



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Архангельский областной институт открытого образования»  
(АО ИОО)

**П Р И К А З**

«06» апреля 2018 г.

№ 35/101-03

г. Архангельск

Об утверждении Программы  
мониторинга качества  
образовательных услуг

В целях организации работы по формированию комплекса мониторинговых исследований качества образовательных услуг и на основании решения научно-методического совета АО ИОО от 20 марта 2018 г. (протокол № 2)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Программу мониторинга качества образовательных услуг в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования» на период 2018-2020 годы.

2. Контроль за реализацией программы качества образовательных услуг возложить на проректора по учебно-методической работе И.В. Федосееву.

Ректор



С.М.Ковалев

Рассмотрена на заседании научно-методического совета  
(протокол № 2 от 20.03.2018 г.)

УТВЕРЖДЕНА  
приказом № 351 от 06 апреля 2018г

**Программа мониторинга качества образовательных услуг  
в государственном автономном образовательном учреждении  
дополнительного профессионального образования  
«Архангельский областной институт открытого образования»  
на период 2018-2020 годы**

## I. Паспорт программы

Наименование программы	Программа мониторинга качества образовательных услуг в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования» на период 2018-2020 годы
Основания для разработки программы	Распоряжение ректора  Нормативно-правовая база: - ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Национальный стандарт качества» (система менеджмента качества); - Федеральный закон «Об образовании в РФ» № 273 от 29 декабря 2012 г.; - Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»; - Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»; - Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организацией»; - Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря .2013г № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»; - Приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014г № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»; - Устава ГАОУ ДПО «Архангельский областной институт открытого образования» (действующая редакция); - Положению о мониторинге качества образовательных услуг АО ИОО (приказ АО ИОО № 38/01-03 от 22.01.2015).
Разработчик программы	Рабочая группа по разработке Программы мониторинга качества образовательных услуг
Основные исполнители программы	Коллектив Архангельского областного института открытого образования»
Цель	Сформировать комплекс мониторинговых исследований, предоставляющий полную объективную информацию о качестве образовательных услуг института для прогнозирования и улучшения их качества, принятия своевременных управленческих решений
Задачи	– провести анализ существующей практики мониторинга качества образовательных услуг; – усовершенствовать мониторинговые исследования, дающие представление о качестве образовательных услуг АО ИОО для обеспечения принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества образовательных услуг; – разработать/обновить локальные нормативные документы, регламентирующие организацию мониторинговых исследований качества образовательных услуг АО ИОО (положение о мониторинге и др.); – спроектировать оценочно-критериальные комплексы, обеспечивающие целостное представление о качестве образовательных услуг АО ИОО; – разработать ежегодную циклограмму мониторинговых исследований



качества образовательных услуг;

– разработать и внедрить механизмы, позволяющие активно взаимодействовать заказчикам, потребителями и поставщикам образовательных услуг;

– создать информационное пространство, объединяющее данные о качестве услуг, предоставляемых АО ИОО, ориентированное на различные группы пользователей

Ожидаемые  
результаты  
и продукты

*Ожидаемые результаты:*

– улучшение качества образовательных услуг АО ИОО;

– обновленное (актуальное) нормативно - правовое поле, регулирующее мониторинговые исследования качества образовательных услуг;

– комплекс мониторинговых исследований, дающих представление о качестве образовательных услуг АО ИОО для обеспечения принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества образовательных услуг;

– описание макетов оценочно-критериальных комплексов, ежегодных циклограмм и и др. инструментов, обеспечивающих качественный сбор, хранение и использование информации для принятия управленческих решений

– описание механизмов взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг по вопросам качества;

– наличие сбалансированной информации о качестве образовательных услуг на всех этапах разработки и реализации дополнительных профессиональных программ.

*Информационно-методические продукты:*

– пакет локальных нормативных документов, регламентирующих процесс мониторинговых исследований качества в образовательной организации;

– комплекс критериев и показателей, обеспечивающих целостное представление о системе образовательных услуг АО ИОО относительно основных процессов;

– перечень внутренних мониторинговых исследований, дающих представление о качестве образовательных услуг АО ИОО;

– пакет оценочно-критериальных материалов, включающих способы получения информации о качестве образовательных услуг, методики ее обработки и интерпретации;

– ежегодная циклограмма мониторинговых исследований качества образовательных услуг;

– механизм взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг по вопросам качества;

– информационное пространство для различных групп пользователей, объединяющее данные о качестве образовательных услуг АО ИОО;

– информационное (программное) обеспечение, позволяющее эффективно производить оценку качества услуг

## Основные понятия, используемые в программе

**Внутренний мониторинг качества** – вид деятельности по информационному обеспечению управления образовательной организацией, основанной на систематическом стандартизированном изучении состояния основных и обеспечивающих процессов (видов деятельности), условий и результатов их осуществления.

**Качество образовательной услуги** – 1) совокупность свойств, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением; или некая мера соответствия получаемых в образовании результатов и предъявляемых к ним требований; 2) совокупность свойств и характеристик образовательной услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые образовательные потребности личности.

**Мониторинг качества образовательной услуги** – процесс последовательного осуществления сбора информации о качестве образовательных услуг, его обработки, систематизации, анализа, оценки и интерпретации для прогноза дальнейшего развития и выработке мер по коррекции качества образовательной услуги.

**Мониторинг качества дополнительной профессиональной программы** – установление соответствия результатов проектирования дополнительной профессиональной программы существующей нормативно-правовой базе, актуальным потребностям профессионального сообщества.

**Образовательная услуга** – 1) услуга, создаваемая в процессе научно-педагогического труда; 2) система знаний, информации и умений, которые используются в целях удовлетворения разнообразных образовательных потребностей личности, общества, государства.

**Пролонгированный результат** – результат оказывающий свое действие в течение более продолжительного срока.

**Система оценки качества** – совокупность компонентов (подсистем), объединенных едиными или согласованными целями, технологиями и средствами, организационными структурами оценки качества.

**Удовлетворенность потребителей** – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

**Информационное пространство** – совокупность банков и баз данных, технологий их сопровождения и использования, информационных телекоммуникационных систем, функционирующих на основе общих принципов и обеспечивающих информационное взаимодействие потребителей.

**В тексте документа используются следующие сокращения:**

• **АО ИОО** – Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования»;

- **ФЗ** – Федеральный закон;
- **ДПО** – дополнительное профессиональное образование;
- **ДПП** – дополнительная профессиональная программа;
- **ДПП ПК** – дополнительная профессиональная программа повышения квалификации;
- **ДПП ПП** – дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки;
- **ОО** – образовательная организация;
- **ОУ** – образовательные услуги;
- **ППС** – профессорско-преподавательский состав;
- **СОК** – система оценки качества образовательных услуг.



## II. Аналитическое обоснование программы

Характерной особенностью развития системы отечественного образования является становление системы непрерывного дополнительного профессионального образования, которое строится на принципах адресности оказания услуг в условиях конкуренции дополнительных профессиональных программ.

В условиях введения профессиональных стандартов специалистов, изменения законодательства в сфере образования, внедрения федеральных государственных образовательных стандартов и др. дополнительное профессиональное образование становится ключевым звеном системы непрерывного профессионального образования, обеспечивающим эффективное и своевременное удовлетворение образовательных потребностей и профессиональное развитие человека.

Следует отметить, что требования к качеству дополнительного профессионального образования находят отражение в следующих законодательных и нормативных документах: Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлении Правительства РФ от 26.12.2017 № 1642 «Об утверждении государственной программы РФ «Развитие образования», приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.09. 2017 № 955 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования», приказе Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», методических рекомендациях по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций (утв. Минобрнауки России 14.10.2013), а также в письме Минобрнауки России от 09.10.2013 N 06-735 «О дополнительном профессиональном образовании» (в том числе в «Разъяснениях о законодательном и нормативном правовом обеспечении дополнительного профессионального образования»), письме Минобрнауки России от 21.04.2015 N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме», письме Минобрнауки России от 22.04.2015 N ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с "Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов") и др.

Эти и иные документы имеют рамочный характер и не детализируют механизмы оценки качества предоставляемых услуг, но вместе с тем определяют приоритетные направления развития сферы ДПО. К ним относятся:

непрерывность и доступность, качество и открытость, адресность и персонализированность, практикоориентированность и интеграция образовательных услуг сферы ДПО работников образования Архангельской области;

общественная и профессионально-общественная экспертиза, мониторинг и оценка качества образования в сфере ДПО работников образования Архангельской области;

сетевое и межведомственное взаимодействие в сфере ДПО работников образования Архангельской области.

В системе дополнительного профессионального образования отсутствуют федеральные государственные образовательные стандарты, что затрудняет определение единых требований к оценке качества предоставляемых образовательных услуг и др. Вместе с тем, с введением профессиональных стандартов трансформируются требования к процессу и результатам повышения квалификации. Работодатель (заказчик) заинтересован в качественном повышении квалификации, ориентированном на развитие и формирование конкретных профессиональных компетенций.

Образовательные организации, не располагающие объективной оценкой результатов своей деятельности, проверенной информацией, не могут удовлетворить соответствующие запросы учредителя, потребителей, заказчиков, общественности в целом. Информация по



качеству предоставляемых услуг необходима, прежде всего, самим организациям, чтобы оперативно принимать управленческие решения и определять перспективы развития.

В этой связи можно сформулировать проблему, которая заключается в том, что недостаточно разработана многоуровневая (многоаспектная) система оценки качества образовательных услуг в системе дополнительного профессионального образования в условиях применения профессиональных стандартов.

АО ИОО является организацией, которая на территории Архангельской области реализует дополнительные профессиональные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки для работников сферы образования.

Реализация дополнительных профессиональных программ ориентирована на освоение/развитие профессиональных компетенций (компетентностей), которые обусловлены образовательными потребностями и социальным заказом министерства образования и науки Архангельской области, работодателей основной целевой аудитории (педагогических и руководящих работников системы образования).

Отметим, что в настоящее время в институте существуют сложившиеся подходы к организации и управлению качеством ОУ.

Особое внимание уделяется качеству разработки дополнительных профессиональных программ и выявлению удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

Существующая практика мониторинга ориентирована на потребителя, который играет в процессе образования инициативную роль, поэтому важна степень его удовлетворенности качеством предоставленной образовательной услуги.

Таким образом, удовлетворенность потребителей образовательных услуг выступает как показатель качества образовательной услуги и фактор, способствующий повышению её качества. Данная идея является ключевой.

Для выявления мнения потребителей о качестве образовательных услуг АО ИОО проводится постоянный опрос слушателей курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки. За период 2015-2017 гг. опрошено 18 000 респондентов, из них в 2017 году – 6204 респондента: 5855 человек - повышение квалификации, 349 человек - профессиональная переподготовка.

Государственным заданием министерства образования и науки АО на 2017 год определен показатель качества государственной услуги АО ИОО - доля слушателей, удовлетворенных качеством обучения 91,5%.

Согласно данным внутреннего мониторинга за 2017 год доля слушателей, удовлетворенных качеством обучения по программам повышения квалификации составляет 92,8%, по программам профессиональной переподготовки - 96%.

Результаты мониторинга позволяют выявить проблемные вопросы проектирования и реализации образовательной услуги и определить «точки роста» качества.

Представленные результаты подтверждают значимость мониторинговых исследований для координации системы управления и постоянного улучшения качества образовательных услуг.

Результаты оценки качества ОУ востребованы в планировании учебной и научной работы института, аналитические материалы по результатам исследований качества ОУ являются основанием для принятия управленческих решений.

За предыдущий период в институте проделана следующая работа:

- разработана модель системы оценки качества образовательных услуг АО ИОО;
- определены объекты, отобраны критерии и показатели оценки качества образовательных услуг;
- накоплен опыт по разработке и апробации инструментария для измерения уровня удовлетворенности качеством курсовых мероприятий и профессиональной переподготовки;
- выбрана методика обработки полученных данных и интерпретации результатов мониторинга.



В ходе анализа деятельности института выявлен ряд противоречий и проблем, связанных с построением целостной системы мониторинговых исследований качества образовательных услуг.

Существующая в настоящее время практика организации и управления мониторинговых исследований качества ОУ носит системный характер, но не дает желаемых результатов, т.к. не охватывает всей совокупности показателей, соответствующих особенностям деятельности организации:

- качества целей (выявление запроса на услугу);
- качества результатов обучения в соответствии с заявленными целями;
- качество процесса (качество реализации услуги);
- качество условий (ресурсное обеспечение реализации услуги).

Проблемное поле организации мониторинговых исследований качества образовательных услуг складывается из следующих позиций:

- отсутствие системного подхода к изучению состояния качества образовательных услуг в институте, в том числе необходимость пересмотра локального нормотворчества;
- отсутствие достаточного рабочего инструментария, позволяющего оценить процесс предоставления образовательных услуг и его качество в институте;
- недостаточно развито информационное пространство, объединяющее данные различных мониторинговых исследований в единую систему, что влечет за собой дефицит информированности потребителей и заказчиков о качестве образовательных услуг;
- недостаточная автоматизация процессов, обеспечивающих внутренний мониторинг качества.

В ходе анализа практической деятельности отмечена необходимость в систематизации накопленного опыта и информации, повышении оперативности, расширении существующей практики, координации деятельности всех участников мониторинга и определении объектов мониторинга.

Проведение мониторинговых исследований качества образовательных услуг должно идти с учетом специфики деятельности образовательной организации.

Изучение опыта организаций дополнительного профессионального образования (ГАОУ ВПО «Московский институт открытого образования», ГАУ ДПО «Смоленский областной институт развития образования»; ОГБУ ДПО «Курский институт развития образования»; АОУ ВО ДПО «Вологодский институт развития образования»; ГОАУ Ярославской области «Институт развития образования» и др.) по оценке качества образовательной деятельности в системе повышения квалификации руководящих и педагогических работников образования позволило сделать ряд выводов, определивших идеи развития сложившейся практики мониторинга качества образовательных услуг:

- активное включение потребителя и заказчика ДПП в оценку качества образовательных услуг;
- взаимосвязь процедур заказа на образовательную услугу и оценки ее качества,
- структурирование массива информации о качестве образовательных услуг, взаимосвязь информации, получаемой в ходе внутреннего мониторинга с внешними запросами и отчетами.

Таким образом, проведенный анализ приводит к следующему выводу: для управления развитием внутреннего мониторинга требуется программа мониторинга качества образовательных услуг, как составная часть системы оценки качества образовательной деятельности института. Программа позволит спланировать, структурировать, обеспечить управляемость и подконтрольность процессов внутреннего мониторинга качества образовательных услуг.

### **III. Концептуальный раздел программы**

Опираясь на научные взгляды в теории маркетинга, менеджмента, образовательного права к понятиям «качество образования», «качество образовательных услуг», сформировалось



единая концептуально-методологическая база оценки качества образования, которая основывается на:

- информированности потребителей образовательных услуг;
- возможности объективно принимать обоснованные управленческие решения на различных уровнях, в том числе с участием профессионального педагогического сообщества;
- внедрении принципа индивидуализации образования с использованием мобильных ресурсов образовательной среды.

В настоящее время система оценки качества образовательной деятельности носит комплексный характер и ее компоненты представлены в Таблице №1.

**Таблица №1**

**Система оценки качества образовательной деятельности**

<b>Виды оценки качества</b>	<b>Государственная регламентация</b>	<b>Внутренняя оценка качества</b>	<b>Внешняя оценка качества, в том числе независимая оценка качества</b>
<b>Цель</b>	установление единых требований осуществления образовательной деятельности и процедур, связанных с установлением и проверкой соблюдения организациями, осуществляющим и образовательную деятельность, этих требований	получение оперативной, объективной информации по всесторонней оценке образовательной деятельности на основе разработанных инструментов	исследование результатов деятельности/ условий на основе показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности ОО
<b>Принципы</b>	обязательность (по заявлению)	желательность (на основании приказа)	на усмотрение ОО или распоряжению учредителя
<b>Сущность</b>	прохождение процедуры лицензирования на право ведения нового вида деятельности	получение обратной связи о качестве образовательной деятельности для принятия управленческих решений	получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме и формировании результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности
<b>Законодательная (правовая) база</b>	ФЗ -273 «ФЗ об образовании в РФ», ст. 90	Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка	Постановление Правительства РФ от 30.03.2013г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

Виды оценки качества	Государственная регламентация	Внутренняя оценка качества	Внешняя оценка качества, в том числе независимая оценка качества
		организации и осуществления образовательной деятельности по ДПП	
<b>Требования /критерии</b>	определены (Постановление Правительства РФ)	не определены (определяются самой ОО)	определены «рамочно»
<b>Полномочия по проведению</b>	отдел лицензирования Управления надзора в сфере образования МОиН АО	ГАОУ ДПО «АО ИОО»	ГАОУ «Центр оценки качества»
<b>Контроль</b>	лицензионный контроль	внутренний контроль	независимый контроль
<b>Результат</b>	лицензия на право ведения образовательной деятельности	оперативная информация, необходимая для принятия управленческих решений	независимый рейтинг ОО

**Цель Программы** – сформировать комплекс мониторинговых исследований, предоставляющий полную объективную информацию о качестве образовательных услуг института для прогнозирования и улучшения их качества, принятия своевременных управленческих решений

**Задачи Программы:**

- провести анализ существующей практики мониторинга качества образовательных услуг;
- усовершенствовать мониторинговые исследования, дающие представление о качестве образовательных услуг АО ИОО для обеспечения принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества образовательных услуг;
- разработать/обновить локальные нормативные документы, регламентирующие организацию мониторинговых исследований качества образовательных услуг АО ИОО (положение о мониторинге и др.);
- спроектировать оценочно-критериальные комплексы, обеспечивающие целостное представление о качестве образовательных услуг АО ИОО;
- разработать ежегодную циклограмму мониторинговых исследований качества образовательных услуг;
- разработать и внедрить механизмы, позволяющие активно взаимодействовать заказчикам, потребителями и поставщиками образовательных услуг;
- создать информационное пространство, объединяющее данные о качестве услуг, предоставляемых АО ИОО, ориентированное на различные группы пользователей.

Для решения поставленных задач необходима разработка и реализация комплекса программных мероприятий по следующим направлениям:



- нормативно-правовое и организационное обеспечение;
- организационное и функциональное обеспечение;
- информационно-технологическое обеспечение;
- инструментальное обеспечение (инструментарий для системной оценки и фиксации качества).

Разработанная программа мониторинга качества образовательных услуг в АО ИОО на 2018-2020 гг. рассматривает вопросы организации, а также определяет перспективы использования результатов мониторинговых исследований.

Настоящая программа предполагает, во-первых, дальнейшую систематизацию деятельности по мониторингу качества образовательных услуг на всех этапах разработки и реализации ДПП, во-вторых, расширение объектов внутреннего мониторинга качества образовательных услуг.

В ходе реализации данной программы необходимо решение следующих вопросов:

- расширение критериев и показателей для мониторинга оценки качества образовательных услуг;
- разработка детализированных оценочно-критериальных материалов для оценки качества образовательных услуг в институте;
- организация деятельности сотрудников Института по изучению вопроса качества образования и дальнейшее их включение в процесс внутреннего мониторинга качества образовательных услуг, что позволит увидеть те направления, методы и ресурсы образовательного процесса, которые следует совершенствовать, расширять, углублять.

Новизна программы заключается в создании комплекса мониторинговых исследований, включающих потребителя и заказчика в оценку качества образовательных услуг на основе взаимосвязанных процедур заказа на образовательные услуги и оценки их качества.

Результаты мониторинговых исследований используются в качестве доказательной основы для разработки корректирующих и предупреждающих действий, а также мероприятий, направленных на постоянное улучшение качества образовательных услуг.

#### IV. Стратегический раздел программы

Мониторинговые исследования проводятся с целью контроля, прогнозирования образовательных услуг и улучшения их качества.

По результатам мониторинговых исследований принимаются решения об усовершенствовании ДПП и условий образовательного процесса, о выведении на рынок тех или иных востребованных услуг, о недостаточности ресурсов для реализации дополнительных профессиональных программ.

Основные направления программы и содержание деятельности представлены в таблице (см. Таблица № 2).

Таблица №2

Направления	Содержание деятельности
<b>Нормативно-правовое и организационное обеспечение</b>	обновление нормативно-правовой базы, регламентирующей внутренний мониторинг качества образовательных услуг, в том числе касающейся качества реализации дополнительных профессиональных программ с использованием сетевой формы взаимодействия и по ИУП
<b>Организационное обеспечение</b>	– создание устойчивых механизмов взаимодействия специалистов института, обеспечивающих оценку качества образовательных услуг, – разработка циклограммы мониторинговых исследований качества образовательных услуг (относительно этапов разработки и реализации ДПП)
<b>Функциональное обеспечение</b>	– систематизация взаимодействия всех служб и структурных подразделений АО ИОО,



Направления	Содержание деятельности
	– прогнозирование ситуации в системе дополнительного профессионального образования для учета и корректировки содержательной, организационной и управленческой деятельности в процессе реализации ДПП
<b>Инструментальное обеспечение (инструментарий для системной оценки и фиксации качества)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определение перечня внутренних мониторинговых исследований, дающих представление о качестве образовательных услуг АО ИОО;</li> <li>– разработка критериев и показателей, обеспечивающих целостное представление о системе образовательных услуг АО ИОО относительно основных процессов;</li> <li>– корректировка действующих и разработка новых инструментов оценки качества образовательных услуг;</li> <li>– разработка оценочно-критериальных материалов, включающих способы получения информации о качестве образовательных услуг, определение методик ее обработки и интерпретации</li> </ul>
<b>Информационно-технологическое обеспечение</b>	создание информационного пространства, обеспечивающего многоканальное предоставление информации (промежуточной и итоговой) о качестве образовательных услуг АО ИОО различным группам пользователей

В таблице №3 представлены виды мониторингов качества образовательных услуг

**Таблица № 3**

**Виды мониторингов**

Виды мониторинга	Наименование мониторинговых исследований	Мероприятия
<b>Постоянный</b> (в процессе реализации дополнительных профессиональных программ)	Мониторинг качества разработки и обновления ДПП	Годовое планирование проведения опросов/экспертиз (Распоряжение ректора)
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством ОУ	Разработка форм и определение сроков аналитических отчетов
	Мониторинг запросов ОО/работников на обучение по ДПП	Ежегодный опрос Аналитическая справка (выявление возможностей для улучшения планирования)
	Мониторинг результативности реализации ДПП	Входная/выходная диагностика обучающихся в рамках реализации ДПП
	Мониторинг результативности реализации ДПП через результаты ГИА выпускников ОО (пролонгированный результат)	Сравнение и анализ данных: <ul style="list-style-type: none"> <li>– результативность ГИА выпускников ОО в текущем году, выявление ОО с низкими образовательными результатами (совместно с ЦОКО),</li> <li>– результативность ГИА выпускников ОО у педагогов, прошедших обучение по ДПП</li> </ul>



<b>Виды мониторинга</b>	<b>Наименование мониторинговых исследований</b>	<b>Мероприятия</b>
<b>Периодический</b> (осуществляется при внедрении новых ДПП)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Мониторинг качества проведения занятий</li> <li>– Мониторинг качества УМК (экспертиза)</li> </ul>	Мониторинговые мероприятия проводятся согласно утвержденному графику, согласованному с планом работы структурных подразделений (Распоряжение ректора)
<b>Внеплановый</b> (осуществляется на основе отзывов потребителей, заказчиков и в иных случаях)	Тематический мониторинг	Мониторинговые мероприятия проводятся по дополнительному плану проректора по УМР, руководителей структурных подразделений

**Содержание деятельности по развитию практики внутреннего мониторинга качества образовательных услуг АО ИОО  
на период 2018-2020 гг.**

Процесс	Задачи	Мероприятия	Инструменты
1. Выявление запросов потребителей и заказчиков образовательных услуг АО ИОО	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Изучение образовательных запросов слушателей</li> <li>- Определение количества потенциальных слушателей на обучение по ДПП</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Определение и описание механизмов мониторинга</li> <li>- Разработка инструментария</li> </ul>	Анкета для различных категорий работников образования, разработанная на основе профессиональных стандартов
2. Проектирование ДПП и УМК к ней	<p>Установление соответствия содержания ДПП, УМК и оценочных материалов для итоговой аттестации требованиям профессиональных стандартов, требованиям к разработке ДПП, образовательным запросам слушателей</p>	<p>Внутренняя экспертиза</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- корректировка действующих экспертных листов</li> <li>- разработка экспертного листа для ДПП ППП</li> </ul>	Экспертные листы для ДПП ПК и ПП, в том числе для оценки качества УМК и оценочных материалов для итоговой аттестации
		<p>Внешняя экспертная оценка</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- привлечение потребителей, работодателей к разработке и экспертизе ДПП:</li> <li>- создание реестра экспертов из числа представителей педагогического сообщества;</li> <li>- согласование ДПП с организацией (при проведении курсов по заявке организации, в т.ч., на договорной (х/р) основе)</li> </ul> <p>Разработка экспертного листа</p> <p>Обучение экспертов</p>	<p>Экспертный лист для проведения экспертной оценки</p> <p>Программа повышения квалификации для обучения экспертов</p>



Процесс	Задачи	Мероприятия	Инструменты
3. Реализация ДПП	Оценка качества учебных занятий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разработка и апробация экспертной карты для анализа/самоанализа занятия ППС (очная/заочная формы);</li> <li>- Разработка и апробация экспертной карты для анализа практических занятий (ОДП, круглый стол, мастер-класс), проводимых методистом в рамках реализации ДПП;</li> <li>- Разработка и апробация экспертной карты для оценки ВПЗ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертная карта для анализа/самоанализа занятия ППС (очная/заочная формы);</li> <li>- Экспертная карта для анализа практических занятий (ОДП, круглый стол, мастер-класс), проводимых методистом в рамках реализации ДПП;</li> <li>- Экспертная карта для оценки ВПЗ</li> </ul>
Оценка качества занятий в режиме ВКС, вебинаров (в рамках реализации ДПП)	Оценка качества занятий в режиме ВКС, вебинаров (в рамках реализации ДПП)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разработка и апробация экспертной карты для анализа</li> <li>- Разработка анкеты для измерения уровня удовлетворенности слушателей качеством учебного занятия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертная карта</li> <li>- Анкета (опросный лист)</li> </ul>
Учет выполнения индивидуальных запросов слушателей /в рамках темы курсов/	Учет выполнения индивидуальных запросов слушателей /в рамках темы курсов/	Внесение изменений в отчет куратора курсов (перечень/количество поступивших индивидуальных запросов и проведенных консультаций)	Форма отчёта куратора курсов
Оценка качества адресной помощи педагогам ОО, показавшим низкие результаты ГИА	Оценка качества адресной помощи педагогам ОО, показавшим низкие результаты ГИА	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ежегодный анализ данных ЦОКО, определение ОО, показавших низкие результаты ГИА</li> <li>- Персональные вызовы педагогов на повышение квалификации</li> <li>- Оценка качества освоения ДПП</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Аналитические данные ЦОКО</li> <li>- Оценочные материалы для итоговой аттестации по ДПП</li> </ul>

Процесс	Задачи	Мероприятия	Инструменты
	Оценка достижения результатов освоения ДПП	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разработка входной/выходной диагностики</li> <li>- Включение в курсовые мероприятия (и ДПП) входного и выходного диагностирования (на предмет выявления «прироста» знаний и умений\ изменений в профкомпетентностях) (с учетом ИУП и сетевой формы реализации ДПП)</li> <li>- Определение уровня прироста по компетенциям в результате освоения ДПП</li> <li>- Отслеживание динамика прироста по компетенциям в результате освоения ДПП</li> <li>- Разработка инструментария и механизма</li> </ul>	<p>Диагностические материалы для выявления «прироста» знаний и умений\ изменений в профкомпетентностях (с учетом ИУП и сетевой формы реализации ДПП)</p> <p>Инструментарий для измерения компетенций в результате освоения ДПП</p>
4. Измерение результативности реализации ДПП	Оценка удовлетворенности потребителя качеством оказанной ОУ, в том числе условий реализации ДПП (кадровых, материально-технических, информационных, учебно-методических)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение внутреннего мониторинга качества</li> <li>- Разработка/обновление инструментария, в том числе для обучающихся по ИУП и обучающихся по ДПП в сетевой форме</li> <li>- Включение в мониторинг показателей, характеризующих качество образовательных услуг, включенных в госзадание</li> </ul>	<p>Анкеты обратной связи, в том числе для обучающихся по ИУП и обучающихся по ДПП в сетевой форме реализации</p> <p>Анкета, включающая показатели, характеризующие качество образовательных услуг по госзаданию</p>
Оценка результативности освоения ДПП педагогами из образовательных организаций с низкими образовательными результатами (ГИА)	Оценка результативности освоения ДПП педагогами из образовательных организаций с низкими образовательными результатами (ГИА)	<p>Сравнение и анализ данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- результативность ГИА выпускников ОО в текущем году, выявление ОО с низкими образовательными результатами (совместно с ЦОКО),</li> <li>- результативность ГИА выпускников ОО у педагогов, прошедших обучение по ДПП</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Аналитические данные ЦОКО</li> <li>- Форма аналитического отчета</li> </ul>



## **V. Система управления Программой**

Программа мониторинга – основополагающий документ, устанавливающий приоритетные направления мониторинговых исследований качества образовательных услуг. Реализация данной программы предполагает следующие мероприятия:

- управление реализацией Программы осуществляется ректоратом с привлечением, по мере необходимости, сотрудников Института;
- рабочие группы, созданные для реализации программы, выполняют комплекс мероприятий, определенный на текущий период, в том числе научно-методическое и организационное сопровождение реализации Программы;
- планирование работ по Программе, список мероприятий по ее реализации составляется ежегодно и вносится в годовой план работы Института;
- ежегодно разрабатывается и утверждается циклограмма по реализации Программы;
- ответственность за ход и конечные результаты реализации Программы несет проректор по УМР;
- ежегодно проректор по УМР представляет результаты работы Института по реализации Программы;
- подведение промежуточных итогов, обобщение данных, выявление проблем и внесение корректировок в Программу будет осуществляться ежегодно (при необходимости) на заседании НМС по ходатайству руководителя рабочей группы;
- корректировка Программы, которая может осуществляться по инициативе администрации и рассматриваться на заседании научно-методического совета.

## **VI. Ожидаемые результаты**

*Ожидаемые результаты:*

- улучшение качества образовательных услуг АО ИОО;
- обновленное (актуальное) нормативно - правовое поле, регулирующее мониторинговые исследования качества образовательных услуг;
- комплекс мониторинговых исследований, дающих представление о качестве образовательных услуг АО ИОО для обеспечения принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества образовательных услуг;
- описание макетов оценочно-критериальных комплексов, ежегодных циклограмм и др. инструментов, обеспечивающих качественный сбор, хранение и использование информации для принятия управленческих решений
- описание механизмов взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг по вопросам качества;
- наличие сбалансированной информации о качестве образовательных услуг на всех этапах разработки и реализации дополнительных профессиональных программ.

*Информационно-методические продукты:*

- пакет локальных нормативных документов, регламентирующих процесс внутреннего мониторинга качества образовательных услуг;
- комплекс критериев и показателей, обеспечивающих целостное представление о системе образовательных услуг АО ИОО относительно основных процессов;
- перечень внутренних мониторинговых исследований, дающих представление о качестве образовательных услуг АО ИОО;
- пакет оценочно-критериальных материалов, включающих способы получения информации о качестве образовательных услуг, методики ее обработки и интерпретации;
- ежегодная циклограмма мониторинговых исследований качества образовательных услуг;

- механизм взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг по вопросам качества;
- информационное пространство для различных групп пользователей, объединяющее данные о качестве образовательных услуг АО ИОО;
- информационное (программное) обеспечение, позволяющее эффективно производить оценку качества услуг.

В таблице № 5 представлены показатели оценки результативности программы мониторинга качества образовательных услуг на 2018-2020 гг.

Таблица № 5

**Количественные показатели оценки результативности программы мониторинга качества образовательных услуг на 2018-2020 гг.**

Наименование направления и показатели	Показатели результативности			Периодичность оценки
	2018	2019	2020	
<b>Направление 1. «Нормативно-правовое и организационное обеспечение»</b>				
Разработка и/или обновление локальных актов, регламентирующих комплекс мониторинговых исследований качества образовательных услуг	1	1	1	ежегодно
Разработка и/или обновление локальных актов, регламентирующих реализацию дополнительных профессиональных программ в АО ИОО	1	1	1	ежегодно
<b>Направление 2. «Организационное обеспечение»</b>				
Доля ДПП ПП, охваченных мониторинговыми исследованиями (в % от общего количества реализуемых программ)	70	80	90	ежегодно
Доля ДПП ПК, охваченных мониторинговыми исследованиями (в % от общего количества реализуемых программ)	50	60	65	ежегодно
Доля слушателей, участвующих в оценке удовлетворенности качеством ОУ (в % от общего количества обученных по ДПП)	60	65	70	ежегодно
Доля слушателей, удовлетворенных качеством образовательных услуг по всем формам реализации ДПП (%)	91,5	91,5	91,5	ежегодно



Наименование направления и показатели	Показатели результативности			Периодичность оценки
	2018	2019	2020	
Доля выездных практических занятий, охваченных мониторинговыми исследованиями (в % от общего количества выездных практических занятий)	30	50	60	ежегодно
Доля ДПП, прошедших экспертизу (в том числе на соответствие требованиям профстандарта), (%)	100	100	100	ежегодно
Доля ДПП, в которых отслеживается степень достижения планируемых результатов (в % от общего количества реализуемых ДПП)	25	35	50	ежегодно
Количество учебных занятий, получивших экспертную оценку (ед.)	20	30	40	ежегодно
Доля ВКС, вебинаров, охваченных мониторинговыми исследованиями (в % от общего количества проведенных ВКС, вебинаров)	25	35	50	ежегодно
<b>Направление 3. «Функциональное обеспечение»</b>				
Количество структурных подразделений института, участвующих в мониторинговых исследованиях (ед.)	7	8	10	ежегодно
<b>Направление 4. «Инструментальное обеспечение (инструментарий для системной оценки и фиксации качества)»</b>				
Количество инструментов мониторинга, вновь разработанных	1	2	3	ежегодно
Количество инструментов мониторинга (обновленных)	1	2	3	ежегодно
<b>Направление 5. «Информационно-технологическое обеспечение»</b>				
Количество аналитических справок по итогам реализации тактических планов	1	1	1	ежегодно
Количество процессов, включенных в автоматизированную информационную систему комплекса мониторингов качества образовательных услуг	1	1	1	ежегодно

Рассмотрим возможные риски при реализации программы мониторинга качества образования и способы их минимизации (представлены в Таблице № 6).

Таблица № 6

**VII. Возможные риски и способы их минимизации**

Возможные риски	Способы их минимизации
1. Изменение государственной политики в области качества образования	Анализ стратегических документов, своевременное внесение изменений в программу мониторинга и в тактический план реализации
2. Неэффективность организации и управления процессом реализации программы мониторинга	Проведение регулярной оценки результативности и эффективности реализации программы, координация деятельности структурных подразделений. Разработка регламентов и мер по контролю межструктурной координации в ходе реализации программы
3. Большое количество мониторинговых исследований	Своевременная расстановка приоритетов в мониторинговой деятельности. Автоматизации мониторинговых исследований
4. Недостаточность кадровых и материально-технических ресурсов для информационно-технологического обеспечения мониторинговых исследований	Планирование мероприятий по развитию информационно-технологического обеспечения мониторинговых исследований
5. Недостаточная квалификация сотрудников для работы в информационном пространстве	Повышение квалификации сотрудников института с учетом профессиональных затруднений (дефицитов)
6. Отсроченность эффектов деятельности при реализации программы	Развитие системы обратной связи с заказчиками ДПП, потребителями образовательных услуг

