

УТВЕРЖДЕНО
приказом АО ИОО
от «22» января 2015 г. № 38/01-03

ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге качества образовательных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение представляет нормативный документ, регламентирующий вопросы организации, проведения и документирования мониторинга качества образовательных услуг в Архангельском областном институте открытого образования (далее – АО ИОО).

1.2. Настоящее Положение разработано на основании действующего законодательства РФ, в том числе ФЗ-273 «Об образовании в РФ» от 29.12.2012, приказа Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и в соответствии с Уставом АО ИОО, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и др.

1.3. Мониторинг качества образовательных услуг является составной частью системы оценки качества образования и способствует информационному обеспечению всех участников образовательных отношений.

1.4. В настоящем положении используются следующие термины:

- Мониторинг – процесс наблюдения и регистрации данных о каком-либо объекте, включающий систематический сбор и обработку информации, которая может быть использована для принятия управленческих решений и информирования общественности.
- Качество – совокупность свойств, признаков, выражающих существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно таким, а не иным. Качество обуславливает способность объектов (товаров, услуг, работ) удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям; определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям стандартов, договоров, контрактов, запросов потребителей.
- Качество образовательной услуги – это совокупность свойств и характеристик образовательной услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые образовательные потребности человека (личности), общества и государства.

2. Цель и задачи мониторинга

2.1. Целью мониторинга является сбор, обобщение, анализ, обработка информации о состоянии системы предоставления образовательных услуг АО ИОО и основных показателях ее функционирования, а также принятия обоснованных управленческих решений по достижению качественного образования и прогнозировании развития образовательных услуг института.

2.2. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- разработка и использование единых нормативных подходов (регламентов, порядков и др.)
- создание механизма мониторинговых исследований на институциональном уровне;
- разработка и применение технологий сбора, обобщения, классификации и анализа информации;
- получение достоверной и объективной информации об условиях, организации, содержании и результатах образовательного процесса;
- систематизация информации о качестве образовательных услуг, повышение ее оперативности и доступности;
- оптимизация информационных потоков, формируемых на различных уровнях образовательной системы;
- координация деятельности всех субъектов мониторинга качества образования;
- совершенствование технологии информационно-аналитической деятельности;
- определение форматов собираемой информации и разработка технологии ее использования в качестве информационной основы принятия управленческих решений и прогнозирования развития образовательных услуг института.

3. Объекты и субъекты мониторинга

3.1. Проведение мониторинга ориентируется на основные показатели качества образования:

- качество целей (понимание планируемого результата);
- качество результатов в соответствии с заявленными целями (результативность услуги);
- качество процесса (реализация услуги);
- качество условий (условия, необходимые для реализации услуги);

3.2. Объектами мониторинга качества образовательных услуг АО ИОО являются:

3.2.1. научная и научно-методическая деятельность

- программа НИР;
- инновационный проект;
- программа научно-практического мероприятия;
- положение (о конкурсе);
- статья в научной периодике;
- печатное периодическое издание;
- печатное непериодическое издание;
- экспертное заключение;

- отчётная документация (о конференции, фестивале, конкурсе, педагогических чтениях, выставке, турнире; программе НИР, инновационном проекте);
- процессы, связанные с организацией и осуществлением научной и научно-методической работы (организация и проведение конференций, педагогических чтений, выставок);
- сопровождение сайта АО ИОО.

3.2.2. учебно-методическая деятельность

- программа повышения квалификации;
- программа переподготовки, в т.ч. оценочные материалы;
- рабочая программа учебной дисциплины;
- электронное пособие учебного и учебно-методического характера;
- рабочие материалы для слушателей курсов/семинаров;
- печатное непериодическое издание.

3.2.3. учебная деятельность (преподавание)

- учебно-тематический план курсов/семинаров;
- результаты освоения дополнительной профессиональной программы;
- результаты освоения рабочих программ учебных дисциплин;
- организация и проведение курсов/семинаров;
- организация и проведение сессий по программе ПП;
- подготовка и проведение учебного занятия, в т.ч. выездного практического занятия;
- проведение и результаты консультации.

3.3. Субъекты мониторинга - работники АО ИОО, в соответствии с должностными обязанностями, занимающиеся мониторингом на любом этапе.

3.4. Субъектами мониторинга качества образовательных услуг являются

- проректор по учебно-методической работе;
- проректор по науке и инновационному развитию;
- заведующие кафедрами;
- директора центров;
- методический и профессорско-преподавательский состав АО ИОО.

4. Организация и реализация мониторинга

4.1. Организационный аспект процедуры мониторинга качества образовательных услуг включает сроки, формы, методы и порядок его проведения, закрепление ответственных исполнителей.

4.2. Организация и реализация мониторинга качества образовательных услуг представляет совокупность следующих процессов: сбора, обработки, хранения, использования информации.

4.3. Мониторинг качества образовательных услуг АО ИОО предполагает сбор информации на следующих уровнях: министерство образования и науки Архангельской области, Институт; структурные подразделения, посредники,

заказчики/потребители образовательных услуг АО ИОО (в т.ч. потенциальные), независимые эксперты и др.

К основным участникам мониторинга качества деятельности (услуг) АО ИОО отнесены:

- заказчики (министерство образования и науки Архангельской области, руководители и работники образовательных организаций, заинтересованные лица и организации и др.);
- потребители (обучающиеся по программам ПП, ПК; участники семинаров, научно-практических и иных мероприятий, проводимых АО ИОО);
- посредники (муниципальные органы управления образованием; работодатели, специалисты организационно-методического отдела АО ИОО и другие лица (структурные подразделения), кто способствует получению образовательной услуги);
- организаторы (рабочая группа по мониторингу из числа сотрудников структурных подразделений АО ИОО; отдельные структурные подразделения (в т.ч. отдел мониторинга, ОМО и др.), отдельные сотрудники, временно выполняющие функции кураторов мероприятий и др.);
- исполнители (специалисты структурных подразделений АО ИОО, в том числе методический и профессорско-преподавательский состав АО ИОО, авторы изданий, выпускаемых АО ИОО и другие лица, привлекаемые для оказания услуг).

4.4. Реализация мониторинга качества образовательных услуг предполагает последовательность следующих действий:

- определение и обоснование объекта мониторинга;
- сбор данных, используемых для мониторинга;
- обработка полученных данных в ходе мониторинга;
- анализ и интерпретация полученных данных в ходе мониторинга;
- подготовка документации по результатам мониторинга;
- распространение результатов мониторинга;
- структурирование баз данных, обеспечивающих хранение и оперативное использование информации.

4.5. Мониторинг осуществляется в трёх формах: постоянный (в процессе реализации дополнительных профессиональных программ, издании пособий и др.), периодический (осуществляется при внедрении новых программ), внеплановый (осуществляется на основе отзывов потребителей, заказчиков и иных случаях).

4.6. Мониторинг качества образовательных услуг осуществляется специалистами информационно-аналитического центра (далее – ИАЦ) в соответствии с нормативно-правовыми документами федерального и регионального уровней, программой развития и планами работы АО ИОО, Программа мониторинга качества образовательных услуг АО ИОО на

период 2014-2016 годы, положением об ИАЦ, методическими рекомендациями и настоящим Положением.

4.7. Неотъемлемой частью настоящего положения является ежегодный план, где определяется форма, направления, сроки и порядок проведения мониторинга, ответственные исполнители, а также иные локальные акты, регламентирующие текущую деятельность.

4.8. Мониторинг предполагает широкое использование современных информационных технологий.

4.9. Хранение и оперативное использование информации осуществляется посредством электронной связи и регулярно пополняемых электронных баз данных.

4.10. По результатам мониторинга готовятся аналитические материалы, в формах, соответствующих целям и задачам конкретных исследований. Указанные материалы включают аналитическую информацию и предложения по решению возникающих вопросов.

4.11. Основными пользователями результатов мониторинга являются: администрация АО ИОО, заказчики, потребители образовательных услуг и другие заинтересованные лица.

4.12. Лица, осуществляющие мониторинг, несут персональную ответственность за достоверность и объективность представленной информации, обработку данных, их анализ, использование и распространение результатов.

5. Требования к инструментам мониторинга

5.1. Общеметодологическими требованиями к инструментарию мониторинга являются надежность, удобство использования, разграничение уровней доступа к данным.

5.2. Основными инструментами, позволяющими дать оценку качества образовательных услуг, является анализ изменений характеристик во времени (динамический анализ) и сравнение одних характеристик с аналогичными в рамках образовательной системы (сопоставительный анализ).

5.3. Методы проведения мониторинга качества образовательных услуг:

- экспертное оценивание,
- тестирование,
- анкетирование,
- ранжирование,
- наблюдение,
- статистическая обработка информации и др.

6. Информационный фонд мониторинга

6.1. Реализация мониторинга предполагает организацию постоянного слежения и накопления данных на основе результатов плановых специально организованных мониторинговых исследований.

6.2. Для пополнения информационного фонда осуществляется заблаговременное предупреждение всех участников обследований, определяются сроки, формы сбора и представления материалов.

6.3. Получаемая в процессе мониторинга информация должна отвечать следующим требованиям:

- объективность – информация должна отражать реальное состояние дел;
- точность – погрешности измерений должны быть минимальные;
- полнота – источники информации должны быть оптимальными;
- достаточность – объём информации должен позволить принять обоснованное решение;
- систематизированность – информация, полученная из разных источников, должна быть приведена к общему знаменателю;
- оперативность – информация должна быть своевременной;
- доступность – информация должна быть представлена в форме, позволяющей видеть реальные проблемы, требующие решения.

7. Права и обязанности субъектов мониторинга

7.1. Представители ректората осуществляют общий контроль за состоянием качества образовательных услуг в АО ИОО в рамках своих полномочий.

Имеют право:

- запрашивать любую документацию по мониторингу качества образовательных услуг в АО ИОО;
- назначать внеплановые проверки качества образовательных услуг;
- посещать учебные занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом, в соответствии с расписанием;
- посещать мониторинговые мероприятия, проводимые в АО ИОО;
- принимать решения по повышению качества образовательных услуг в рамках должностных полномочий на основе результатов мониторинга;
- включать в повестку дня Ученого совета, научно-методического совета вопросы, связанные с обсуждением итогов мониторинга качества образовательных услуг.
- посещать учебные занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом, в соответствии с расписанием и научно-практические мероприятия, проводимые АО ИОО;

7.2. Руководители структурных подразделений.

Обязаны:

- контролировать проведение мониторинговых процедур по всем объектам мониторинга, относящимся к подразделению;
- анализировать результаты мониторинга.

Имеют право:

- результаты мониторинга обсуждать на заседаниях подразделения;
- запрашивать результаты мониторинга качества образовательных услуг, реализуемых подразделением;

- формулировать предложения по повышению качества образовательных услуг АО ИОО.

7.3. Методический и профессорско-преподавательский состав

Обязаны:

- предоставлять объективную и достоверную информацию для проведения мониторинга;
- осуществлять мониторинговые процедуры, в соответствии с функциональными обязанностями;
- совершенствовать качество предоставляемых образовательных услуг по профилю деятельности в соответствии с результатами мониторинга.

Имеют право:

- формулировать предложения по повышению качества образовательных услуг АО ИОО;
- получать информацию о полученных данных в ходе мониторинга.

8. Документационное сопровождение мониторинга

8.1. Инструменты, используемые в ходе мониторинга (экспертные листы, тесты, анкеты и др.) хранятся в соответствующем структурном подразделении не менее 2 лет.

8.2. Специалистами информационно-аналитического центра готовятся статистические и аналитические справки по оценке качества образовательных услуг, которые хранятся в документации АО ИОО не менее 5 лет.

9. Заключительные положения

9.1. Положение о мониторинге, а также дополнения и изменения к нему рассматриваются на научно-методическом совете и утверждаются ректором АО ИОО.

9.2. В настоящее положение могут вноситься изменения и дополнения в связи с вступлением в силу новых нормативных документов.

9.3. Все вопросы, связанные с организацией работы по обеспечению качества образовательных услуг в АО ИОО, не урегулированные настоящим Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.