

УТВЕРЖДАЮ

Ректор АОУ ВО ДПО «ВИРО»

С.Б. Виноградова

«12» мая 2011г.



ПОЛОЖЕНИЕ

Об организации и проведении
мониторинга качества образовательной деятельности
автономного образовательного учреждения Вологодской области дополнительного
профессионального образования (повышения квалификации)
специалистов «Вологодский институт развития образования»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает общие требования к организации и проведению мониторинга качества образовательной деятельности (далее «мониторинг») структурных подразделений Автономного образовательного учреждения Вологодской области дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Вологодский институт развития образования» (далее «Институт») в рамках предоставления образовательных услуг.

1.2. Настоящее положение разработано на основании действующего законодательства РФ и в соответствии с:

- Требованиями к содержанию дополнительных профессиональных образовательных программ (утверждены Приказом Министерства общего и профессионального образования РФ № 1221 от 18.06.1997 г.)
- Уставом АОУ ВО ДПО «ВИРО»
- Положением о секторе мониторинга и маркетинга образовательных услуг

1.3. Процедуры организационного обеспечения мониторинга включают в себя:

- годовое планирование проведения мониторинга
- проведение опросов потребителей образовательных услуг
- ввод, обработку, анализ и хранение данных мониторинга
- представление результатов первичной обработки данных мониторинга ректорату, руководителю структурного подразделения (по запросу)

1.4. Основанием для организации и проведения мониторинга являются:

- настоящее положение
- распоряжение проректора по образовательной деятельности и маркетингу

2. Порядок планирования проведения мониторинга качества образовательной деятельности

2.1. Проректор по образовательной деятельности и маркетингу Института составляет распоряжение с перечнем требований и критериев отбора дополнительных профессиональных образовательных программ (далее ДПОП) для включения в план мониторинга на учебный год.

2.2. Руководители структурных подразделений, ведущих образовательную деятельность, составляют планы и заявки на проведение мониторинга на учебный год, исходя из распоряжения проректора по образовательной деятельности и маркетингу, и передают их в Сектор мониторинга и маркетинга образовательных услуг (далее «Сектор»).

2.3. Заявки руководителей структурных подразделений, ведущих образовательную деятельность, проходят процедуру согласования с заведующим Сектора.

2.4. Согласованные заявки руководителей структурных подразделений, ведущих образовательную деятельность, рассматриваются и утверждаются проректором по образовательной деятельности и маркетингу.

3. Порядок проведения опросов потребителей образовательных услуг

3.1. Опрос (замер) потребителей образовательных услуг проводят: сотрудники структурных подразделений, ведущих образовательную деятельность (*Приложение 1*), и сотрудники Сектора. На выездных курсах опрос (замер) проводит представитель принимающей организации: образовательного учреждения, муниципального органа управления образования, специалист муниципальной методической службы.

3.2. Сотрудники структурных подразделений, ведущих образовательную деятельность, ежемесячно (до 25 числа каждого месяца) осуществляют уточнение, корректировку годового плана мониторинга и представляют скорректированный план в Сектор.

3.3. Для обеспечения процедуры опроса сотрудники структурного подразделения не менее чем за 3 дня до опроса (замера) предоставляют в Сектор сведения по установленной форме (*Приложение 2*)

3.4. На основании сведений (*Приложение 2*) специалистами Сектора производится оформление бланка замера (*Приложение 3*) через электронную систему Института «Мониторинг».

3.4. Специалисты редакционно-издательского отдела (далее – РИО) тиражируют бланки замера в количестве заявленных слушателей учебных групп. Отмена или приостановка процесса оформления бланка замера происходит после информирования сотрудниками структурных подразделений специалистов Сектора о планируемых изменениях в проведении ДПОП.

3.6. Оснащение специалистов, проводящих замер, инструментами диагностики, происходит в день проведения замера (*Приложение 4, 5, 6, 7, 8*)

3.7. Проведение опроса (замера) специалистом происходит в соответствии с *Приложением 9*.

4. Ввод, обработка и хранение данных

4.1. Заполненные бланки замера передаются в Сектор в конверте (файле).

4.2. Специалисты Сектора осуществляют:

- ввод данных бланка в электронную систему Института «Мониторинг»;
- вывод обработанных электронной системой Института «Мониторинг» данных в табличном виде в специальную папку;
- хранение годового массива данных осуществляется в архиве Сектора по истечению учебного года.

5. Порядок представления результатов мониторинга

5.1. Предоставление результатов мониторинга определяется Приложением 10.

Функции сотрудника структурного подразделения, ведущего образовательную деятельность

Сотрудник:

1. Обеспечивает организацию подготовки слушателей к опросу.
2. Участвует в мероприятиях, проводимых Сектором.
3. Обеспечивает своевременное предоставление в Сектор информации о:
 - ДПОП, темах, преподавателях;
 - планировании ДПОП структурного подразделения;
 - текущих изменениях в плане структурного подразделения (с пометкой (отменено, перенесено, причины))
4. Несет ответственность за своевременность, достоверность и полноту информации.

Форма предоставления структурным подразделением сведений для проведения процедуры опроса слушателей

1. Название ДПОП (модуля): _____
2. Дата начала: _____
3. Дата окончания: _____

(даты начала и окончания указываются в соответствии с утвержденным планом работы Института)

4. Количество слушателей: _____
5. Время и место проведения опроса: _____
6. Заполненная таблица
- 7.

№	Дата учебного занятия	Тематика учебного занятия	Количество часов	Ф.И.О. преподавателя

Бланк опроса (замера)

**Автономное образовательное учреждение Вологодской области дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов
«Вологодский институт развития образования»**

Подразделение: _____

Название ДПОП: _____

Время проведения: _____

№	Дата	Преподаватель	Название темы	Ответ		
				на во пр ос 1	на во пр ос 2	на во пр ос 3

Структура пакета инструментов для специалиста проводящего опрос (замер) слушателей

1. Конверт с бланками замера
2. Инструкции для слушателей
3. Инструкции для проводящих замер специалистов *(последние два документа вкладываются в конверт в том случае, если замер происходит не в стенах Института, а на выезде в муниципальные районы или школы города)*

Стандарт анкеты Уважаемые слушатели!

Просим вас **оценить качество** предоставленных вам образовательных услуг. Анкетирование проводится **анонимно**, свою фамилию вам указывать не нужно. В бланке для ответов вам представлен **перечень учебных тем**.

Напротив каждой темы имеется три пустых столбца под номерами 1, 2, 3. Они соответствуют номерам трех вопросов, предлагаемых вам для оценивания.

1 вопрос. Оцените **степень значимости** для вас **содержания темы занятия?**

(Выберите один из вариантов ответа и **занесите** число его баллов в квадратик **первого столбца**)

- 3 – **очень значимо**
- 2 – **достаточно значимо**
- 1 – **мало значимо**
- 0 – **не значимо**

2 вопрос. Оцените, степень своей **вовлеченности в работу** на каждом занятии.

(Выберите один из вариантов ответа и занесите число его баллов в квадратик **второго столбца**)

- 3 – **максимально вовлечен** преподавателем в работу **в ходе всего занятия**
- 2 – **вовлечен** преподавателем **в большую часть занятия, но не во все.**
- 1 – **достаточно слабо вовлечен** преподавателем в занятие
- 0 – **не был вовлечен** преподавателем **в занятие**

3 вопрос. Оцените **степень полезности** каждого занятия **для вашего профессионального роста.**

(Выберите один из вариантов ответа и **занесите** число его баллов в квадратик **третьего столбца**)

- 3 – **очень полезно**
- 2 – **достаточно полезно**
- 1 – **мало полезно**
- 0 – **бесполезно**

Благодарим Вас за участие в оценке качества образовательных услуг!

Приложение 6

Стандарт текста обращения специалиста к слушателям

Уважаемые слушатели! Закончился период (этап) обучения. Ваше пребывание на учебных занятиях с неизбежностью требовало от многих из вас произвести целый ряд личных затрат. К затратам относятся, на наш взгляд, и ваше вынужденное отсутствие на основном рабочем месте, и временное проживание вне семьи (в случае длительных курсов не по месту жительства), и финансовые затраты на городской и междугородний транспорт, и перепланирование личного времени, а также времени членов вашей семьи и мн. др. К затратам относятся и не удовлетворенные ожидания в получении качественных знаний. Особенно ощутимыми личные затраты становятся в условиях длительного образовательного процесса.

Политика управления АОУ ВО ДПО «ВИРО» сориентирована на то, чтобы **все личные затраты**, осуществленные вами в период пребывания на учебных занятиях, были **компенсированы новыми и полезными знаниями, приобретенными умениями и навыками** и тем самым **оправданы**.

В данном анкетировании мы просим Вас оценить степень своей удовлетворенности тем, насколько произведенные вами затраты компенсированы: **значимым** для вас содержанием тематики учебных занятий – это первый вопрос анкеты, **мастерством** преподавателя – это второй вопрос анкеты, и **полезностью** для профессионального роста – третий вопрос анкеты.

Анкетирование проводится анонимно, сведений о себе указывать не нужно.

Для работы Вам предлагается два вида бланков.

В первом бланке перечислены темы прослушанных учебных занятий и фамилии преподавателей. Этот бланк предназначен для **записи** Ваших оценок.

Во втором бланке содержатся вопросы с перечнем возможных вариантов ответов на них. Этот бланк предназначен **только для чтения**.

Просим вас оценить степень вашей удовлетворенности **каждым отдельным** учебным занятием **по трём вопросам**.

Первый вопрос касается **общего содержания занятия, заключенного в формулировке его темы**. Выставление оценки по первому вопросу Вы можете производить даже в том случае, если по каким-то причинам не смогли присутствовать на занятии. Оценка по первому вопросу ставится в первый из трех столбцов, расположенных около каждой темы (показать на бланке). **Второй вопрос** оценивает степень вовлеченности в работу на занятии, насколько эффективно сработал преподаватель, как он реагировал на вопросы аудитории, насколько полно раскрыл содержание темы. Оценка по второму вопросу ставится во второй пустой столбец напротив каждой темы (показать на бланке). **Третий вопрос** касается полезности каждого занятия для Вашего профессионального роста, что сможете использовать в работе. Оценка по третьему вопросу ставится в третий пустой столбец напротив каждой темы.

По каждому вопросу предлагается 4 варианта ответа (зачитывается). Посмотрите внимательно – бланк располагается на двух сторонах листа (показываю). В ходе Вашей работы я смогу персонально ответить на все возникающие вопросы. Прошу Вас приступить к работе!»

**Стандарт инструкции специалисту на выездных курсах
Уважаемый (-ая) _____!**

В целях контроля качества образовательной деятельности, проводимой специалистами АОУ ВО ДПО «ВИРО», просим вас оказать помощь в проведении опроса слушателей.

Обращение к вам за помощью вызвано тем, что преподаватель, в случае «выездных» курсов, не может, по этическим соображениям, проводить опрос слушателей в отношении качества своей работы.

Поэтому принципиальными условиями проведения опроса являются следующие:

- преподаватель не должен находиться в аудитории в момент проведения опроса;
- преподаватель не должен иметь доступа к результатам опроса.

Для проведения опроса вам предоставлен конверт, в котором находятся следующие материалы:

- 1) Анкета для слушателей.
- 2) Бланк для внесения оценок.
- 3) Обращение ректора АОУ ВО ДПО «ВИРО» к слушателям
- 4) Инструкция для вас о порядке и технологии проведения опроса (представлена ниже в данном тексте).

Инструкция к проведению опроса слушателей

Общие требования

Опрос слушателей необходимо проводить в конце учебного дня, сразу же по окончании последнего занятия.

Если слушатели занимаются несколько дней подряд, то технология опроса должна быть следующей:

1. В конце первого учебного дня слушателям раздаются оба бланка: анкета и бланк для оценивания.
2. **Слушателям зачитывается обращение ректората Института (текст обращения см. ниже).**
3. Вместе со слушателями зачитывается текст Анкеты для слушателей.
4. Если у слушателей не возникает вопросов, им предлагается приступить к оцениванию качества занятий по всем прослушанным темам **только в первый день.**
5. После этого слушатели сдают вам только анкеты, а бланки для оценок оставляют у себя на руках.
6. Во второй (и каждый последующий) день по окончании последнего занятия вы вновь раздаете слушателям анкеты и просите их оценить качество образовательных услуг, предоставленных за прошедший день.
7. По окончании программы курсов слушатели сдают заполненные ими бланки, и, в их присутствии, **вы заклеиваете конверт, ставите на нем печать вашей организации, свою фамилию и личную подпись**

8. Конверт передается в Институт (в десятидневный срок).
9. В случае необходимости, вам, как организатору курсов, предоставляется информация о результатах опроса в письменном виде.

Приложение 8

Обращение ректората АОУ ВО ДПО «ВИРО» к слушателям

Уважаемые коллеги!

Ректорат Вологодского института развития образования просит Вас оценить качество предоставленных образовательных услуг. Для нас чрезвычайно важно, насколько полезно Вы потратили свое рабочее время, отведенное для профессионального роста, удалось ли нам удовлетворить Ваши образовательные потребности и помочь решить практические проблемы. Информация, которую Вы нам предоставите, будет введена в компьютер и проанализирована специалистами Сектора мониторинга и маркетинга образовательных услуг. О полученных результатах можно осведомиться лично по прибытию в Институт.

Благодарим Вас за участие в оценке качества образовательных услуг!

Приложение 9

Требования к проведению опроса (замера) слушателей

1. Проведение опроса (замера) специалистом происходит без присутствия преподавателя в аудитории.
2. Инструктаж слушателей, объяснение правил заполнения бланков замера проводится по стандартному тексту.
3. При возникновении вопросов, касающихся проведения опроса, специалист дает необходимые разъяснения.
4. После заполнения бланков замера специалист собирает их и помещает в конверт.

Порядок предоставления результатов мониторинга качества образовательной деятельности АОУ ВО ДПО «ВИРО»

Ответственный за подготовку документа	Документ	Сроки/ периодичность предоставления	Основания предоставления документа	Адресат предоставления информации
Проректор по образовательной деятельности и маркетингу	Информационная справка	По запросу	Настоящее положение	Ректор
Заведующий Сектора мониторинга и маркетинга образовательных услуг Заведующий сектора организации образовательной деятельности Заведующий Сектора мониторинга и маркетинга образовательных услуг	1. Отчет о выполнении плана мониторинга 2. Аналитический отчет: а) качество предоставления образовательных услуг Институтом б) качество предоставления образовательных услуг по структурным подразделениям в) все статистические данные результатов мониторинга 3. Сведения обо всех учебных мероприятиях, проведенными всеми структурными подразделениями 4. Докладная записка о фактах крайней степени неудовлетворения (от 45% и более) потребителей результатами образовательных услуг	за учебный год за полугодие за год в течение 3-х дней после замера	Настоящее положение План мониторинга Распоряжение проректора по образовательной деятельности маркетингу	Проректор по образовательной деятельности и маркетингу
Заведующий Сектора мониторинга и маркетинга образовательных услуг	1. Аналитическая справка	по результатам любого (или каждого) замера в своем структурном подразделении	Письменный запрос руководителя структурного подразделения с	Руководители структурных подразделений осуществляющих

	2. Количественные данные по мониторингу всех учебных мероприятий структурного подразделения	за полугодие	указанием цели запроса данных Настоящее положение	повышение квалификации и профессиональную переподготовку
Руководитель, специалисты структурного подразделения	1. Сводная информационная справка, заверенная руководителем структурного подразделения 2. Предложения, замечания по организации мониторинга, инструментарию мониторинга	Ежемесячно по мере необходимости	Настоящее положение Перенос или отмена курсов Перенос или отмена мониторинга курсов Настоящее положение	Заведующий Сектора мониторинга и маркетинга образовательных услуг
Заведующий Сектора мониторинга и маркетинга образовательных услуг	Количественные данные по мониторингу качества образовательной деятельности ГОУ ДПО «ВИРО»	по результатам любого своего замера	Настоящее положение Письменный запрос с указанием цели запроса данных	Преподаватель Института

Порядок проведения мониторинга степени удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг на официальном сайте АОУ ВО ДПО «Вологодский институт развития образования»

№	Наименование этапа	Действия	Сроки	Ответственный
1.	Подготовительный	1.1. Предоставление расписания занятий	Не позднее чем за неделю до дня проведения мониторинга	Методист образовательной организации ВПО (ответственный за организацию курсовой подготовки)
		1.2. Подготовка электронных бланков мониторинга на сайте ВИРО (для каждой группы слушателей)	Не позднее чем за 1 день до проведения процедуры мониторинга	Программист АОУ ВО ДПО «ВИРО» Специалист центра менеджмента качества и маркетинга АОУ ВО ДПО «ВИРО»
3.	Организационное сопровождение процедуры мониторинга	2.1. Организация возможности прохождения процедуры мониторинга (компьютер(ы) с выходом в Интернет) для слушателей	В последний день обучения	Методист образовательной организации ВПО (ответственный за организацию курсовой подготовки)
		2.2. Инструктаж для слушателей (чтение текста Стандарта обращения к слушателям)		
5.	Обработка результатов мониторинга	Вывод электронного протокола, ведение журнала мониторинга,	Не позднее 3 дней после окончания курсов	Специалист ЦМКиМ АОУ ВО ДПО «ВИРО»
		Техническая поддержка проведения процедуры дистанционного мониторинга на сайте ВИРО	В течение учебного года	Программист ВИРО АОУ ВО ДПО «ВИРО»
		Подготовка сводных справок	Ежеквартально, за полугодие, за год по запросам	Специалист ЦМКиМ АОУ ВО ДПО «ВИРО»

Стандарт обращения к слушателям перед прохождением электронного мониторинга на сайте ВИРО

Уважаемые слушатели!

Просим вас принять участие в мониторинге качества предоставленных вам образовательных услуг и дать им оценку в анкете, расположенной на официальном сайте АОУ ВО ДПО «Вологодский институт развития образования».

Для прохождения процедуры мониторинга необходимо

1. Зайти на сайт Института по адресу <http://viro.edu.ru>
2. Выбрать в левом меню сайта раздел «Мониторинг качества образовательных услуг»
3. Прочитать инструкцию по заполнению анкеты
4. Выбрать из списка название своего курса обучения, пройти по ссылке.
5. Заполнить 3 бланка анкеты, не пропуская ни одного из пунктов.

Анкетирование проводится анонимно, сведений о себе указывать не нужно.

Прошу Вас приступить к работе!