

Муниципальное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Информационно-методический центр»

ПРИКАЗ

29.12.2016 №64

Об утверждении Положения о мониторинге  
качества муниципальной услуги «Реализация ДПП»

В связи с производственной необходимостью и руководствуясь Федеральным законом от 29.12.2012 № 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», Образовательной программой муниципального учреждения дополнительного профессионального образования «Информационно-методический центр» Гаврилов-Ямского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о мониторинге качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации)» (Приложение 1).
2. Утвердить форму для проведения опроса (анкетирования) обучающихся (Приложение 2).
3. Всем педагогическим работникам Центра руководствоваться утвержденным документом при организации образовательной деятельности.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МУ ДПО «ИМЦ»



С.А.Прялочникова

## ***Положение о мониторинге удовлетворённости***

### **слушателей качеством муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ» повышения квалификации**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о мониторинге удовлетворённости слушателей качеством муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации)» (далее Положение) регламентирует процесс оценки уровня удовлетворённости обучающихся качеством образовательной услуги, предоставляемой муниципальным учреждением дополнительного профессионального образования «Информационно-методический центр» Гаврилов-Ямского МР (далее Центр).

1.2. В данном Положении под **качеством образовательных услуг** понимается степень соответствия предоставленной образовательной услуги потребностям и ожиданиям слушателей, а также лицензионным требованиям.

1.3. Под **мониторингом качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации)»** (далее мониторинг) понимается постоянное отслеживание степени удовлетворённости обучающихся качеством образовательной услуги для принятия управленческих решений по повышению качества.

1.4. **Обратная связь с обучающимися** - деятельность по получению от обучающихся информации о качестве предоставляемой услуги. Обратная связь осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке.

#### **2. Цели и задачи мониторинга**

Основной целью мониторинга является сбор данных об удовлетворённости обучающихся качеством условий и качеством результатов образовательных услуг.

Основная цель конкретизируется следующей системой задач:

- формирование системы измерителей удовлетворённости качеством образовательных услуг;
- обеспечение полноты объективных данных для анализа и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению качества образовательных услуг;
- повышение качества образовательных услуг;
- контроль соответствия предоставляемых образовательных услуг лицензионным требованиям.

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

##### 3.1. Этапы мониторинга

1. планирование работ по оценке удовлетворенности обучающихся;
2. сбор и анализ информации об удовлетворённости обучающихся;
3. обработка и анализ результатов оценки;
4. формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

3.3. Сотрудники, назначенные приказом директора, собирают данные об удовлетворённости обучающихся качеством образовательной услуги, обрабатывают, систематизируют полученные результаты и представляют отчёт директору. Отчёт по оценке удовлетворенности обучающихся должен включать:

- определение процента обучающихся, удовлетворенных качеством образовательной услуги;
- обобщение замечаний, предложений обучающихся;
- графическое представление результатов обработки.

3.4. Авторы реализованной дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) включают в аналитический отчет:

- предложения по корректирующим и/или предупреждающим действиям;
- предложения по улучшению.

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

3.6 Аналитические материалы по результатам исследований удовлетворенности качеством образовательных услуг могут являться основанием для принятия управленческих решений разного уровня компетенции.

3.7. Мониторинг проводится в конце реализации каждой дополнительной профессиональной программы или по завершению образовательной услуги.

#### 4. Показатели и методы сбора

##### 4.1. Показатели мониторинга:

Показатель	Единица измерения/форма оценки
Удовлетворенность обучающихся качеством полученной образовательной услуги	Доля обучающихся
Удовлетворенность обучающихся содержанием ДПП	Доля обучающихся
Удовлетворенность обучающихся предложенной формой (способами, технологиями) обучения	Доля обучающихся
Удовлетворенность обучающихся обеспеченностью образовательной деятельности	Средний балл
Сформированность профессиональных компетенций	Доля обучающихся
Наличие профессиональных затруднений и дефицитов	Доля обучающихся

4.2. Метод сбора информации - опрос (анкетирование) обучающихся. Результаты мониторинга представляются в аналитической справке по завершению образовательной услуги на основе статистического анализа результатов опросов.

**АНКЕТА**

Просим Вас ответить на несколько вопросов, которые в будущем помогут более эффективно планировать реализацию дополнительных профессиональных образовательных программ (программ повышения квалификации) в Центре

ФИО \_\_\_\_\_

Дата анкетирования: \_\_\_\_\_

Название программы (ДПП): \_\_\_\_\_

1. Удовлетворены ли Вы качеством полученной образовательной услуги
  - a. удовлетворен полностью
  - b. удовлетворен частично
  - c. не удовлетворен
  
2. Насколько Вы удовлетворены содержанием предложенной программы:
  - a. удовлетворен полностью
  - b. удовлетворен частично
  - c. не удовлетворен
  
3. Насколько Вы удовлетворены предложенной формой (способами, технологиями) обучения:
  - a. удовлетворен полностью
  - b. удовлетворен частично
  - c. не удовлетворен
  
4. \_\_\_\_\_  
Оцените по 5-балльной шкале обеспеченность образовательной деятельности \_\_\_\_\_
  
5. На ваш взгляд, обучение по программе повышения квалификации
  - a. способствовало формированию у Вас новых компетенций
  - b. способствовало совершенствованию у Вас имеющихся компетенций.
  - c. способствовало формированию у Вас новых компетенций и совершенствованию имеющихся компетенций
  - d. не способствовало формированию у Вас новых компетентностей.
  
6. Укажите наиболее понравившиеся темы (занятия) \_\_\_\_\_
  
7. Укажите темы, вызвавшие наибольшие затруднения \_\_\_\_\_
  
8. Какие Вы видите ресурсы для ликвидации затруднений: а.Консультации методиста-преподавателя; б. Консультация педагога, хорошо владеющего данным вопросом; с. Самообразование;d.Иное \_\_\_\_\_
  
9. Ваше общее мнение о курсах, замечания, предложения \_\_\_\_\_