



**Некоммерческое акционерное общество
«Павлодарский педагогический университет имени Әлкей Марғұлан»
Институт дополнительного образования**

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления-
ректор

Жилбаев Ж.О.

Решение Ученого совета

НАО ППУ

им. Әлкей Марғұлан

Протокол № 2 от 22.02.2023

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке проведения мониторинга удовлетворенности качеством
предоставляемых услуг в сфере повышения квалификации педагогов**

3. Цель и задачи мониторинга

3.1. Мониторинг проводится с целью получения достоверной информации об удовлетворенности качеством предоставляемой услуги ИДО ППУ
2023г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых институтом дополнительного образования Павлодарского педагогического университета имени Әлкей Марғұлан на основании следующих документов:

- Закона Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года №319-III (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.01.2020 г.); Типовых правил деятельности организаций образования соответствующих типов, утвержденных приказом Министра образования и науки Республики Казахстан №595 от 30 октября 2018 г.; Приказа Министра образования и науки Республики Казахстан «Об утверждении Правил разработки, согласования и утверждения образовательных программ курсов повышения квалификации педагогов» от 4 мая 2020 года № 175, Устава ППУ.

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

2.2. Оценка качества образования – процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон - деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

3. Цель и задачи мониторинга

3.1. Мониторинг проводится с целью получения достоверной информации об удовлетворенности качеством предоставляемой услуги ИДО ППУ

им.Ә.Марғұлан, качеством учебных программ и курсов, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом.

3.2. Определение факторов, способствующих повышению эффективности образовательного процесса.

3.3. Выявление запросов слушателей по организации и сопровождению курсов.

3.4. Выявление динамики качества образовательной деятельности Института.

3.5. Получение обратной связи от слушателей, как участников дополнительного образовательного процесса; разработка мероприятий, направленных на улучшение работы института, повышение эффективности образовательного процесса, формирование мотивации преподавательского состава.

3.6. На этой основе принятие управленческих решений по совершенствованию содержания и методики учебного процесса.

4. Периодичность проведения мониторинга

4.1. Периодичность проведения – не менее 1 раза в квартал, по завершению курсовых мероприятий за отчетный квартал.

4.2. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений слушателей;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы преподавательского и вспомогательного состава.

5. Порядок проведения мониторинга

5.1. В качестве основного инструментария мониторинга приняты анкеты в google-формах. Анкетирование проводится анонимно в онлайн-режиме.

5.2. В начале каждого учебного года анкета обновляется с учетом запросов образования и вопросы вносятся в google-форму.

5.3. В анкетировании принимают участие слушатели курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки.

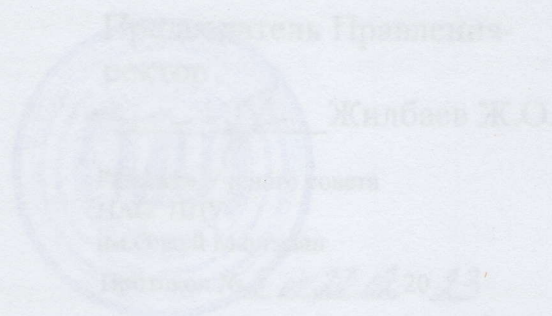
5.4. Слушатели курсов проходят анкетирование через ссылку на главной странице сайта ИДО: «Отзывы» - «Опрос по КПК»
<https://ido.ppu.edu.kz/ru/interview/1>

5.5. Перед началом анкетирования со слушателями проводится разъяснительная беседа о целях и порядке проведения анкетирования, а также о серьезности проводимой процедуры.

5.6. Разработанные и утвержденные анкеты передаются в Центр цифровизации для внесения на сайт ИДО ППУ во вкладку «Отзывы».

5.7 По итогам анкетирования методисты ИДО обрабатывают статистические данные результатов, анализируют и создают сводный информационно-аналитический отчет.

5.8. Информация, полученная по результатам анкетирования, предназначена для внутреннего пользования.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в сфере повышения квалификации педагогов

Павлодар

2023г.