

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«04» декабря 2015 г.

№ 239 /01-04

Об утверждении регламентов  
оценки качества образовательных услуг

В целях организации мониторинга качества образовательных услуг на основании положения, утвержденного приказом АО ИОО от 22 января 2015 г. № 38/01-03, и с учетом результатов апробации

1. Утвердить прилагаемые регламенты:

- Порядок проведения экспертизы дополнительных профессиональных программ;
- Правила проведения опроса потребителей образовательных услуг;
- Регламенты применения инструментов оценки качества образовательных услуг.

2. Для анализа и интерпретации результатов опроса потребителей образовательных услуг применять прилагаемую методику (приложение).

3. Руководителям структурных подразделений довести информацию до сотрудников кафедр, центров по использованию регламентов оценки качества образовательных услуг.

4. Считать утратившим силу распоряжение АО ИППК РО от 06.06.2013 № 132/01-04. «Об утверждении формы экспертных листов».

5. Распоряжение вступает в силу с 01 января 2016 года.

6. Контроль за исполнением распоряжения возложить на проректора по учебно-методической работе Федосееву И.В.

Ректор



Л.И. Уварова

## **Порядок проведения экспертизы дополнительных профессиональных программ**

1. Настоящий Порядок определяет последовательность проведения экспертизы дополнительных профессиональных программ (далее - ДПП), регламентирует взаимодействие кафедр, информационно-аналитического центра (далее - ИАЦ), экспертной группы и ректората.
2. Цель проведения экспертизы программ: установление соответствия оформления, структуры и содержания ДПП существующей нормативно-правовой базе, актуальным потребностям профессионального педагогического сообщества.
3. На экспертизу должны быть представлены все ДПП повышения квалификации, переподготовки (в т.ч. рабочие программы учебных дисциплин), запланированные и разработанные структурными подразделениями института.
4. Представленные на экспертизу программы должны быть разработаны и оформлены в соответствии с действующим Положением о дополнительных профессиональных программах.
5. Для проведения экспертизы ДПП используются экспертные листы. Результаты экспертизы предоставляются в форме экспертных заключений.
6. Экспертиза дополнительных профессиональных программ проходит в 2 этапа:

### ***1 этап: на кафедре***

Экспертную оценку оформления, структуры и содержания программ (техническая и содержательная экспертиза) дают сотрудники кафедры, назначенные заведующим. Результаты экспертизы рассматриваются на заседании кафедры и заносятся в протокол. Программы с экспертными заключениями направляются на регистрацию для 2-го этапа экспертизы в ИАЦ не позднее 25 числа текущего месяца.

### ***2 этап: экспертной группой***

#### **Техническая экспертиза**

Экспертиза оформления и структуры (техническая) зарегистрированных дополнительных профессиональных программ проводится сотрудниками ИАЦ в течение 3-х рабочих дней с момента регистрации ДПП. При наличии замечаний к структуре и/или оформлению программа возвращается авторам-составителям для устранения замечаний.

После технической экспертизы ДПП направляются на экспертизу содержания.

#### Экспертиза содержания

- Экспертиза содержания проводится экспертами, назначенными проректором по учебно-методической работе из экспертной группы, состав которой утверждается ректором на текущий календарный год.
  - Экспертиза содержания проводится в течение 5-х рабочих дней с момента поступления ДПП.
  - Замечания эксперт фиксирует в экспертном листе, ДПП возвращается авторам-составителям для устранения ключевых проблем.
  - При направлении экспертом ДПП на существенную доработку, экспертное заключение должно содержать доказательные выводы о нецелесообразности реализации представленного варианта программы.
  - Повторная экспертиза проводится в течение 3-х рабочих дней с момента поступления ДПП.
  - Не имеющие замечаний ДПП эксперт рекомендует к утверждению ректором.
7. Замечания к ДПП авторы-составители устраняют в течение 5-ти дней с момента возвращения программы. Авторы-составители ДПП вправе запросить у экспертов консультацию по возникающим вопросам. После произведенной корректировки доработанный вариант ДПП с экспертными заключениями направляется на повторную экспертизу.
  8. В случае несогласия авторов-составителей с заключениями экспертизы ДПП передается дополнительно назначенному эксперту.
  9. Проектируемые ДПП повышения квалификации, разработанные по заявкам заказчиков, предварительно (до 2 этапа экспертизы) проходят согласование с заказчиком с заполнением экспертного листа (экспертиза содержания). Максимальный срок проведения экспертизы: 5 дней.
  10. Контроль за результатами проведенной экспертизы осуществляет проректор по учебно-методической работе.
  11. ДПП утверждаются приказом ректора 5 числа ежемесячно.
  12. Утвержденные дополнительные профессиональные программы повышения квалификации и переподготовки размещаются в банке ДПП института.



**П Р А В И Л А**  
**проведения опроса потребителей образовательных услуг**

1. В ходе мониторинга качества образовательных услуг проводится опрос потребителей.
2. Для проведения опроса потребителей используются анкеты обратной связи.

Анкета обратной связи состоит из двух разделов: удовлетворенность потребителя качеством образовательной услуги и значимость (важность) для потребителя выделенных показателей качества.

В каждом разделе анкеты содержатся утверждения (показатели), относящиеся к объекту исследования.

Для проведения анализа каждому утверждению присваивается конкретное количество баллов.

Оценка удовлетворенности (исполнение критериев):

полностью согласен	4
скорее Да, чем Нет	3
скорее Нет, чем Да	2
не согласен	1

Оценка важности (степень соответствия ожиданиям):

Очень важно	4
Скорее важно	3
Скорее не важно	2
Не важно	1

**Анкета обратной связи (шаблон)**

**Раздел «Удовлетворенность»**

Определите, насколько **Вы** удовлетворены обучением (отметьте – *любым символом* - степень Вашего согласия с приведенными ниже утверждениями)

№	Утверждение	Насколько Вы согласны с утверждением			
		Полностью согласен	Скорее Да, чем Нет	Скорее Нет, чем Да	Не согласен
1.	Утверждение (показатель 1)				
2.	Утверждение (показатель 2)				
...	...				
N.	Утверждение (показатель N)				

**Раздел «Важность»**

Определите (*отметьте любым символом*), насколько **значимо (важно)** для Вас выполнение приведенных ниже условий в процессе обучения

№	Показатель	Насколько для Вас важно выполнение данных условий			
		Очень важно	Скорее важно	Скорее не важно	Совсем не важно
1.	Утверждение (показатель 1)				
2.	Утверждение (показатель 2)				
...	...				
N.	Утверждение (показатель N)				

Анкеты обратной связи по курсам повышения квалификации состоят из двух частей: инвариантной и вариативной. Вопрос вариативной части определяет кафедра, используя в течение календарного года все вариативные вопросы.

Вариативные вопросы для анкет обратной связи могут быть изменены /добавлены по предложению кафедры, согласованному с информационно-аналитическим центром (далее – ИАЦ).

Анкеты обратной связи по профессиональной переподготовке имеют только инвариантную часть.

Анкеты обратной связи по конференции в традиционной форме состоят, как правило, из двух частей, где вариативная часть содержит список посещенных мероприятий конференции.

3. Анкеты обратной связи для проведения опроса потребителей предоставляются ИАЦ на бумажных носителях или в электронном варианте.
4. Опрос потребителей проводят специалисты информационно-аналитического центра/заведующие кафедрами/кураторы.
5. Опрос потребителей проводится по окончании мероприятия, являющегося объектом мониторинга. Количество мероприятий, подлежащих мониторингу, указано в таблице 1.

*Таблица 1. Сроки проведения опросов и количество мероприятий, подлежащих мониторингу*

Объект мониторинга	Сроки анкетирования	Количество мероприятий (%)
Содержание и организация курсов по программе повышения квалификации	По окончании курсов повышения квалификации	Не менее 80% курсов от общего количества курсовых мероприятий
Содержание и организация обучения по программе профессиональной переподготовки	По окончании обучения	100% программ профессиональной переподготовки
Содержание и обучение по учебной дисциплине программы профессиональной переподготовки	По окончании изучения учебной дисциплины	Не менее 50% от общего количества учебных дисциплин, изучаемых в течение одной сессии
Содержание и организация аттестации по учебной	По окончании изучения учебной	Не менее 50% от общего количества

Объект мониторинга	Сроки анкетирования	Количество мероприятий (%)
дисциплине	дисциплины	учебных дисциплин, изучаемых в течение одной сессии
Организация учебно-производственной (производственной) практики	По окончании учебно-производственной (производственной) практики	Не менее 50% программ профессиональной переподготовки
Содержание и организация конференции	В последний день конференции	Не менее 80% конференций, проводимых в традиционной форме

6. Опрос потребителей проводится анонимно.
7. Перед проведением опроса необходимо провести инструктаж: объяснить правила заполнения анкет, ответить на возникающие вопросы.
8. Заполненные анкеты на бумажных носителях ответственный за проведение опроса передает в ИАЦ. Максимальный срок передачи анкет – в течение 3-х рабочих дней с момента проведения опроса.
9. Обработку анкет обратной связи осуществляют специалисты ИАЦ. Максимальный срок обработки анкет - 5 рабочих дней с момента поступления анкет в ИАЦ. Порядок предоставления результатов мониторинга регламентирован отдельным документом.
10. Механизм осуществления обратной связи с потребителями/заказчиками образовательных услуг подвергается анализу и корректировке в случае необходимости.
11. Работники института, участвующие в проведении опросов потребителей, несут персональную ответственность за качество выполняемой работы.



УТВЕРЖДЕНЫ  
распоряжением АО ИОО  
от «04» декабря 2015 г. № 239 /01-04

## РЕГЛАМЕНТЫ

### применения инструментов оценки качества образовательных услуг

**Объект мониторинга:** повышение квалификации работников сферы образования

**Наименование инструмента:** «Организация и проведение курсов повышения квалификации»

**Цель применения инструмента:** выявление мнения слушателей о качестве содержания и организации обучения на курсах по программе повышения квалификации

**Периодичность применения инструмента:** на всех курсах повышения квалификации

№ п/п	Последовательность действий	Ответственный	Сроки
1.	Подготовка анкет (в том числе выбор вариативного вопроса)	Специалист ИАЦ/куратор/ заведующий кафедрой	Не позднее, чем за 1 день до окончания обучения
2.	Инструктаж по заполнению анкет	Специалист ИАЦ/куратор/ заведующий кафедрой	В день проведения опроса
3.	Проведение анкетирования слушателей	Специалист ИАЦ/куратор/ заведующий кафедрой	В последний день обучения
4.	Передача заполненных анкет в ИАЦ на обработку	Куратор/заведующий кафедрой	В течение 3-х рабочих дней после проведения анкетирования
5.	Обработка анкет	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти рабочих дней с момента поступления анкет
6.	Доведение результатов обработки анкет до сведения заинтересованных сторон	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти рабочих дней с момента поступления анкет
7.	Анализ полученных результатов	Заведующий кафедрой	В течение месяца

**Объект мониторинга:** профессиональная переподготовка работников сферы образования

**Наименование инструментов:** «Организация обучения по программе профессиональной переподготовки», «Организация обучения по учебной дисциплине программы профессиональной переподготовки», «Аттестация по итогам обучения учебной дисциплины программы профессиональной переподготовки», «Учебно-производственная (производственная) практика в рамках программы профессиональной переподготовки»

**Цель применения инструмента:** выявление мнений обучающихся о качестве содержания и организации обучения по программе профессиональной переподготовки, учебной дисциплине

**Периодичность применения инструмента:** по всем программам профессиональной переподготовки

№ п/п	Последовательность действий	Ответственный	Сроки
1.	Подготовка анкет	Специалист ИАЦ/куратор/ заведующий кафедрой	Не позднее, чем за 1 день до проведения опроса
2.	Инструктаж по заполнению анкет	Специалист ИАЦ/ заведующий кафедрой/ куратор	В день проведения опроса
3.	Проведение анкетирования слушателей	куратор	В последний день обучения/практики
4.	Передача заполненных анкет в ИАЦ на обработку	Куратор/заведующий кафедрой	В течение 3-х рабочих дней после проведения анкетирования
5.	Обработка анкет	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти рабочих дней с момента поступления анкет
6.	Доведение результатов до сведения заинтересованных сторон	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти рабочих дней с момента поступления анкет
7.	Анализ полученных результатов	Заведующий кафедрой	В течение месяца

**Объект мониторинга:** конференция

**Наименование инструмента:** «Оценка качества содержания и организации конференции»

**Цель применения инструмента:** выявление мнений участников о качестве содержания и организации конференции

**Периодичность применения инструмента:** на всех конференциях, проводимых в традиционной форме

№ п/п	Последовательность действий	Ответственный	Сроки
1.	Подготовка анкет	Специалист ИАЦ / организаторы конференции	Не позднее, чем за 1 день до проведения опроса
3.	Инструктаж по заполнению анкет	Специалист ИАЦ/ организаторы конференции	В первый день проведения конференции
4.	Проведение анкетирования участников	Организаторы конференции	В день окончания конференции
5.	Передача заполненных анкет в ИАЦ на обработку	Организаторы конференции	В течение 3-х рабочих дней после проведения анкетирования
6.	Обработка анкет	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти рабочих дней с момента поступления анкет
7.	Доведение результатов до сведения заинтересованных сторон	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти рабочих дней с момента поступления анкет
8.	Анализ полученных результатов	Организаторы конференции	В течение месяца





## **МЕТОДИКА** **анализа и интерпретации результатов опроса потребителей** **образовательных услуг**

При проведении опроса потребителей образовательных услуг используются анкеты обратной связи.

Анкета обратной связи состоит из двух разделов: удовлетворенность потребителя качеством образовательной услуги и значимость (важность) для потребителя выделенных показателей качества. При проведении анализа каждому утверждению соответствует конкретное количество баллов от 1 до 4.

### **Порядок расчета**

#### **1. Расчет важности**

1.1. Важность по каждому показателю вычисляется как среднее арифметическое оценок важности, выставленных всеми респондентами: СРЗНАЧ (число1, число2,...).

1.2. Средняя оценка выше 3-х баллов указывает на то, что показатель весьма важен для потребителя.

#### **2. Расчет удовлетворенности**

2.1. Удовлетворенность по каждому показателю вычисляется как среднее арифметическое оценок удовлетворенности, выставленных всеми респондентами СРЗНАЧ (число1, число2,...).

2.2. Средние оценки удовлетворенности выше 3-х баллов свидетельствуют о высокой удовлетворенности потребителя. Средние оценки ниже 2 баллов свидетельствуют о низкой удовлетворенности потребителей.

#### **3. Стандартное отклонение**

3.1. Стандартное отклонение вычисляется по формуле  $\sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$ , где  $x$  - выборочное среднее СРЗНАЧ(число1, число2,...), а  $n$  — размер выборки.

- 3.2. Стандартное отклонение показывает степень отклонения оценок респондентов от среднего значения (разброс мнений потребителей по каждому показателю).
4. Анализ расхождений и определение приоритетов для улучшения (ПДУ)
- 4.1. При определении приоритетов для улучшения (ПДУ) сравниваются оценки важности и удовлетворенности по каждому показателю.
- 4.2. Наибольший ПДУ, т.е. фактор с наибольшим потенциалом для улучшения удовлетворенности потребителя, определяется по показателям, имеющим максимальный разрыв в оценках важности и удовлетворенности (чем больше разрыв между важностью и удовлетворенностью, тем больше проблема).
- 4.3. При анализе показателей учитываются также сведения о респондентах (возраст, пол, стаж работы в должности).
5. Расчет общего взвешенного коэффициента удовлетворенности
- 5.1. Рассчитываются весовые коэффициенты для каждого показателя по формуле:  $\text{весовой коэффициент показателя} = (\text{средняя оценка важности по показателю} / \text{сумма средних оценок по всем показателям}) * 100\%$
- 5.2. Рассчитывается взвешенная оценка удовлетворенности для каждого показателя умножением средней оценки удовлетворенности по показателю на соответствующий весовой коэффициент.
6. Общий взвешенный коэффициент удовлетворенности рассчитывается как сумма взвешенных оценок удовлетворенности по всем показателям.
7. Интерпретация значения общего коэффициента удовлетворенности:
- свыше 91% - отличный,
  - от 85% - хороший,
  - от 80% - удовлетворительный,
  - от 75% - вызывающий беспокойство.

