



# ЭКСПЕРТ

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ОГРН 1195476077378 | ИНН 5403054030 | КПП 540 301 001 | Р/С 40703 81074405 0003913, ПАО «Сбербанк» БИК 045004641

 [www.uc-expert.pro](http://www.uc-expert.pro)  
 [info@uc-expert.pro](mailto:info@uc-expert.pro)

 630108, г. Новосибирск,  
ул. Станиславского 2/3,  
офис 510

 8-995-009-7909,  
8-913-461-6131

РАССМОТРЕНО  
Педагогическим советом  
АНО ДПО УЦ «Эксперт»

Протокол № 2  
«04» апреля 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АНО ДПО УЦ «Эксперт»

А.И. Тумкин

«04» апреля 2023 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ о внутренней системе оценки качества образования в АНО ДПО УЦ «ЭКСПЕРТ»

2023г.  
Новосибирск

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о внутренней системе оценки качества образования в АНО ДПО УЦ «Эксперт» (далее – Положение), определяет цели, задачи, принципы системы оценки качества образования, ее организационную и функциональную структуру, реализацию (содержание процедур контроля и экспертной оценки качества образования) и общественное участие в оценке и контроле качества образования в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования Учебный Центр «Эксперт» (далее – Организация).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Устава Организации, иными нормативно-локальными актами Организации

1.3 Система оценки качества образования представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, обеспечивающих на единой основе оценку образовательных достижений слушателей, эффективности образовательных программ с учетом запросов основных пользователей результатов системы оценки качества образования.

1.4 Основными пользователями результатов системы оценки качества образования Организации являются: преподаватели, слушатели, учредитель Организации.

1.5 Организация обеспечивает проведение необходимых оценочных процедур, разработку и внедрение модели системы оценки качества, обеспечивает оценку, учет и дальнейшее использование полученных результатов.

1.6 Положение распространяется на деятельность всех преподавателей, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе на преподавателей, работающих по совместительству.

1.7. Общее руководство и контроль над выполнением требований данного Положения осуществляет Генеральный директор Организации.

1.8. Настоящее Положение является локально-нормативным актом Организации, является общедоступным и подлежит опубликованию на официальном сайте Организации.

## 2. Термины и соответствующие им определения, применяемые в Положении

**«Мониторинг качества образования»** – целенаправленное, специально организованное, непрерывное слежение за изменением основных свойств качества образования в целях своевременного принятия адекватных управленческих решений по коррекции

образовательного процесса и созданных для него условий на основе анализа собранной информации и педагогического прогноза.

**«Качество образования»** – комплексная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия условий образовательного процесса нормативным требованиям, критериям, определяемым государственным стандартом и социальным запросам.

**«Качество условий»** – это выполнение санитарно-гигиенических норм организации образовательного процесса; реализация мер по обеспечению безопасности слушателей в организации образовательного процесса.

**«Критерий»** – признак, на основании которого производится оценка, классификация оцениваемого объекта.

**«Мониторинг»** – систематическое отслеживание процессов, определяющих количественно-качественные изменения качества образования, результатом которого является выявление их соответствия законодательным, нормативно-правовым, инструктивно-методическим документам об образовании.

**«Измерение»** – оценка уровня образовательных достижений с помощью контрольных работ, тестов, анкет и др.

### **3. Основные цели, задачи и принципы системы оценки качества образования**

3.1 Целью внутренней системы оценки качества является получение объективной информации о состоянии качества образования, тенденциях его изменения и причинах, влияющих на его уровень

3.2. Основные функции внутренней системы оценки качества:

- удовлетворение потребности в получении качественного образования со стороны всех участников образовательных отношений;
- аналитическое и информационное сопровождение процесса обучения;

- оценка и прогноз основных тенденций развития учреждения.

- принятие обоснованных и своевременных управленческих решений по совершенствованию образования и повышение уровня информированности потребителей образовательных услуг при принятии таких решений;

3.3. Задачи системы оценки качества образования:

- формирование единого понимания критериев качества образования и подходов к его измерению;

- формирование системы аналитических показателей, позволяющей эффективно реализовывать основные цели оценки качества образования;

- формирование ресурсной базы и обеспечение функционирования образовательной статистики и мониторинга качества образования в Организации;
- изучение и самооценка состояния развития и эффективности деятельности Организации;
- определение степени соответствия образовательных программ с учетом запросов основных потребителей образовательных услуг нормативным требованиям;
- обеспечение доступности качественного образования;
- выявление факторов, влияющих на качество образования;
- определение направлений повышения квалификации педагогических работников.
- содействие повышению квалификации преподавателей, принимающих участие в процедурах оценки качества образования.

3.4. Принципы, положенные в основу системы оценки качества образования:

- объективности, достоверности, полноты и системности информации о качестве образования;
- реалистичности требований, норм и показателей качества образования, их социальной и личностной значимости, учета индивидуальных особенностей развития отдельных слушателей при оценке результатов их обучения;
- открытости, прозрачности процедур оценки качества образования;
- доступности информации о состоянии и качестве образования для различных групп потребителей;
- соблюдения морально-этических норм при проведении процедур оценки качества образования в Организации.

#### **4. Организационная и функциональная структура системы оценки качества образования**

4.1. Организационная структура, занимающаяся оценкой и интерпретацией полученных результатов, включает в себя администрацию Организации.

4.2. Администрация Организации:

- формирует блок локальных актов, регулирующих функционирование системы оценки качества образования;
- организует изучение информационных запросов основных пользователей системы оценки качества образования;
- принимает управленческие решения по развитию качества образования на основе анализа результатов, полученных в процессе реализации системы оценки качества образования.

4.3. Оценка качества организации образовательного процесса осуществляется посредством:

- мониторинга образовательных достижений, слушателей;
- анализа результатов деятельности преподавателей и руководящих работников;
- анализа результатов опросов/анкетирования слушателей;
- проведением процедуры самообследования;
- анализа кадрового обеспечения, в том числе по количественным показателям (возрастной состав преподавателей, количество преподавателей, повысивших квалификацию и др.) и качественным показателям (профессиональная компетентность сотрудников, их профессионально-личностное развитие; активность сотрудников и др.);
- анализа программно-методического обеспечения, характеризующего качество разработки образовательных программ, учебно-методических комплексов, в том числе и электронных, программ стажировок, итоговой и промежуточной аттестаций; качество содержания образования; качество оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой аттестации;
- анализа нормативно-правового обеспечения;
- анализа результатов образовательного процесса, включающая результаты текущей, промежуточной и итоговой аттестации слушателей; изучение результатов итоговой аттестации; изучение степени удовлетворенности сотрудников, слушателей, работодателей качеством организации образовательного процесса;
- прохождением проверок контролирующих органов;
- анализом отзывов, благодарственных писем, рекомендательных писем.

## **5. Организация и технология внутренней системы оценки качества образования**

5.1. Мероприятия по реализации целей и задач в системе оценки качества образования планируются и осуществляются на основе анализа образовательного процесса Организации.

5.2. В качестве источников данных для оценки качества образования используются:

- результаты итоговой аттестации слушателей;
- анкетирование;
- мониторинговые исследования

5.3. Объектами оценки качества образования являются:

- учебные достижения слушателей;
- продуктивность, профессионализм и квалификация преподавателей;

- образовательные программы и условия их реализации;
- образовательный процесс.

5.4. Предметом системы оценки качества образования являются:

- качество образовательных результатов слушателей;
- качество организации образовательного процесса: доступность образования, условия комфортности получения образования, материально-техническое обеспечение образовательного процесса;
- качество образовательных программ, принятых и реализуемых в Организации, условия их реализации;
- профессиональная компетентность преподавателей, их деятельность по обеспечению требуемого качества результатов образования;
- эффективность управления качеством образования и открытость деятельности Организации.

5.5. Организационной основой осуществления мониторинга качества образования является технологическая карта мониторинга качества образования, где определяются объекты, критерии, показатели, источники, периодичность проведения мониторинга качества образования и лица, ответственные за осуществление мониторинга качества образования.

5.6. Мониторинг качества образования осуществляется в двух формах:

- постоянный (непрерывный) мониторинг качества (осуществляется непрерывно после постановки задач и создания системы запросов с соответствующей технологией сбора и обработки информации);
- периодический мониторинг качества образования (осуществляется периодически) в соответствии с технологической картой мониторинга качества образования.

5.7. Реализация мониторинга предполагает последовательность следующих действий:

- определение и обоснование объекта мониторинга;
- сбор данных на основе согласованных и утвержденных методик, используемых для мониторинга (тестирование, анкетирование и др.);
- анализ и интерпретация полученных данных в ходе мониторинга;
- выявление влияющих на качество образования факторов, принятие мер по устранению отрицательных последствий;
- формулирование основных стратегических направлений развития образовательного процесса на основе анализа полученных данных.

5.8. Для проведения оценки качества образования определяется набор ключевых показателей, позволяющих провести сопоставительный анализ образовательной системы Организации.

Совокупность показателей обеспечивает возможность описания состояния системы, дает общую оценку результативности ее деятельности.

5.9. Периодичность проведения оценки качества образования, субъекты оценочной деятельности, формы результатов оценивания, а также номенклатура показателей и параметров качества устанавливаются администрацией Организации по мере необходимости.

## **6. Общественное участие в оценке и контроле качества образования**

6.1. Придание гласности и открытости результатов оценки качества образования осуществляется путем предоставления информации:

- основным потребителям результатов системы оценки качества образования;
- размещение аналитических материалов, результатов оценки качества образования на официальном сайте Организации.

## **7. Порядок внесения изменений в Положение**

7.1. При необходимости в Положение вносятся изменения, дополнения, подлежащие процедуре согласования и утверждения, принятые в Организации.

7.2. Изменения в Положение вносятся в связи с изменением законодательства и необходимостью пересмотра подходов к осуществлению образовательной деятельности.

## **8. Срок действия Положения**

8.1. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок.

8.2. После принятия новой редакции Положения и утверждения его приказом Генерального директора предыдущее утрачивает силу.

### Карта мониторинга оценки качества образования

1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

№ п/п	Показатели	Результаты внутреннего мониторинга
1.1.	Соответствие информации о деятельности АНО ДПО УЦ «Эксперт», размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ: - на информационных стендах организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)	
1.2.	Наличие на сайте АНО ДПО УЦ «Эксперт» информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирования: - сведения о контактных телефонах; - сведений об адресах электронной почты; - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё и др.)	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	



## 2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

№ п/п	Показатели	Результаты внутреннего мониторинга
2.1.	Обеспечение в АНО ДПО УЦ «Эксперт» комфортных условий предоставления услуг: - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

## 3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Показатели	Результаты внутреннего мониторинга
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (местам предоставления услуг) инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, слуха и передвижения</li> <li>- дублирование необходимой для инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, зрительной информации – звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации - знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне</li> <li>- дублирование необходимой для инвалидов по слуху звуковой информации зрительной информацией</li> <li>- адаптация официального сайта организации, предоставляющих услуги в сфере образования, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих)</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме.</li> </ul>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

#### 4. Показатели, характеризующие общий критерий "Доброжелательность, вежливость работников"

№ п/п	Показатели	Результаты внутреннего мониторинга
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

**5. Показатели, характеризующие общий критерий "Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций"**

№ п/п	Показатели	Результаты внутреннего мониторинга
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

### Анкета оценки удовлетворённости слушателя

Уважаемый слушатель курсов, с целью получения обратной связи и выявления качества обучения, просим ответить на вопросы анкеты, оценив каждый критерий по предложенной шкале. Эти данные будут полезны для улучшения работы и определения путей повышения эффективности деятельности нашего Учебного центра. Ценность исследования во многом зависит от полноты и искренности Ваших ответов.

ФИО слушателя \_\_\_\_\_

ФИО преподавателя \_\_\_\_\_

#### 1. Оценка содержания образовательной программы/курса

1.1. Содержание образовательной программы/курса соответствует заявленной тематике и учитывает современные тенденции развития образования

- да
- частично
- нет

1.2. Оцените уровень новизны знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения

- высокий
- средний
- низкий

1.3. Оцените уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста

- высокий
- средний
- низкий

1.4. Оцените уровень практической значимости содержания программы/курса для повышения эффективности профессиональной деятельности

- высокий
- средний
- низкий

1.5. Удовлетворены ли Вы процессом обучения в форме, предусмотренной образовательной программой (очная, очно-заочная, заочная с применением электронного обучения)?

- да
- частично

нет

## 2. Оценка компетентности преподавателя

2.1. Оцените уровень владения содержанием преподаваемой дисциплины

высокий

средний

низкий

2.2. Оцените уровень умения излагать материал ясно, последовательно, доступно

высокий

средний

низкий

2.3. Оцените уровень умения мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме

высокий

средний

низкий

2.4. Оцените уровень владения современными педагогическими технологиями

высокий

средний

низкий

2.5. Оцените уровень взаимодействия преподавателя и слушателей (полнота ответов на вопросы, содержательные комментарии к выполненным работам, консультации, внимательность, доброжелательность, вежливость)

высокий

средний

низкий

## 3. Оценка условий предоставления услуги

№ п/п	Условия	5	4	3	2	1
1	Доступность, полнота, достоверность информации на официальном сайте филиала об условиях обучения					
2	Возможность взаимодействия с преподавателем					
3	Комфортность во время пребывания в помещениях Центра					
4	Удобство расписания проведения занятий					

5	Обеспеченность учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами					
6	Удовлетворенность качеством организации и проведения курсов					
7	Соблюдение условий договора					

#### 4. Социальное доверие к Учебному центру

1. Готовность рекомендовать коллегам, родственникам и знакомым обучение в нашем Учебном центре

- да
- нет

2. Готовность рекомендовать другим организациям сотрудничать с нашим Учебным центром

- да
- нет

3. Качество услуги в сравнении с другими организациями, предоставляющими подобную услугу

- выше
- одинаково
- ниже

4. Какие иные программы/курсы Вас интересовали бы в дальнейшем?

-----

-----

5. Ваши предложения, пожелания, замечания

-----

-----

-----

Спасибо за ответы!



Прошито, пронумеровано и  
скреплено печатью 14  
*(Инициалы)*  
Листов \_\_\_\_\_  
Генеральный директор  
АНО ДПО УИ «Эксперт»  
Уткин А. И./