



Государственное автономное образовательное учреждение  
профессионального образования города Севастополя  
«Институт развития образования»  
(ГАОУ ПО ИРО)

**П Р И К А З**

«23» 12 2019г.

№ 202

Об утверждении Положения об организации и проведении мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством предоставленных образовательных услуг в Государственном автономном образовательном учреждении профессионального образования города Севастополя «Институт развития образования»

С целью развития персонифицированного дополнительного профессионального образования в городе Севастополе, обеспечения индивидуальных маршрутов повышения квалификации работников региональной системы образования **приказываю:**

1. Утвердить Положение об организации и проведении мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством предоставленных образовательных услуг в Государственном автономном образовательном учреждении профессионального образования города Севастополя «Институт развития образования» (приложение).

1. Ввести в действие Положение об организации и проведении мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством предоставленных образовательных услуг в Государственном автономном образовательном учреждении профессионального образования города Севастополя «Институт развития образования» с 01.01.2020.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по учебной работе ГАОУ ПО ИРО Пиктурнене В.Н.

Директор

С. Л. Данильченко

Приложение  
к приказу ГАОУ ПО ИРО  
от 23.12.2019 № 902

**УТВЕРЖДЕНО**  
Решением Ученого совета  
ГАОУ ПО ИРО  
(протокол № 3 от 12.12.2019)

## ПОЛОЖЕНИЕ

об организации и проведении мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством предоставленных образовательных услуг в Государственном автономном образовательном учреждении профессионального образования города Севастополя «Институт развития образования»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации и проведении мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством предоставленных образовательных услуг в Государственном автономном образовательном учреждении профессионального образования города Севастополя «Институт развития образования» (далее – Положение, Институт) устанавливает общие требования к организации и проведению мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством предоставленных образовательных услуг (далее – мониторинг) Институтом в рамках предоставления услуг по дополнительному профессиональному образованию (далее – Услуги).

1.2. Процедуры организационного обеспечения мониторинга включают в себя:

- годовое планирование проведения мониторинга;
- составление и уточнение плана мониторинга на предстоящий месяц;
- проведение опросов потребителей образовательных услуг;
- ввод, обработку и хранение данных;
- анализ и представление результатов мониторинга субъектам образовательной деятельности.

1.3. Основанием для организации и проведения мониторинга являются:

- настоящее Положение;
- приказ директора об утверждении годового плана мониторинга;
- распоряжения заместителя директора по учебной работе;
- служебные записки (заявки) руководителей структурных подразделений (СП), ведущих образовательную деятельность, согласованные с деканом факультета дополнительного образования и заместителем директора по учебной работе.

### 2. Порядок планирования мониторинга на год

2.1. В план мониторинга, как правило, включаются:

- учебные мероприятия, реализуемые по вновь утвержденным программам (все или не менее двух по каждой программе);
- учебные мероприятия, на которых работают преподаватели, ранее не реализовывавшие данное содержание;
- учебные мероприятия, качество реализации которых стоит на контроле у руководства Института;
- учебные мероприятия, качество реализации которых стоит на контроле у руководителя СП;
- учебные мероприятия, качество реализации которых стоит на контроле у преподавателя.

2.2. Для обеспечения аргументированного участия преподавателей в конкурсных процедурах рекомендуется планировать мониторинг не менее 4 учебных мероприятий с участием каждого преподавателя Института.

2.3. Руководители СП, ведущие учебную деятельность, до 25 декабря предшествующего мониторингу года представляют в деканат предложения о плане мониторинга учебных мероприятий своего СП.

2.4. Проект приказа о плане мониторинга на предстоящий год, согласованный деканом факультета дополнительного образования и заместителем директора по учебной работе, представляется на подпись директору до 31 декабря года, предшествующего году мониторинга.

### **3. Порядок планирования мониторинга на месяц**

3.1. Специалист деканата факультета дополнительного образования на основании годового плана мониторинга готовит проект плана мониторинга для СП на предстоящий месяц и выставляет его в своей сетевой папке до 25 числа месяца, предшествующего месяцу мониторинга.

3.2. Специалисты СП, ответственные за мониторинг, ежемесячно (до 1 числа предстоящего месяца) уточняют и согласовывают со специалистом деканата план мониторинга на предстоящий месяц.

3.3. План мониторинга на месяц выставляется на сетевом ресурсе в папке специалиста деканата, ответственного за мониторинг.

### **4. Порядок проведения опросов потребителей образовательных услуг**

4.1. Порядок проведения опросов потребителей образовательных услуг описан в приложении № 1 к настоящему положению.

### **5. Ввод, обработка и хранение данных**

5.1. Заполненные бланки специалист, проводивший опрос, передает специалисту деканата в конверте вместе с заполненным бланком протокола замера (приложение № 2 к Положению). В случае если опрос проводился дистанционно, специалист по мониторингу отслеживает поступление ответов на вопросы анкеты от обучающихся и согласовывает со специалистами СП сроки окончания замера.

5.2. Специалист по мониторингу осуществляет ввод данных бланка в базу данных информационной системы Института.

5.3. Специалист по мониторингу производит количественную и качественную оценку полученных в ходе замера данных, составляет аналитическую справку по результатам замера и список рекомендаций сотрудникам Института по использованию результатов замера для обеспечения качества образовательных услуг в дальнейшей работе.

5.4. Заполненные бланки (полученные в ходе опроса ответы обучающихся) хранятся в деканате в течение 5 лет, а затем подвергаются уничтожению в порядке, предусмотренном законом о защите персональных данных.

## **6. Порядок анализа и представления результатов мониторинга**

6.1. Анализ результатов мониторинга проводится специалистом деканата на основе критериев:

- уровень удовлетворенности обучающихся;
- уровень мотивации обучающихся;
- уровень качества услуги с позиции потребителя.

6.2. Порядок представления результатов мониторинга описан в приложении № 3 к положению.

**Порядок  
проведения опроса потребителей образовательных услуг**

1. Опрос потребителей образовательных услуг (замер) проводят: специалист деканата или любой сотрудник структурного подразделения (СП), прошедший инструктаж, за исключением преподавателей, работавших с группой.

На выездных мероприятиях опрос обучающихся проводит представитель образовательного учреждения, методического центра Института.

На мероприятиях, реализуемых в дистанционном режиме, URL-ссылку для прохождения опроса предоставляет обучающимся преподаватель по окончании выполнения ими итоговой работы.

2. Специалисты, ответственные за мониторинг в СП, ежемесячно (к 1 числу предстоящего месяца) осуществляют уточнение и корректировку годового плана мониторинга, исходя из предоставленного деканатом проекта плана СП по мониторингу на предстоящий месяц.

3. Для обеспечения процедуры опроса специалисты СП, ответственные за мониторинг, *не менее чем за 3 дня до опроса* (замера) предоставляют в деканат сведения (заявку) по установленной форме (см. ниже). Для обеспечения процедуры опроса на мероприятиях, реализуемых *в дистанционном режиме*, заявка должна быть подана *не позднее чем за 5 рабочих дней до дня опроса*.

4. На основании сведений (заявки) специалист деканата производит подготовку бланка замера (см. ниже) через электронную систему «Базы данных Института: Мониторинг КПК».

В случае если замер проводится дистанционно, специалист деканата осуществляет подготовку соответствующей URL-ссылки на основании бланка замера, сгенерированного Институтом, дополнительно включая в неё соответствующие инструкции для обучающихся (см. ниже).

5. Тиражируются бланки в количестве, равном количеству указанных в заявке обучающихся. Отмена или приостановка процесса оформления бланка происходит по факту предоставления в деканат специалистом СП, ответственным за мониторинг СП, сведений о планируемых изменениях в сроках проведения или содержании курса.

6. Оснащение специалистов, проводящих замер, инструментами диагностики происходит накануне или в день проведения замера в соответствии с требованиями к пакету инструментов для специалиста, проводящего опрос (замер) потребителей образовательных услуг (описание см. ниже).

7. Проведение опроса (замера) специалистом происходит согласно соответствующим инструкциям (см. ниже).

8. Специалист СП, ответственный за мониторинг, в день опроса (замера) уточняет для специалиста, проводящего замер, данные о времени и месте проведения замера и количестве респондентов (за исключением замеров, проходящих в дистанционном режиме).

9. Специалист СП, ответственный за мониторинг СП, предупреждает преподавателя о проведении замера и о правилах замера (преподаватель на время замера должен покинуть аудиторию) (за исключением замеров, проходящих в дистанционном режиме).

**Форма предоставления структурным подразделением сведений  
для проведения процедуры опроса обучающихся**

1. Структурное подразделение:
2. Название программы/мероприятия:
3. Дата начала курсов: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Дата окончания курсов: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(даты начала и окончания курса указываются в соответствии с планом работы Института)
4. Количество обучающихся:
5. Дата, время и место проведения опроса:
6. Сведения по темам курса по журналу в информационной системе Института

№ п/п	Темы учебных занятий	Количество часов	ФИО преподавателя

Заявку оформил \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (подпись)  
\_«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Заявку принял \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (подпись)  
\_«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

## Бланк замера

Подразделение:

Название мероприятия/программы:

Сроки проведения мероприятия/программы:

Дата проведения замера:

№ п/п	Дата, время	Преподаватель	Название (форма, тема) учебного занятия	Оценка в баллах		
				1 вопрос	2 вопрос	3 вопрос
1						
2						
3						
4						
5						
6						

### Стандарт инвариантной анкеты (очный опрос)

Уважаемый коллега!

Закончился очередной период предоставления Вам образовательных услуг. На период обучения Вам потребовалось мобилизовать свои личные ресурсы для совмещения Ваших основных обязанностей с обучением, в т.ч. перепланировать Ваше личное время.

Руководство ГАОУ ПО ИРО просит Вас оценить качество предоставленных Вам образовательных услуг. Для нас чрезвычайно важно, насколько полезно Вы потратили свое время, отведенное для профессионального роста, удалось ли нам удовлетворить Ваши образовательные потребности и помочь решить практические проблемы. Информация, которую Вы нам предоставите, будет проанализирована и поможет нам провести работу по повышению качества образовательных услуг.

Мы просим Вас оценить степень своей удовлетворенности качеством оказанных Вам образовательных услуг. Ваше участие в опросе проводится на условиях **анонимности**, никаких сведений о себе указывать не нужно.

### Инструкция

Для работы Вам предлагаются 2 бланка.

В «Бланке 1» имеются 3 вопроса с готовыми вариантами ответов на них. Каждому варианту ответа присвоен соответствующий ему код: 3, 2, 1, 0.

В «Бланке 2» перечислены все темы учебных занятий, прослушанных Вами в процессе обучения. Напротив каждой темы имеются три пустых квадратика для внесения в них кода выбранного Вами варианта ответа на каждый из трех вопросов.

Оцените, пожалуйста, каждое учебное занятие по трем вопросам, используя предложенную шкалу.

### Бланк 1

**1 вопрос.** Степень актуальности для Вас содержания темы учебного занятия.

- 3 — очень актуальная
- 2 — достаточно актуальная
- 1 — малоактуальная
- 0 — неактуальная

**2 вопрос.** Степень вовлеченности в учебный процесс на каждом занятии.

- 3 — я был максимально вовлечен в учебный процесс в ходе всего занятия
- 2 — я был вовлечен в большую часть занятия, но не во все
- 1 — я был достаточно слабо вовлечен
- 0 — я не был вовлечен

**3 вопрос.** Степень полезности результатов учебного занятия для Вашего профессионального роста.

- 3 — очень полезные
- 2 — достаточно полезные
- 1 — малополезные
- 0 — бесполезные

Благодарим Вас за участие в мониторинге качества образовательных услуг!

### Стандарт инвариантной анкеты (дистанционный опрос)

**А.** Оцените степень актуальности для Вас содержания темы учебного занятия:

- очень актуальная
- достаточно актуальная
- малоактуальная
- неактуальная

**Б.** Оцените качество материалов, предоставленных Вам преподавателем для изучения темы:

- все предоставленные материалы имеют высокое качество
- большая часть предоставленных материалов имеет высокое качество, но не все

- малая часть материалов имеет высокое качество
- качество всех предоставленных материалов низкое

**В.** Оцените степень полезности результатов изучения темы для Вашего профессионального роста:

- очень полезные
- достаточно полезные
- малополезные
- бесполезные



## **Инструкция**

**Уважаемый коллега!**

Закончился очередной период получения Вами образовательных услуг. В течение этого периода Вам пришлось мобилизовать свои личные ресурсы для совмещения Ваших основных обязанностей с обучением, в т.ч. перепланировать свое личное время.

Руководство Института просит Вас оценить качество предоставленных Вам образовательных услуг. Для нас чрезвычайно важно, насколько эффективно использовали Вы время, отведенное для профессионального роста, удалось ли нам удовлетворить Ваши образовательные потребности и помочь решить практические проблемы. Представленная Вами информация будет проанализирована и поможет нам активизировать работу по повышению качества образовательных услуг.

Анкетирование проводится анонимно. Ваши ответы на вопросы анкеты поступят для обработки непосредственно к специалисту Института, ответственному за мониторинг, и будут недоступны для прямого просмотра ни преподавателю, ни другим сотрудникам Института.

Ниже приводятся темы, предлагаемые Вам для самостоятельного изучения. Каждую тему мы просим оценить Вас по трем параметрам (А, Б, В), имеющим четыре уровня выраженности. Вам нужно выбрать только один уровень выраженности для каждого параметра в каждой из тем.

Директор рассматривает все Ваши дополнительные замечания по поводу качества предоставленных услуг, а также предложения и пожелания, которые можно представить в свободной форме.

## **Идентификато**

«Уважаемые коллеги! Ваше участие в опросе анонимно. Однако для того, чтобы Вы могли в случае необходимости вернуться к анкете и внести коррективы в ответы, предлагаем ввести кодовое слово, известное только Вам. Это может быть любой набор букв, цифр или знаков, который Вы сможете воспроизвести, если возникнет необходимость вернуться к анкете. В случае если мы получим несколько вариантов ответа на вопросы анкеты с одинаковым идентификатором, как правильный мы сохраним последнюю версию. В качестве слова-идентификатора не рекомендуем использовать общеупотребимые в системе образования слова (например, «школа», «класс» и т.п.), поскольку в этом случае существует большая вероятность того, что не только Вы используете данное слово-код. Тогда мы не сможем учесть последнюю версию Вашего ответа».

Благодарим Вас за участие в опросе!

## **Стандарт текста обращения метролога к обучающимся при очной форме опроса**

«Уважаемые коллеги! Закончился очередной период получения Вами образовательных услуг. На период обучения Вам потребовалось

мобилизовать свои личные ресурсы для совмещения Ваших основных обязанностей с обучением, в т.ч. перепланировать свое личное время.

Политика Института в области качества сориентирована на то, чтобы личные затраты, осуществленные Вами за время обучения, были компенсированы новыми и полезными для вас знаниями, умениями, компетенциями и тем самым оправданы. В связи с этим в Институте регулярно проводится мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством предоставленных им образовательных услуг.

Для работы Вам предлагаются два вида бланков.

В первом бланке таблицы представлены темы прослушанных Вами учебных занятий. Указаны дата и время начала занятия, фамилия, имя, отчество преподавателя, работавшего с Вами, название темы и после косой черты тип занятия (лекционное или практическое). Справа от названия темы оставлены 3 клеточки, подписанные сверху «1 вопрос», «2 вопрос» и «3 вопрос».

Вопросы помещены на втором бланке.

Первый вопрос касается актуальности для Вас содержания темы учебного занятия. Вам предлагаются 4 варианта ответа на этот вопрос, закодированные цифрами от 3 до 0. Оценку по первому вопросу вы можете выставлять даже в том случае, если по каким-то причинам не смогли присутствовать на занятии. Оценка по первому вопросу ставится в первый из трех квадратов.

Второй вопрос позволяет оценить степень Вашей вовлеченности в работу на занятии. Вам предлагаются 4 варианта ответа на этот вопрос, также закодированные цифрами от 3 до 0. Оценка по второму вопросу ставится во второй пустой квадрат.

Третий вопрос касается полезности каждого занятия для вашего профессионального роста. Вам так же предлагаются 4 варианта ответа на вопрос, закодированные цифрами от 3 до 0. Оценка по третьему вопросу ставится в третий пустой квадрат напротив темы.

Обращаю Ваше внимание: бланк располагается на двух сторонах листа (показываю).

В конце таблицы с темами занятий Вы можете поместить Ваши замечания, пожелания или предложения по поводу того, что с Вами происходило в процессе обучения.

Результаты опроса в последующем будут внесены в компьютер и обработаны специалистом.

Если в ходе работы у Вас возникнут вопросы — поднимите руку и задайте их. Я подойду и лично отвечу на Ваши вопросы. Если вопросов нет — прошу Вас приступить к работе!

Анкетирование проводится анонимно, никаких сведений о себе указывать не нужно».

**Стандарт текста обращения к обучающимся во время передачи им URL-ссылки для прохождения опроса по мониторингу на мероприятиях, реализуемых в дистанционном режиме**

«Уважаемые коллеги! В течение этого периода Вам пришлось мобилизовать свои личные ресурсы для совмещения Ваших основных обязанностей с обучением, в т.ч. перепланировать свое личное время.

Руководство ГАОУ ПО ИРО просит Вас оценить качество предоставленных Вам образовательных услуг. Для нас чрезвычайно важно, насколько эффективно использовали Вы свое время, отведенное для профессионального роста, удалось ли нам удовлетворить Ваши образовательные потребности и помочь решить практические проблемы. Представленная Вами информация будет проанализирована и поможет нам активизировать работу по повышению качества предоставляемых услуг.

Анкетирование проводится анонимно. Ваши ответы на вопросы анкеты поступят для обработки и анализа непосредственно специалисту, ответственному за мониторинг, и будут недоступны для просмотра ни преподавателю, ни другим сотрудникам Института».

**Стандарт инструкции метрологу на «выездных» курсах**

«Уважаемый коллега! В целях контроля качества учебных занятий, проводимых специалистами Института, просим Вас оказать помощь в осуществлении опроса обучающихся для оценки степени их удовлетворенности качеством оказанных образовательных услуг.

Обращение к Вам за помощью вызвано тем, что на «выездных» курсах преподаватель не может проводить опрос обучающихся по этическим соображениям.

Принципиальными условиями проведения опроса являются следующие:

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

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

«Бланк 1» (зеленого цвета) с вопросами для обучающихся,

«Бланк 2» «Диагностическая карта учебного мероприятия», стандарт текста обращения метролога к обучающимся, стандарт инструкции метрологу на выездных курсах, протокол замера.»

**Инструкция по проведению опроса обучающихся**

1. Опрос обучающихся необходимо проводить в конце последнего учебного занятия (перед итоговым контролем).
2. Присутствие преподавателя в аудитории при опросе не допускается.
3. Обучающимся выдаются два бланка: «Бланк 1» и «Бланк 2».
4. Вы предлагаете обучающимся прочитать «обращение к обучающимся» и инструкцию на «Бланке 1». Затем «Бланк 1»

переворачивается зеленой стороной вверх, на которой находятся вопросы для обучающихся. Предлагается внимательно прочитать вопросы, варианты ответов на них и приступить к работе.

5. Оба бланка, «Бланк 1» и заполненный обучающимся «Бланк 2», сдаются Вам.

6. Вы заполняете протокол замера.

7. Все бланки и протокол замера помещаете в конверт.

8. Конверт передается в Институт с любым нарочным в удобное для Вас время (желательно в недельный или десятидневный срок). Возможен вариант передачи конверта с преподавателем.

#### **Требования к проведению очного опроса (замера)**

1. Проведение опроса (замера) специалистом происходит без присутствия преподавателей в аудитории.

2. Инструктаж обучающихся, объяснение правил заполнения бланков проводится по стандартному тексту.

3. При возникновении вопросов, касающихся проведения опроса, специалист дает необходимые разъяснения.

4. После заполнения бланков специалист собирает их и помещает в конверт.

#### **Структура пакета инструментов для специалиста, проводящего опрос (замер) потребителей образовательных услуг**

1. Конверт с бланками замера.

2. Карточки-инструкции для обучающихся.

3. Инструкция для проводящих замер специалистов.

4. Протокол замера.

#### **Структура пакета инструментов для замеров, проходящих в дистанционном режиме.**

1. URL-ссылка.

2. Инструкция для обучающихся.

**Протокол замера**

Дата и время проведения опроса \_\_\_\_\_  
Название ДПП \_\_\_\_\_  
Количество участников \_\_\_\_\_  
Количество заполненных бланков \_\_\_\_\_  
Особые замечания \_\_\_\_\_  
Информация о специалисте, проводящем опрос:  
ФИО \_\_\_\_\_  
Место работы: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к Положению

**Порядок предоставления результатов мониторинга**

Адресат предоставления	Документ	Сроки/периодичность предоставления	Основание предоставления документа	Специалист, ответственный за подготовку документа
Директор	Аналитическая справка по результатам мониторинга	К 10 числу месяца, следующего за месяцем предоставления образовательных услуг	Настоящее Положение	Заместитель директора по учебной работе на основании отчета, представленного специалистом деканата
Заместитель директора по учебной работе	Аналитическая справка по результатам мониторинга	К 30.01, 10.07 (за год, полугодие) Ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за месяцем предоставления образовательных услуг	Настоящее Положение	Специалист деканата
Декан факультета	Аналитическая справка по результатам мониторинга	К 30.01, 10.07 (за год, полугодие) Ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за месяцем предоставления образовательных услуг	Настоящее Положение, годовой план мониторинга по СП	Специалист деканата
Руководители СП, ведущих образовательную деятельность	Аналитическая справка по результатам мониторинга СП Аналитическая справка по результатам внепланового замера	Ежемесячно, согласно годовому плану мониторинга СП по согласованию справки с заместителем директора по учебной работе По письменному запросу руководителя СП	Настоящее Положение, годовой план мониторинга СП Письменный запрос руководителя СП	Специалист деканата
Специалист деканата	Предложения, замечания по организации мониторинга, инструментарию мониторинга	По мере необходимости	Настоящее Положение	Руководитель СП, специалист СП, ответственный за мониторинг СП, другие специалисты Института, заинтересованные в получении результатов мониторинга
Преподаватель	Количественные данные по	По письменному запросу преподавателя	Настоящее Положение,	Специалист деканата

Института	результатам мониторинга преподавателя	по результатам любого своего замера	письменный запрос с указанием цели запроса данных	
-----------	---------------------------------------	-------------------------------------	---	--