



Архангельский
областной институт
открытого
образования

8 (8182) 68 38 92

onedu.ru

ippk@atnet.ru

ОТКРЫТОСТЬ
КАЧЕСТВО
ЭФФЕКТИВНОСТЬ



**Модель системы оценки качества образовательных
услуг в учреждении дополнительного
профессионального образования
(Опыт ГАОУ ДПО «Архангельский областной
институт открытого образования»)**



Цель проекта

- **разработка и апробация системы оценки качества образовательных услуг в организации ДПО, включающей механизмы активного взаимодействия всех участников образовательного процесса**

**Присвоен статус федеральной инновационной площадки на период 2013-2016 гг.
(Приказ министерства образования и науки РФ от 04.06.2013 г. №430)**



Хотите управлять — измерьте. Управляйте на основе фактов, а не мнений.

«Тайм-менеджмент» под редакцией
Г. Архангельского

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО
9001-
2008



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО
9000—
2008



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
52614.2—
2006

Системы менеджмента качества

Требования

ISO 9001:2008
Quality management systems -
Requirements
(IDT)

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Основные положения и словарь

ISO 9000:2005
Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
(IDT)

Издание официальное

Системы менеджмента качества

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПРИМЕНЕНИЮ ГОСТ Р ИСО 9001—2001
В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Издание официальное

В процессе запроса информации, измерения и мониторинга обратной связи по вопросу удовлетворенности потребителя должны учитываться соответствие требованиям, удовлетворение потребностей и ожиданий потребителя

Стандарт ISO 9004-2000 «Система менеджмента качества», пп. 8.2.1.2.

Качество образовательной услуги – это степень соответствия характеристик услуги установленным внешним и/или внутренним требованиям

Составляющие качества:

- качество целей;
- качество условий;
- качество процесса;
- качество результатов.



Регламенты применения инструментов оценки качества образовательных услуг

Образовательная услуга: повышение квалификации работников сферы образования

Наименование инструмента: «Организация и проведение курсов повышения квалификации»

Цель применения инструмента: выявление мнения слушателей о содержании, организации процесса обучения на курсах повышения квалификации

Периодичность применения инструмента: на всех курсах повышения квалификации

НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ

№ п/п	Последовательность действий	Ответственный	Сроки
1.	Выбор соответствующего вопроса вариативной части анкеты	Заведующий кафедрой, специалист информационно-аналитического центра (ИАЦ)	по полугодиям на все курсы кафедры
2.	Подготовка анкет	Специалист ИАЦ	за 1 день до окончания обучения
3.	Получение инструмента в ИАЦ	Заведующий кафедрой/куратор курсов	В последний день обучения
4.	Инструктаж по заполнению анкет, консультирование слушателей по вопросам заполнения инструмента	Специалист ИАЦ/заведующий кафедрой/куратор	В последний день обучения
5.	Проведение анкетирования слушателей	куратор	В последний день обучения
6.	Передача заполненных анкет в ИАЦ на обработку	Заведующий кафедрой/куратор	в течение 3-х дней после проведения анкетирования
7.	Обработка данных, заполнение БД, подготовка аналитики	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти дней с момента поступления материалов
8.	Доведение результатов до сведения заинтересованных сторон	Специалист ИАЦ	В течение 3 дней после обработки анкет и подведения итогов
9.	Анализ полученных выводов	Заведующий кафедрой, проректор по учебно-методической работе	В течение месяца

ЭЛЕКТРОННЫЙ ВАРИАНТ

№ п/п	Последовательность действий	Ответственный	Сроки
1.	Выбор соответствующего вопроса вариативной части анкеты	Заведующий кафедрой, специалист информационно-аналитического центра (ИАЦ)	по полугодиям на все курсы кафедры
2.	Подготовка и загрузка анкет на сайт института	Специалист ИАЦ	за 1 день до окончания обучения
3.	Инструктаж по заполнению анкет, консультирование слушателей по вопросам заполнения инструмента	Специалист ИАЦ/заведующий кафедрой/куратор	В последний день обучения
4.	Проведение анкетирования слушателей	Заведующий кафедрой/куратор	В последний день обучения
5.	Обработка данных, заполнение БД, подготовка аналитики	Специалист ИАЦ	В течение 5-ти дней с момента поступления материалов
6.	Доведение результатов до сведения заинтересованных сторон	Специалист ИАЦ	В течение 3 дней после обработки анкет и подведения итогов
7.	Анализ полученных выводов	Заведующий кафедрой, проректор по учебно-методической работе	В течение месяца



Оценка важности



Весьма важно для потребителя

Оценка удовлетворенности



Низкая удовлетворенность

Потребители удовлетворены



Апробация инструментария

№	Наименование диагностики	Инструмент	Кол-во апробаций	Кол-во респондентов
1	Программа повышения квалификации в том числе:		113	3117
1.1	– курсы повышения квалификации (очные)	Опросный лист	75	2089
1.2	– курсы повышения квалификации (заочные)	Опросный лист	10	284
1.3	– курсы повышения квалификации (очно-заочные)	Опросный лист	28	744
2	Программа профессиональной переподготовки в том числе:		19	468
2.1	– обучение по программе профессиональной переподготовки	Опросный лист	3	81
2.2	– обучение по учебной дисциплине	Опросный лист	2	36
2.3	– аттестации по итогам изучения учебной дисциплины программы	Опросный лист	13	327
2.4	– учебно-производственная (производственная практика)	Опросный лист	1	24
3	Конференция	Опросный лист	1	79
4	Учебно-тематический план курсов/семинаров	Экспертный лист	80	

Проект ФИП
**«Разработка и апробация системы оценки качества образовательных услуг
в учреждении дополнительного профессионального образования»**

1. [Общая информация](#)
2. [Заседания УС и НМС](#)
3. [Участие в научно-практических мероприятиях](#)
4. [Повышение квалификации сотрудников](#)
5. [Разработка нормативно-правовой документации](#)
6. [Продукты проекта](#)

[**http://ippk.arkh-edu.ru/project/fip/index.php**](http://ippk.arkh-edu.ru/project/fip/index.php)

В июне 2013 г. АО ИОО был присвоен статус федеральной инновационной площадки на период 2013-2016 гг. (приказ министерства образования и науки РФ от 04.06.2013 г. №9430) с проектом «Разработка и апробация системы оценки качества образовательных услуг в организации дополнительного профессионального образования». Цель проекта заключалась в разработке и апробации системы оценки качества образовательных услуг в организации дополнительного профессионального образования, включающей механизмы, позволяющие активно взаимодействовать всем участникам образовательного процесса. В основу проекта была положена инновационная идея включения заказчиков, потребителей и поставщиков услуг в оценку качества; взаимодействия процедур заказа на образовательные услуги и оценки их качества; разработки информационного (программного) обеспечения, позволяющего эффективно обрабатывать и своевременно предоставлять получаемую информацию.

Заседания Ученого совета и научно-методического совета института:

[Заседание Ученого совета АО ИППК РО, вопрос "О концепции мониторинга качества деятельности института"](#) (корпоративный портал института)

[Заседание Ученого совета АО ИППК РО, вопрос "Об эффективном контракте как инструменте повышения качества образовательных услуг института"](#) (корпоративный портал института)

[Заседание Ученого совета АО ИОО «О промежуточных результатах реализации проекта ФИП «Разработка и апробация системы оценки качества образовательных услуг в учреждении дополнительного профессионального образования»](#)

[Заседание Ученого совета АО ИОО «Об итогах деятельности института в 2014 году и задачах на 2015 год»](#)

Заседания научно-методического совета АО ИОО по вопросам:

- «О рассмотрении проекта программы и модели мониторинга качества образовательных услуг института (в рамках деятельности федеральной инновационной площадки)
- "Рассмотрение проектов локальных нормативных актов, регламентирующих организацию образовательного процесса в АО ИОО"
- «Обсуждение инструментария для оценки качества образовательных услуг института».
- «О рассмотрении инструментов системной оценки качества образовательных услуг».

Участие в научно-практических мероприятиях:

[Научно – практическая конференция «Опыт, проблемы и перспективы разработки системы мониторинга качества предоставления образовательных услуг в системе повышения квалификации руководящих и педагогических работников системы образования»](#)

[XIII региональные педагогические чтения «Преемственность и новаторство в образовании в контексте повышения качества образования и развития»](#)

[Участие в XII Международной научно-практической конференции «Дополнительное образование: признание качества и доверие потребителей на российском и международном рынке» \(Пастуховские чтения-2014\)](#)

[Проведение региональной научно-практической конференции «Система оценки качества образования: состояние, тенденции, перспективы»](#) с выступлением по теме «Разработка и апробация системы оценки качества образовательных услуг в учреждении дополнительного профессионального образования» (из опыта работы ФИП)

[Участие в работе всероссийской конференции «Система оценки качества образования в условиях реализации Федерального закона РФ «Об образовании в Российской Федерации».](#)

Повышение квалификации сотрудников:

[Семинар "Повышение эффективности мониторинга в ходе реализации направлений НОИ «Наша новая школа»](#)

Зайцева К.С. Кафедра управления и экономики образования АО ИОО

05.10.2015 - 16.10.2015



Содержание и организация деятельности документоведа, специалиста по кадровым вопросам в современных условиях



</> 123 очно 24 | 27 97%

Штогрин Е.П. Кафедра дошкольного образования АО ИОО

28.09.2015 - 09.10.2015



Современные подходы к содержанию и организации музыкального образования дошкольников в условиях введения ФГОС ДО



</> 016 очно 31 | 31 96,1%

Шорохова И.В. Кафедра дошкольного образования г. Архангельск

07.09.2015 - 10.10.2015



ФГОС ДО: современные подходы в дошкольном образовании



</> 017 очно-заочно 35 | 25 91,6%

Смирнова В.В. Кафедра профессионального образования г. Северодвинск

05.10.2015 - 09.10.2015



Воспитательная работа в организации профессионального образования



</> нет очно 27 | 19 88,2%

Игнатъева Н. О. Кафедра дошкольного образования АО ИОО

28.09.2015 - 09.10.2015



Современные подходы к содержанию и организации музыкального образования дошкольников в условиях введения ФГОС ДО



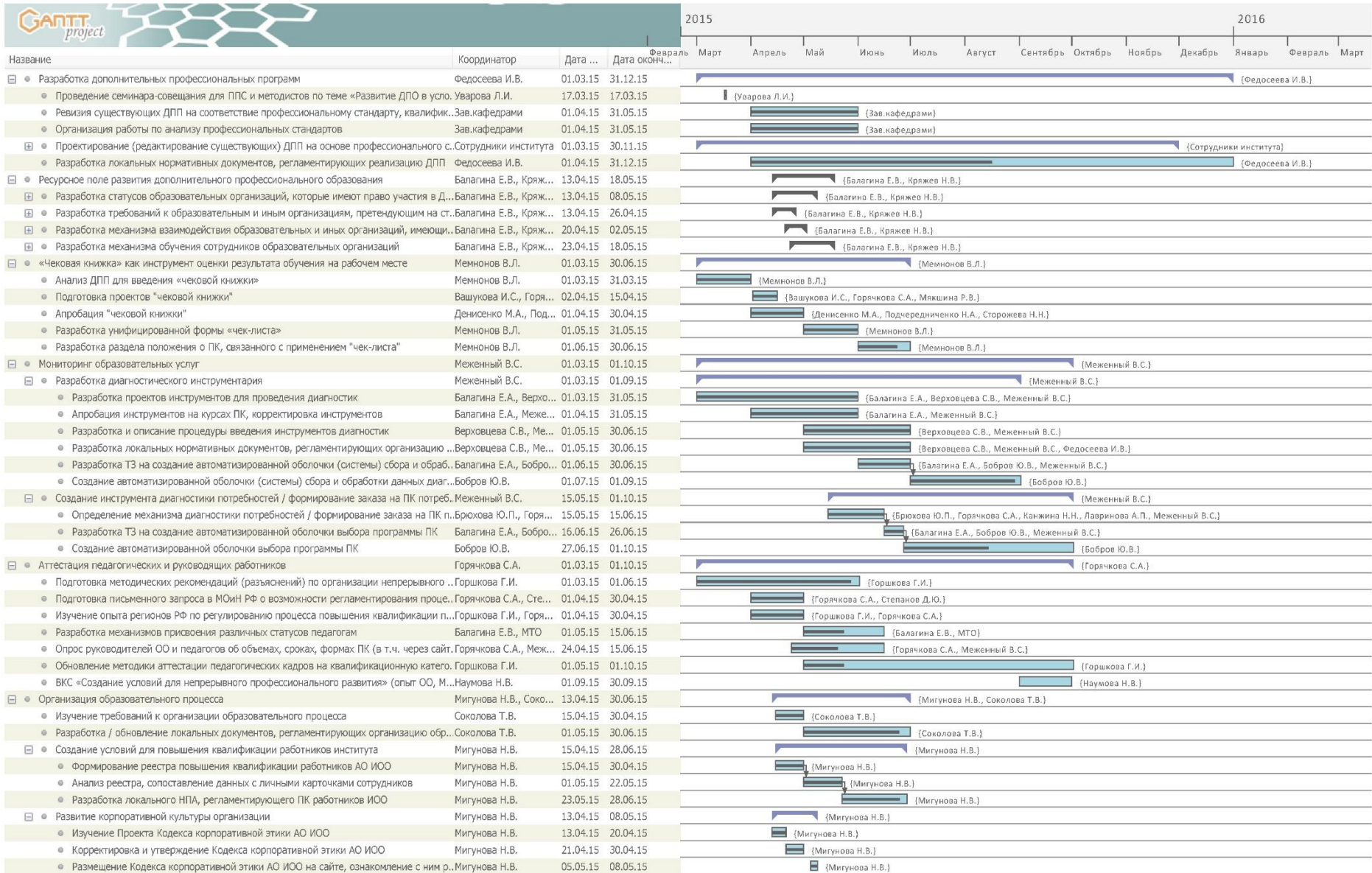
</> 016 очно 28 | 28 92,8%

Записи с 1 до 5 из 138 записей

< 1 2 3 4 5 ... 28 >

<http://corporate.ippk.arkh-edu.ru/about/otsenka-kachestva/>

GanttChart





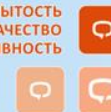
Архангельский
областной институт
открытого
образования

8 (8182) 68 38 92

onedu.ru

ippk@atnet.ru

ОТКРЫТОСТЬ
КАЧЕСТВО
ЭФФЕКТИВНОСТЬ



Контактная информация

Спасибо за внимание!