

## **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 повышения квалификации» (далее Положение) регламентирует процесс мониторинга удовлетворённости слушателей 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 удовлетворённости слушателей** понимается постоянное отслеживание степени удовлетворённости слушателей качеством образовательных услуг для управления качеством выполняемых процессов.

1.4. **Обратная связь со слушателями** - деятельность по получению от слушателей 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 слушателей 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. Работы по мониторингу удовлетворённости слушателей включаются в план работы Центра.

3.2. Этапы мониторинга

1. планирование работ по оценке удовлетворенности слушателей;
2. сбор и анализ информации об удовлетворённости слушателей;
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 слушателей качеством образовательной услуги конкретного слушателя, обрабатывают, систематизируют

полученные результаты и представляют отчёт директору. Отчёт по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:

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

3.4. Руководитель курсового мероприятия включает 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 удовлетворённости качеством образовательных услуг могут являться основанием для принятия управленческих решений разного уровня компетенции.

3.7. Контроль удовлетворённости слушателей качеством осуществляется в конце каждой дополнительной профессиональной программы или по завершению образовательной услуги.

#### 4. Оценка удовлетворённости качеством образовательной услуги

4.1. Структура оценки удовлетворённости слушателей качеством образовательной услуги включает следующие критерии:

1. Удовлетворённость слушателей качеством результатов: удовлетворенность содержанием программы образовательной услуги.
2. Удовлетворённость слушателей качеством условий:
  - a. удовлетворенность технологиями обучения.
  - b. удовлетворенность качеством учебно-методического обеспечения процесса обучения.

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

#### Приложение к Положению о мониторинге удовлетворенности слушателей

#### АНКЕТА

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

1. \_\_\_\_\_ Руководитель курса:
2. \_\_\_\_\_ Дата анкетирования:
3. \_\_\_\_\_

Название программы: \_\_\_\_\_

4. Удовлетворены ли Вы качеством полученной образовательной услуги

- a. удовлетворен полностью
- b. удовлетворен частично
- c. не удовлетворен

5. Насколько Вы удовлетворены содержанием предложенной программы:

- a. удовлетворен полностью
- b. удовлетворен частично
- c. \_\_\_\_\_

не удовлетворен, ваши предложения по улучшению программы: \_\_\_\_\_



6. Насколько Вы удовлетворены предложенной формой (способами, технологиями) обучения:
- a. удовлетворен полностью
  - b. удовлетворен частично
  - c. \_\_\_\_\_
- не удовлетворен, ваши предложения по применению форм обучения: \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_  
Оцените по **5-балльной шкале** обеспеченность учебного процесса \_\_\_\_\_

8. 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.

9. Укажите наиболее понравившиеся темы (занятия)

10. Ваше общее мнение о курсах, замечания, предложения

Спасибо!