng tôi, chúng tôi đã tập trung vào [Chất lượng kế hoạch trường học](#) (slide 6-9) và [các kỳ vọng chung](#) cũng như ba ưu tiên của: (1) Trọng tâm giảng dạy, (2) Văn hóa và Môi trường và (3) Chuyên cần. Ngoài ra, chúng tôi đã [cung cấp đào tạo và đưa ra](#) những kỳ vọng rõ ràng về việc tăng cường hướng dẫn cấp 1 trên tất cả các trường học của chúng tôi.

Chúng tôi cũng đang cung cấp thêm giờ phát triển chuyên môn cho các nhà giáo dục của chúng tôi (bắt buộc đối với giáo viên, trợ giảng được mời) xung quanh việc thực hiện giáo dục hòa nhập. Chúng tôi đang yêu cầu các nhà giáo dục của chúng tôi nghĩ khác đi về cách chúng tôi đang phục vụ các em học sinh của mình. Điều vô cùng quan trọng là chúng tôi cung cấp cho các em học sinh kiến thức và đào tạo mà các em cần để thành công. Sự phát triển chuyên môn này sẽ được tiến hành vào đầu năm học tới và sẽ là một vấn đề được kết hợp trong suốt cả năm.

Truyền thông nội bộ:

Cuối cùng, trọng tâm của năm nay là cải thiện giao tiếp nội bộ của chúng tôi. Chúng tôi là một tổ chức lớn với nhiều trách nhiệm. Đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều hiểu rõ về các ưu tiên của chúng tôi và cách thức

công việc của họ liên quan cho phép họ tự tin thực hiện công việc của bản thân. Một trong những điều đầu tiên tôi nhận thấy kể từ khi trở lại học khu là các nhóm của chúng tôi rất xuất sắc trong việc lập kế hoạch và lập chiến lược nhưng thực sự gặp khó khăn trong việc triển khai và thực hiện điều này. Điều đó cũng tương tự như tỷ lệ tôi có cơ hội 80/20 lao xuống sân với những pha chơi bóng đẹp mắt nhưng sau đó trong 20 phút cuối cùng không thể ghi điểm.

Có cấu trúc rõ ràng, đường dây liên lạc tốt và trao quyền cho các nhà lãnh đạo và nhóm ở tất cả các cấp để đưa ra quyết định là một điều rất quan trọng để đảm bảo chúng tôi loại bỏ các điểm thất bại và gián đoạn tiềm ẩn hướng đến mục tiêu là đảm bảo công việc có thể tiếp tục diễn ra trôi chảy và hoàn thành. Ngoài ra, chúng tôi đã tạo ra nhiều nhóm chức năng chéo nội bộ để tất cả các bộ phận và bên liên quan chính đều là một phần của việc lập kế hoạch và thực hiện công việc. Điều này đã giúp các bộ phận khác nhau hiểu được vai trò của họ, phát triển trách nhiệm giải trình đối với công việc và thấy được sự phụ thuộc lẫn nhau sâu sắc tồn tại trong một khu học chánh có quy mô như chúng tôi mà trước đây đã gặp phải những rào cản đối với các công việc trong tương lai.

Như đã được lưu ý trong báo cáo của CGCS về An toàn trường học, sự phá vỡ quyền sở hữu và thực thi này cũng đang xảy ra ở các trường học và các phòng ban của học khu để đối phó với các sự cố nghiêm trọng. Chúng tôi đã phát triển các tầng thông tin liên lạc để giải quyết vấn đề này đối với các sự cố nghiêm trọng của cả trường học và học khu cũng như đối với các thông báo quy mô lớn có tác động đến Cộng đồng BPS rộng lớn hơn. Chúng tôi đã viết các giao thức để đảm bảo mọi người đều nhận được cùng một thông báo, bằng ngôn ngữ mẹ đẻ ưa thích của họ, từ học khu chứ không phải từ nguồn khác.

Tất cả cấu trúc cuộc họp-công việc này, sự hiểu biết rõ ràng về vai trò và trách nhiệm, phát triển chuyên môn và giao tiếp rõ ràng đóng một vai trò quan trọng trong việc khiến nhân viên của chúng tôi cảm thấy được coi trọng và là một phần của nhóm. Ngoài việc phát triển chuyên môn tại trường học của chúng tôi, tôi đã ưu tiên tạo thời gian và không gian cho PD cho nhóm điều hành của mình. Chúng tôi đã tham gia Dự án lãnh đạo giáo dục công cộng của Harvard (PELP) và một số cuộc họp và đào tạo do Hội đồng các Trường học thành phố lớn (CGSC) tổ chức. Đây là công việc khó khăn và chúng tôi chỉ có thể thành công nếu tất cả chúng tôi cùng chèo lái về một hướng. Chúng tôi sẽ tiếp tục xây dựng và củng cố đội ngũ nhân viên của mình, và mỗi ngày tôi đều có vinh dự được chứng kiến nhân viên của mình làm được những điều phi thường. Là một nhà lãnh đạo, điều quan trọng là tôi cần phải thể hiện được sự đánh giá cao đối với công việc khó khăn đó đồng thời tham gia giải quyết vấn đề khi chúng tôi gặp trở ngại. Có một nền văn hóa chuyên nghiệp mạnh mẽ và một đội ngũ có lịch sử thành công khi làm việc tại BPS cũng như cam kết làm việc cùng nhau lâu dài từng là một thách thức trong quá khứ nhưng đó cũng là điều đang chuyển dịch khiến chúng tôi nỗ lực đi đúng hướng và điều quan trọng là điều này vẫn là trọng tâm để chúng tôi có thể hoàn thành công việc của mình.

XẾP HẠNG TỔNG THỂ (Đánh giá tiến độ hướng tới các mục tiêu và danh mục hiệu quả)

	HIỆU QUẢ CAO (Mẫu mực)
X	HIỆU QUẢ (Thành thạo)
	PHÁT TRIỂN (Thành thạo)
	HIỆU QUẢ TỐI THIỂU (Cần cải thiện)
	KHÔNG HIỆU QUẢ (Không đạt yêu cầu)

CHỈ ĐÁNH GIÁ GIÁO DỤC: TIÊU CHUẨN XẾP HẠNG
(Đánh dấu 'X' vào ô đánh giá thích hợp cho từng tiêu chuẩn)

E	P	NI	U	
	X			Tiêu chuẩn I: Khả năng Lãnh đạo Giáo dục
	X			Tiêu chuẩn II: Quản lý và Điều hành
	X			Tiêu chuẩn III: Gắn kết gia đình và cộng đồng
	X			Tiêu chuẩn IV: Văn hóa nghề nghiệp

Kế hoạch phát triển nhân viên (EDP)

Xác định và mô tả 2-3 lĩnh vực thế mạnh và 2-3 lĩnh vực cần tiếp tục phát triển dựa trên các danh mục trên, cũng như cách bản thân đạt được những lĩnh vực này.

Lĩnh vực điểm mạnh	Các lĩnh vực để tiếp tục phát triển
Phát triển một tầm nhìn học tập toàn diện mạnh mẽ cho TẤT CẢ các em học sinh, đặc biệt tập trung vào chương trình cấp trung học.	Phát triển một tầm nhìn vượt ra ngoài sự tham gia của Gia đình và Cộng đồng để trở thành một trong những Sự tham gia của Gia đình và Cộng đồng đích thực.
Phát triển cả các hệ thống và cấu trúc vĩ mô và vi mô trong các hoạt động để giúp xây dựng một khu học chánh hoạt động hiệu quả, hỗ trợ cho tầm nhìn học tập toàn diện mạnh mẽ.	Tiếp tục và phát triển một chiến lược và kế hoạch truyền thông chủ động mà không phản ứng, bao gồm và cho tất cả các bên liên quan, đồng thời mang lại sự hiệu quả và năng động.
Tạo ra một nền văn hóa và tư duy kỳ vọng cao và tính chuyên nghiệp dựa trên cơ sở ra quyết định dựa trên dữ liệu giúp củng cố tâm lý nhóm và bao gồm các bên liên quan bên ngoài.	Làm việc để phát triển mối quan hệ hợp tác chặt chẽ với Ủy ban khu học chánh, Hội đồng thành phố, Thị trường, các cơ quan thành phố, cơ quan nhà nước và doanh nghiệp Boston, sau bậc trung học, và các đối tác dựa vào cộng đồng và phi lợi nhuận để tối đa hóa các nguồn lực và cơ hội trên các lĩnh vực ưu tiên của BPS.