

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

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

УТВЕРЖДЕНА
приказом АО ИОО
от «30» мая 2014г. № 516/01-03

**Программа мониторинга качества образовательных услуг в государственном
автономном образовательном учреждении**

«Архангельский областной институт открытого образования»

на период 2014-2016 годы

*(в рамках реализации проекта ФИП «Разработка и апробация системы оценки
качества образовательных услуг в учреждении дополнительного профессиональ-
ного образования»)*

Авторы-разработчики:

Уварова Л.И., ректор АО ИОО,
Федосеева И.В., проректор по учебно-
методической работе,
Кряжев Н.В., главный специалист по инно-
вациям,
Вашукова И.С., заведующий кафедрой
управления образованием,
Горячкова С.А., заведующий кафедрой пе-
дагогике и психологии, кан.пед.наук, до-
цент,
Верховцева С.В., методист организационно-
методического отдела информационно-
аналитического центра

Рассмотрено
на заседании научно-методического совета
АО ИОО
Протокол № 2 от «18» марта 2014 г

Архангельск
2014

Паспорт программы

Наименование программы	Программа мониторинга качества образовательных услуг в ГОУ АО ИОО на период 2014-2016 годы
Основания для разработки программы	1. Проект ФИП «Разработка и апробация системы оценки качества образовательных услуг в учреждении дополнительного профессионального образования» 2. Результаты проблемно-ориентированного анализа организации и управления качеством образования в АО ИОО, проведенного в рамках разработки программы развития Института 3. Нормативно-правовая база: - ФЗ от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в РФ»; - ГОСТ Р ISO 9001:2008 «Национальный стандарт качества» (система менеджмента качества); - Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; - Постановление Правительства РФ от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»; - «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 №499 (в ред. от 15 ноября 2013)); - Устава АО ИОО; - Концепция мониторинга качества деятельности (услуг) института (рассмотрена на заседании Ученого совета протокол №2 от 10.04.2012) и другие локальные нормативные акты.
Разработчик программы	Рабочая группа по реализации проекта ФИП «Разработка и апробация системы оценки качества образовательных услуг в учреждении ДПО» и рабочая группа по реализации проекта «Система оценки качества образовательных услуг в системе повышения квалификации» в рамках программы развития АО ИОО
Основные исполнители программы	Коллектив ГАОУ «Архангельский областной институт открытого образования»
Цель	Разработка системы сбора, обработки, хранения и распространения информации о качестве и прогнозировании развития образовательных услуг института.
Задачи	определить перечень образовательных услуг, предлагаемых АО ИОО для включения в программу мониторинга; систематизировать комплекс критериев и показателей, обеспечивающих целостное представление о системе образовательных услуг АО ИОО (относительно основных процессов); разработать и описать организационную модель мониторинга качества образовательных услуг Института, включающую механизмы взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг; разработать/обновить локальные нормативные документы, регламентирующие организацию мониторинга качества образования АО ИОО (положение о мониторинге и др.); осуществить отбор, адаптацию и проектирование оценочно-критериальных комплексов, методик и инструментов получения информации о качестве образовательных услуг в АО ИОО;

	<p>разработать ежегодную циклограмму мониторинга образовательных услуг по осуществлению сбора, накопления, систематизации, обработки и анализа информации о состоянии и предоставляемых образовательных услуг;</p> <p>создать единое информационное пространство, объединяющее данные о качестве услуг, предоставляемых АО ИОО, ориентированные на различные группы пользователей.</p>
Ожидаемые результаты и продукты	<p>наличие перечня образовательных услуг, предлагаемых АО ИОО, включенных в программу мониторинга;</p> <p>комплекс критериев и показателей, обеспечивающих целостное представление о системе образовательных услуг АО ИОО относительно основных процессов;</p> <p>организационная модель мониторинга качества образовательных услуг Института, включающая механизмы взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг;</p> <p>пакет локальных нормативных документов, регламентирующих процесс мониторинга качества образования в образовательной организации (положение о мониторинге и др.);</p> <p>пакет оценочно-критериальных комплексов, методик и способов получения информации о качестве образовательных услуг в образовательной организации;</p> <p>ежегодная циклограмма мониторинга образовательных услуг по осуществлению сбора, накопления, систематизации, обработки информации;</p> <p>создание единого информационного пространства, объединяющего данные о качестве услуг, предоставляемых АО ИОО для различных групп пользователей, в том числе – автоматизированная система сбора, обработки, хранения и распространения информации о качестве образовательных услуг института.</p>

В тексте документа используются следующие сокращения:

- АО ИОО - государственное автономное образовательное учреждение «Архангельский областной институт открытого образования»;
- ФЗ – Федеральный закон;
- ОО - образовательная организация;
- ОУ - образовательные услуги.

II. Аналитическое обоснование программы

Проблема оценки качества образования (в целом) и образовательных услуг (в частности) является в настоящее время одной из самых актуальных для всей системы образования Российской Федерации. Общая черта системных изменений на всех уровнях управления – нацеленность на обеспечение качества образования, совершенствование ее системы и соответствия его содержания современным требованиям общества.

Существующие в настоящее время в ОО подходы к организации и управлению качеством образования позволяют объективно оценивать отдельные структурные элементы системы обеспечения качества образовательного процесса. Однако, по-прежнему остается актуальной проблема построения системного мониторинга качества образовательных услуг в ОО, соответствующего особенностям деятельности организации и выявляющего следующие аспекты качества:

- качество целей (понимание планируемого результата);
- качество условий (условия, необходимые для реализации услуги);
- качество процесса (реализация услуги);

- качество результатов в соответствии с заявленными целями (результативность услуги).

На основании результатов проблемно-ориентированного анализа практики оценки качества образовательных услуг (далее - ОУ) отметим, что в настоящее время в институте определен подход к организации и управлению качеством ОУ. При этом отмечаем, что в настоящее время систематически оценивается качество отдельных ОУ.

В течение 2010- 2013гг. в институте накоплен опыт по:

- разработке системы диагностических процедур, направленных на изучение удовлетворенности слушателей качеством курсовых и научно-практических мероприятий;
- сбору, анализу и сохранению информации о качестве курсовых мероприятий, работы базовых площадок института;
- обработке и интерпретации полученных результатов и др.

В целях определения методологических оснований для проектирования дальнейшей работы по оценке образовательных услуг разработана и утверждена Концепция мониторинга качества деятельности (услуг) института (рассмотрена на заседании Ученого совета, протокол №2 от 10.04.2012).

Особое внимание уделяется развитию мониторинга качества курсовых мероприятий, т.к. это является основной формой организации образовательного процесса в институте. 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.

При этом, в ходе проведенного анализа деятельности Института выявлен ряд противоречий и проблем, которые обусловлены необходимостью получения объективной информации о состоянии качества образовательных услуг Института в рамках единого информационного пространства, объединяющего данные различных уровней в единую систему.

Существующая в настоящее время практика организации мониторинга качества ОУ носит фрагментарный характер и не дает желаемых результатов. В ходе анализа практической деятельности отмечена необходимость в систематизации накопленного опыта и информации, повышении оперативности, расширении существующих практик, координации деятельности всех участников мониторинга и определении объектов мониторинга.

Проблемное поле организации мониторинга качества образовательных услуг складывается из следующих позиций:

- не в полной мере используется системный подход к изучению состояния качества образовательных услуг в Институте (не все направления деятельности Института (образовательные услуги) подвергаются оценке);
- несвоевременная обработка информации и фрагментарное использование информации при планировании образовательных услуг;
- отсутствие автоматизированных процессов, обеспечивающих своевременную и качественную обработку информации;
- отсутствие достаточного рабочего инструментария, позволяющего оценить процесс и результаты предоставления образовательных услуг в Институте.

Анализ качественных показателей выполнения государственного задания Института за 2012-2013гг. привел к следующим выводам: требуется системная организация управления качеством ОУ, в том числе через создание одного из инструментов управления, а именно: программы мониторинга качества образовательных услуг в АО ИОО.

III. Концептуально-стратегический раздел программы

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года определяет стратегическую «цель государственной политики в области образования - повышение доступности качественного образования, соответствующего требованиям инновационного развития экономики, современным потребностям общества и каждого гражданина». Таким образом, совершенствование системы качества образования является од-

ной из центральных задач российского образования для придания ему опережающего характера.

Разработанная программа мониторинга качества образовательных услуг в АО ИОО предполагает системную организацию управления по обеспечению качества образовательных услуг, что приведет в дальнейшем к инновационному развитию образовательной организации.

Новизна программы - заключается, во-первых, в ориентации мониторинга на включение потребителя и заказчика в процесс оценки качества образовательных услуг, во-вторых, во взаимосвязи процедур заказа на образовательные услуги и оценки ее качества, в-третьих, в объединении баз данных результатов мониторинга с целью комплексного анализа полученной информации и оценки качества услуг в учреждении ДПО. Ключевая идея программы заключается в разработке и апробации системы оценки качества образовательных услуг в учреждении ДПО, включающей механизмы активного взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг, с использованием единого автоматизированного информационного пространства.

Основные концептуальные положения, определяющие содержание Программы представлены в Концепции мониторинга качества деятельности (услуг) института (см выше).

Основные направления программы представлены в таблице №1.

Таблица №1

Стратегические направления Программы

Направления	Содержание деятельности
Нормативное и организационное	<ul style="list-style-type: none"> • Разработка нормативной базы, регламентирующей проведение мониторинга качества образовательных услуг. • Реализация: комплекса мероприятий по сбору информации о состоянии и предоставляемых образовательных услугах на основании специально разработанных или адаптированных инструментов. • Накопление, систематизация, обработка и анализ информации, необходимой для развития деятельности Института. • Прогнозирование ситуации на региональном рынке образовательных услуг для корректировки содержательной, организационной и управленческой деятельности в процессе реализации Программы.
Проектировочное	<ul style="list-style-type: none"> • Разработка: организационной модели мониторинга качества образовательных услуг Института; плана действий в ходе реализации программы по основным направлениям деятельности АО ИОО; критериев и показателей, обеспечивающих целостное представление о системе услуг АО ИОО; единого информационного пространства, объединяющего данные о качестве услуг.
Информационное	<ul style="list-style-type: none"> • Многоканальное представление информации о результатах работы (промежуточные и итоговое), о качестве оказания образовательных услуг в АО ИОО различным группам пользователей (потребителей).
Аналитическое	<ul style="list-style-type: none"> • Определение результативности и эффективности применяемых методик для оценки качества образования. Оценка результатов Программы.

Объектами мониторинга качества образовательных услуг АО ИОО являются:

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,
- отчетная 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.

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. 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.

Для оценки объектов выделены основные группы критериев, используемые в мониторинге качества услуг АО ИОО (см. Таблицу №2).

Таблицу №2.

Основные группы критериев мониторинга качества услуг АО ИОО

Предметы мониторинга	Основные критерии оценки
Качество цели (понимание планируемого результата)	<ul style="list-style-type: none"> – конкретность формулировки цели (четкое понимание планируемого результата); – измеримость цели; – достижимость цели; – соответствие образовательным запросам потребителей; – соответствие приоритетным направлениям деятельности АО ИОО.
Качество условий (условия, необходимые для реализации услуги)	<ul style="list-style-type: none"> – социально-психологические условия (психологическая комфортность образовательного процесса; возможность профессиональной коммуникации в ходе ПК и ПП); – санитарно-гигиенические условия (соответствие требованиям СанПиН); – кадровое обеспечение (соответствие уровня квалификации ППС и методистов установленным квалификационным требованиям); – научно-методическое обеспечение (достаточность научно-методических разработок, наличие специальных инструмен-

	<p>тов для выявления запросов и оценки качества оказания услуги);</p> <ul style="list-style-type: none"> – информационное обеспечение (сопровождение) или полнота и доступность информации (разнообразие форм информирования, содержательность информации); – материально-техническое обеспечение (достаточность оборудования); – нормативно-правовые условия (наличие четких требований и регламентов оказания образовательных услуг).
<p>Качество процесса (реализация услуги)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – выполнение плана мероприятий в соответствии со сроками; – разнообразие форм и приемов работы специалиста; – соответствие форм и приемов работы содержанию услуги; – коммуникация (результативность и эффективность коммуникации); – гибкость реализации (ориентация на запросы потребителей, готовность специалиста изменить содержание и форму оказания услуги); – материально-техническое обеспечение (рациональность использования) – структурированность/алгоритмичность; – новизна
<p>Качество результата (результативность услуги)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие запросам потребителя; – удовлетворенность потребителей; – достижение заявленных целей; – востребованность услуги; – направленность услуги на развитие образовательной практики; – возможность использования результатов в практической деятельности.

Каждый объект мониторинга может иметь свой набор критериев и соответствующих им показателей. Возможно, что один критерий дает информацию о разных объектах мониторинга. Объекты мониторинга могут быть оценены (измерены) с помощью определенного инструментария, подбираемого на основании выделенных критериев, характеризующих, что именно будет измеряться в данном объекте, и показателей, позволяющих делать вывод о точности (адекватности) этого измерения.

Реализация программы планируется в три этапа.

1. Аналитическо-проектный этап (2013-2014 гг.)

Основные виды деятельности: анализ состояния организации управления качеством образовательных услуг в Институте; изучение законодательных и нормативных документов, научной и методической литературы по вопросам оценки качества образования; разработка организационной модели мониторинга качества образовательных услуг Института (изучение опыта других учреждений по проектированию системы оценки качества образования); подбор, разработка, адаптирование и корректировка критериев и показателей качества образовательных услуг; разработка и апробация инструментов по оценке качества образовательных услуг; осуществление отбора методик и способов получения информации о качестве образовательных услуг; разработка рабочего инструментария для проведения мониторинговых исследований, обработки, хранения, представления информации (методики, тестовые комплексы, анкеты, бланки и т.д.); подготовка локальных нормативных актов, регламентирующих основные про-

цессы мониторинга; подготовка ресурсов для информирования партнеров, потребителей, общественности о ходе реализации программы (проекта ФИП) и др.

2. Основной этап (2014 - 2015 гг.)

Основные виды деятельности: разработка и реализация комплекса текущих мероприятий по реализации программы; описание организационной модели мониторинга качества образовательных услуг; апробация и корректировка рабочего инструментария для проведения мониторинговых исследований, обработки, хранения, представления информации (методики, тестовые комплексы, анкеты, бланки и т.д.); сбор, накопление, систематизация, обработка и анализ информации об уровне качества предоставляемых образовательных услуг (при наличии автоматизированной системы); мотивация субъектов образовательных отношений на осуществление образовательного процесса, информирование партнеров, потребителей, общественности о ходе реализации программы (проекта ФИП); проектирование единого (электронного) информационного пространства, объединяющего данные о качестве предоставляемых образовательных услуг и др.

3. Обобщающий этап (2015 - 2016 гг.)

Основные виды деятельности: разработка нормативных документов, формирование пакета методических материалов, разъясняющих и обеспечивающих процесс оценки качества образовательных услуг в Институте; реализация комплекса текущих мероприятий по реализации программы; ведение сбора, накопления, систематизации, обработка и анализ информации об уровне качества предоставляемых образовательных услуг; обобщение результатов работы, оценка степени достижения поставленных целей и задач программы; прогнозирование возможности распространения организационной модели мониторинга качества образовательных услуг Института в другие ОО; информирование партнеров, потребителей, общественности о ходе реализации программы (проекта ФИП) и др.

IV. Tактический раздел программы

Организация мониторинга качества деятельности (услуг) АО ИОО

Мониторинг качества 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. кабинет 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).

Tактический план реализации программы предусматривает активное, прозрачное взаимодействие всех участников мониторинга.

V. Тактический план реализации программы на 2013-2014 гг.

Таблица №3

№ п/п	Направление деятельности, мероприятия	Результат/продукт	Сроки реализации	Ответственные	Финансирование
1. Нормативное и организационное обеспечение мониторинга					
1.1	Назначение ответственного (нных) за организацию и проведение мониторинга	-определение ответственного (нных) за организацию и проведение мониторинга с уточнением круга полномочий; - планирование деятельности на текущий период.	До 02.04 2014	Меженный В.С.	
1.2	Изучение нормативно-правовых документов по вопросам оценки качества образования	- пакет нормативно-правовых документов по оценке качества образования - электронный отчет по ФИП	В течение года До 01.09. 2014	Члены рабочей группы Кряжев Н.В.	
1.3	Разработка и корректировка нормативно-правовой базы (Положения о мониторинге и др.)	- пакет локальных нормативных актов, регламентирующих процесс мониторинга в АО ИОО	В течение года	Члены рабочей группы	
1.4	Разработка и рассмотрение Программы мониторинга образовательных услуг в АО ИОО на заседании НМС	- представление Программы мониторинга образовательных услуг в АО ИОО на заседании НМС и дальнейшая ее корректировка	до 18.03.2014	Кряжев Н.В., Федосеева И.В.,	
1.5	Утверждение Программы мониторинга образовательных услуг в АО ИОО	- приказ ректора об утверждении Программы мониторинга образовательных услуг в АО ИОО	до 30.05 2014	Верховцева С.В.	
1.6	Формирование рабочих групп из сотрудников Института по разработке диагностического инструментария	- приказ о создании рабочих групп и дальнейшее планирование деятельности	Июнь-сентябрь 2014г.	Верховцева С.В.	
1.7	Разработка модели системы оценки качества образовательных услуг	- представление модели системы оценки качества образовательных услуг; - включение руководителей и членов коллектива в деятельность ФИП	до 18.03.2014 апрель - сентябрь 2014г.	Кряжев Н.В., Федосеева И.В., Верховцева С.В.	
1.8	Разработка рабочего инструментария для проведения мониторинговых исследований	- пакет рабочего инструментария для проведения мониторинговых исследований (<i>позволяющий использование автоматизированного сбора, обработки и хранения информации</i>)	октябрь 2014г.	Члены рабочей группы	

2. Информационное обеспечение

2.1	Изучение научной и методической литературы по вопросам оценки качества образования	- аналитическая справка (аналитическая статья) в отчете по ФИП; - терминологический словарь по вопросам оценки качества образовательных услуг в ДПО	- сентябрь 2013г. – май 2014г.	Члены рабочей группы	
2.2	Разработка (апробация) инструмента (программы) для электронного сбора, обработки и хранения информации о результатах мониторинга	- адаптированная автоматизированная система	май – декабрь 2014г.	Кряжев Н.В., Балагина Е.А., Меженный В.С.	
2.3	Информирование о: - реализации программы; - результатах оценки качества образовательных услуг	- страница на сайте АО ИОО и корпоративном портале - подготовка информационных писем и др.	апрель 2014г. – в течение всего периода	Кряжев Н.В. Меженный В.С. Соколова Т.В.	
2.4	Утверждение регламента организации информационных потоков для пользователей информации СОКО	- распоряжение ректора	Сентябрь 2014г.	Меженный В.С.	

3. Кадровое обеспечение

3.1	Участие сотрудников Института в разработке рабочего инструментария для проведения мониторинговых исследований	- Коллективная работа по проектированию пакетов рабочего инструментария	май – декабрь 2014г.	Члены рабочей группы	
3.2	Обучение членов коллектива и рабочей группы разработке рабочего инструментария для проведения мониторинговых исследований	- Плановое прохождение обучения вопросам разработки рабочего инструментария для мониторинговых исследований	По отдельному плану	Федосеева И.В.	

VI. Система управления Программой

Разработанная в Программе стратегия мониторинга будет использована в качестве основы при постановке целей и задач при разработке годовых планов работы Института, которые будут включать мероприятия по реализации Программы, в том числе:

- корректировка Программы может осуществляться по инициативе администрации и рассматриваться на заседании НМС;
- 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;
- 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.
- ежегодно проректор по УМР представляет результаты работы Института по реализации Программы;
- планирование работ по Программе, список мероприятий по ее реализации составляется ежегодно и вносится в годовой план работы Института.

Применение разнообразных методов при реализации Программы:

- *Документальный метод* – способ сбора информации, основанный на изучении первичных учетных записей; сведений, поступающих в виде обязательных отчетов в определенные сроки и по утвержденным формам; сведений, содержащихся в управленческой документации;

- *Поисково-информационный метод* – способ сбора информации, основанный на изучении сведений в специальной литературе, материалах СМИ и Интернете;

- *Метод опроса* – способ сбора информации посредством специально разработанных бланков анкет и вопросов для интервью;

- *Метод структурированного наблюдения* – способ сбора информации на основе специально разработанной программы, предполагающей установление фактов, их регистрацию посредством записей в формуляре наблюдения (контрольном листке);

- *Регистрационный метод* – способ измерения, основанный на получении информации посредством подсчета числа определенных предметов, событий или затрат;

- *Расчетный метод* – способ измерения и оценки, основанный на получении информации посредством теоретических и эмпирических зависимостей;

- *Измерительный метод* – способ измерения и оценки, основанный на получении информации с использованием технических средств;

- *Экспертный метод* – способ оценки информации на основе специально разработанной программы формирования экспертных оценок группой специалистов.

- *Метод эталонного сравнения* – это способ изучения информации, основанный на анализе и сопоставлении показателей процессов и результатов выполненной работы, с имеющимися эталонами, нормативами, стандартами;

- *Составление причинно-следственных диаграмм* – это способ изучения информации, основанный на выявлении наиболее существенных причин, определяющих ход, характер процесса и / или влияющих на конечный результат;

- *Метод стратификации (расслоение)* – это способ изучения информации, основанный на выявлении и устранении причин недопустимого разброса характеристик процессов и результатов;

- *Группировка информации* – это способ изучения информации, основанный на упорядочении данных по признаку, подобию или различиям, общее назначение которого состоит в выявлении взаимосвязей между несколькими переменными;

- *Построение гистограмм* – это способ изучения информации, основанный на наглядном изображении распределения конкретных значений параметра по частоте повторения за определенный период времени;

- *Построение диаграмм разброса* – это способ изучения информации, основанный на графическом изображении зависимости между двумя параметрами, позволяющий определить вид и тесноту связи между ними;

- *Построение диаграмм Парето* – это способ изучения информации, основанный на наглядном изображении величины потерь, в зависимости от различных дефектов, позволяющий сконцентрировать внимание на устранении наиболее значимых дефектов;

- *Построение контрольных карт* – это способ изучения информации, основанный на графическом изображении, допустимого диапазона разброса характеристик, с помощью контрольных границ в обычных условиях течения процесса;

- *Построение графиков* – это способ изучения информации, основанный на графическом представлении количественных данных, позволяющий в компактной форме отражать большие объемы информации.

Совокупность применяемых методов (анализ статистических данных; анкетирование; тестирование; экспертное оценивание; анализ документов; диагностические методики и процедуры и др.) позволит получить исчерпывающую информацию о качестве реализуемых образовательных услуг.

VII. Ожидаемый результат

По итогам реализации Программы будут созданы следующие продукты:

- перечень образовательных услуг, предлагаемых АО ИОО, включенных в программу мониторинга;
- комплекс критериев и показателей, обеспечивающих целостное представление о системе образовательных услуг АО ИОО относительно основных процессов;
- организационная модель мониторинга качества образовательных услуг Института, включающую механизмы взаимодействия заказчиков, потребителей и поставщиков образовательных услуг;
- пакет локальных нормативных документов, регламентирующих процесс мониторинга качества образования в образовательной организации (положение о мониторинге и др.);
- пакет оценочно-критериальных комплексов, методик и способов получения информации о качестве образовательных услуг в образовательной организации;
- ежегодная циклограмма мониторинга образовательных услуг по осуществлению сбора, накопления, систематизации, обработки информации;
- единое информационное пространство, объединяющее данные о качестве услуг, предоставляемых АО ИОО для различных групп пользователей, в том числе автоматизированная система сбора, обработки, хранения и распространения информации о качестве образовательных услуг института.

В ходе реализации могут быть созданы и другие продукты, незаявленные в Программе.

При реализации Программы мониторинга качества образовательных услуг возможно появление следующих рисков (см. Таблица №5).

Таблица №4.

Возможные риски и способы их минимизации

Возможные риски	Способы их минимизации
1. Изменение государственной политики в области качества образования	Анализ стратегических документов, внесение изменений в программу института и в тактический план ФИП
2. Несоответствие методик диагностик специфике образовательной организации	Разработка и адаптация инструментов по оценке качества образовательных услуг с учетом специфики образовательной организации
3. Большой объем количественных диагностик может не показать динамику качества образования	Использование экспертной группы, использование обратной связи, электронная оболочка (автоматизированная обработка данных)
4. Полученные результаты могут быть не востребованы	Содержание диагностик ориентировано на принятие решений
5. Недостаточная материально-техническая база	Развитие дистанционных образовательных технологий, использование базовых площадок и ресурсных центров