

Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЕВОЙ ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ и ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАНИЯ**»

Приказ № 31з

«26» 02 2016 г.

г. Красноярск

На основании ст.59 закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г., приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о мониторинге качества образовательных услуг в Красноярском краевом институте повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования согласно приложению.
2. Контроль по исполнению настоящего приказа возложить на проректора СЮ. Андрееву.
3. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Ректор



Е.А. Чиганова

**Положение
о мониторинге качества образовательных услуг в Красноярском
краевом институте повышения квалификации и профессиональной
переподготовки работников образования**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о мониторинге качества образовательных услуг (далее, Положение) разработано в соответствии ст.59 с законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

1.2. В данном Положении под образовательными понимаются услуги по реализации дополнительных профессиональных программ по повышению квалификации и профессиональной переподготовке работников образования объемом не менее 16 часов.

1.3. Под качеством образовательных услуг понимается степень соответствия результатов и условий повышения квалификации и переподготовки образовательным потребностям и ожиданиям работников краевой системы образования и государственному заданию, а также лицензионным требованиям.

1.4. Под мониторингом качества образовательных услуг понимается совокупность процедур и/или действий функциональных структур КК ИПК ППРО, обеспечивающих оценку качества образовательных услуг, оказываемых в соответствии с нормативными (лицензионными) требованиями к реализуемым образовательным программам, и с учетом запросов и ожиданий основных потребителей (работников образования) и государственного заказчика - агентства образования администрации Красноярского края.

2. Цели и задачи мониторинга

Основной целью мониторинга в Институте является сбор данных (о соблюдении лицензионных требований, о качестве условий и качестве результатов образовательных услуг) и обеспечение его (сбора) независимости.

Основная цель конкретизируется следующей системой задач: • получение и предоставление сотрудникам, реализующим образовательные услуги, руководителям структурных подразделений, ректорату информации для принятия решений в области качества ПК;

- формирование системы измерителей качества образовательных услуг;
- создание системы автоматизированного анкетирования слушателей;
- распределение ответственности в оценке качества образовательных услуг между заинтересованными в качестве сторонами (производителями образовательных услуг и их потребителями);
- контроль соответствия предоставляемых образовательных услуг лицензионным требованиям.

3. Организационно-функциональная структура мониторинга. Порядок мероприятий и процедур мониторинга

3.1 Функции, обеспечивающие оценку качества образовательных услуг, осуществляются проректором по учебно-методической работе, сотрудниками структурного подразделения Института - Центра аналитики и маркетинга (далее Центр), Отделом планирования и организации учебного процесса (далее, Отдел), руководителями курсовых мероприятий.

3.2 Содержательное наполнение функций представлено двумя составляющими:

- 1) ожиданиями потребителя;
- 2) стандартом производителя (государственным стандартом);

Ожидания потребителя определяются государственным заданием на оказание образовательных услуг и ожиданиями качества образовательной услуги непосредственными участниками курсовой подготовки.

Стандарт производителя определяется лицензионными требованиями к образовательной (учебной) программе (требованиями к условиям, процессу оказания и результату образовательной услуги).

3.3 Сотрудники Центра собирают данные о соответствии качества образовательной услуги ожиданиям непосредственного потребителя, и предоставляют информацию руководителю курсового мероприятия, руководителю соответствующего структурного подразделения и проректору по УМР в соответствии с регламентом (приложение 1).

3.4 Оценка показателей качества результатов образовательной услуги проводится руководителем курсового мероприятия в соответствии с требованиями дополнительной профессиональной программы, и предоставляется руководителю Отдела вместе с заявкой на документы о получении образования.

3.5 Лица, осуществляющие мониторинг, несут персональную ответственность за достоверность предоставляемой информации.

3.6 Хранение и оперативное использование информации осуществляется Центром посредством электронной связи и регулярно пополняемых электронных баз данных, функционирование которых обеспечивается Институтом.

3.7. Контроль качества образовательной услуги осуществляется в конце каждой дополнительной профессиональной программы, предполагающей выдачу удостоверения или диплома. По результатам мониторинга руководителем Центра готовится информация в соответствии с регламентом (приложение 1) и аналитические материалы (сборники, служебные записки и т.д.), в формах, соответствующих конкретным целям и задачам, определяемым руководством института 1 раз в квартал, перед составлением финансовых квартальных отчетов.

3.8. Сбор данных об оценке качества образовательной услуги (анкетирование слушателей) проводится сотрудниками Центра аналитики и маркетинга в часы (из расчета не менее 1 уч. ч. на 1 учебную группу), предусмотренные учебным планом.

4. Оценка качества образовательной услуги

4.1. Структура оценки качества образовательной услуги включает следующие

критерии:

Область оценки	Критерии оценки потребителя образовательной услуги	Критерии оценки производителя образовательной услуги
Качество результатов	1. Удовлетворенность содержанием программы образовательной услуги. 2. Соответствие числовых показателей (объем часов, количество человек) государственному заданию.	1. Соответствие образовательных результатов требованиям к уровню подготовки слушателей образовательной (учебной) программы.
Качество условий	1. Качество кадрового обеспечения (рейтинг). 2. Удовлетворенность технологиями обучения 3. Качество учебно-методического обеспечения процесса обучения	1. Соответствие предоставляемых образовательных услуг лицензионным требованиям (продолжительность обучения и режим занятий, уровень квалификации кадрового состава)

4.2. Оценка удовлетворенности содержанием программы образовательной услуги и технологиями обучения, качеством кадрового состава, качеством учебно-методического обеспечения процесса обучения определяется на основе статистического анализа результатов анкетирования (приложение 3, 4).

4.3. Контроль соответствия числовых показателей (объем часов, количество человек) государственному заданию и предоставляемых образовательных услуг лицензионным требованиям осуществляется руководителем структурного подразделения, осуществляющего услугу. Соответствие подтверждается подписью руководителя структурного подразделения на учебном плане (приложение 5).

5. Документация (виды документов, ответственные лица, сроки хранения)

5.1. Сотрудниками Центра готовятся статистические и аналитические справки¹ по оценке качества образовательных услуг потребителем, которые хранятся в Центре в течение не менее 3 лет.

1. Среднестатистические показатели за истекший период по критериям оценки качества образовательной услуги потребителем (см. п. 4.1.)	2 раза в год (15 ноября, 15 мая)	проректору по УМП
2. Информация о несоответствии реализованного содержания ожиданиям потребителей	2 раза в год (15 ноября, 15 мая)	проректору по УМП
3. Информация об уровне удовлетворенности качеством мероприятия	по завершению мероприятия	Руководителю мероприятия

Приложение 2

АНКЕТА

1. Руководитель курса: _____ Дата анкетирования: _____

2. Название курса: _____

Насколько предложенное содержание курса соответствует Вашим ожиданиям		
- полностью соответствует		
- частично соответствует		
- не соответствует		
2. Укажите, в чем состояло несоответствие		
3. Насколько Вы удовлетворены предложенной формой(способами, технологиями) обучения?		
- удовлетворен полностью		
- частично удовлетворен		
- не удовлетворен		
4. За время обучения на курсах удалось ли Вам повысить уровень знаний и умений?		
- в предметной области		
- с применением ИКТ - средств		
- в области общих умений коммуникаций		
- в проявлении гражданской и общественной позиции		
- в области здоровьесбережения		
- других областях(укажите) Просмотреть		
- не удалось повысить компетентности (развить профессиональные умения)		
5. Укажите обеспеченность учебного процесса по десятибалльной шкале		
- средствами ИКТ		
- учебно-методическими материалами		
6. Оцените собственные учебные достижения в рамках преподаваемых дисциплин:		
ФИО преподавателя	Оценка по десятибалльной шкале информация была понятна материал был полезен для меня преподавателем	1 мне было легко общаться с преподавателем Ваше предложение о дальнейшем сотрудничестве
7. Укажите наиболее понравившиеся темы (занятия)		
8. Ваше общее мнение о курсах, замечания, предложения		

Приложение 3.

«О доступе к программному комплексу автоматизированного анкетирования слушателей ПК»

Данная программа предназначена для электронного анкетирования, с помощью которой будут отслеживаться уровень удовлетворенности качеством обучения на курсах повышения квалификации.

Программа рассчитана на следующие категории пользователей. **1 категория: автор-разработчик и технический администратор программы.** В его компетенции:

1. Редактирование опций:

- Управление структурами
- Управление преподавателями
- Управление руководителями
- Формирование мероприятий ПК
- Управление связями подразделений и преподавателей

2. Техническое сопровождение работы программного комплекса автоматизированного анкетирования.

2 категория (ректорат, сотрудники центра аналитики и маркетинга КК ИПК ПП РО)

Возможности данной группы включают в себя: отслеживание всех опций списка (модулей, отчетов), а также произведение удаления каких-либо курсов. Однако следует отметить, что для данных пользователей необходимо вводить пароль доступа, известный только данной группе.

3 категория (руководители курсов повышения квалификации).

Руководитель вносит данные о своем курсе (совместно с сотрудником ЦАМ, выбирает пароль доступа к информации о результатах анкетирования (без возможностей их изменения), под которым, впоследствии, и будет входить в программу.

Данная категория пользователей имеет возможность:

- отследить процесс анкетирования своих курсов ПК;
- просмотреть его результаты.

4 категория пользователей - слушатели курсов ПК.

Данная категория имеет возможность заполнить индивидуальную анкету, высказать свое мнение о качестве обучения на том или ином курсе повышения квалификации. После заполнения анкеты ее данные не могут быть изменены.

Приложение 4

О соответствии реализуемых программ лицензионным требованиям

Ответственность за соответствие реализуемых программ лицензионным требованиям в части:

заявленного содержания;

кадрового обеспечения программой;

обеспеченности оборудованием и УМК несет руководитель структурного подразделения,

что подтверждается его подписью в учебном плане.