

«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА с. ГЕХИ-ЧУ»
«ГИХ-ЧУЪРА ЙОЛУ ЮККЪЕРА ЮКЪАРДЕШАРАН ШКОЛА»

Анализ мониторинга профессиональных потребностей и дефицитов педагогических работников

Цель - получение актуальной, достоверной и объективной информации о качестве и результатах образовательной деятельности общего образования в МБОУ «СОШ с. Гехи-Чу» для разработки, принятия и реализации обоснованных управленческих решений по повышению качества общего образования.

Задачи:

- выявление профессиональных дефицитов педагогических работников;
- повышение профессионального мастерства педагогических работников;
- деятельность по поддержке молодых педагогов/реализации программ наставничества педагогических работников;
- работу по поддержке методических объединений и/или профессиональных сообществ педагогов на школьном уровне;
- организацию сетевого взаимодействия педагогов (методических объединений, профессиональных сообществ педагогов) на муниципальном уровне;
- деятельность по выявлению кадровых потребностей в образовательных организациях муниципалитета;
- осуществление научно-методического сопровождения педагогических работников.

По выполнению намеченных задач для достижения поставленной цели проводится следующее:

1. По выявлению профессиональных дефицитов педагогических работников:

- получение объективной и достоверной информации об уровне сформированности профессиональных компетенций педагогических работников образовательной организации и выявление профессиональных дефицитов;
- разработка адресных рекомендаций по итогам анализа результатов мониторинга;
- содействие в построении индивидуальных маршрутов профессионального развития и совершенствования профессиональных компетенций педагогических работников образовательной организации.

2. по повышению профессионального мастерства педагогических работников:

- выявление запроса педагогов на повышение квалификации. Содействие увеличению числа педагогических работников повышающих свою квалификацию, профессионализм (аттестация педагогов). Увеличение продуктивности педагогического и управленческого труда, развитие творческой инициативы;

- выявление запроса педагогов на курсовую переподготовку. Корректировка прохождения педагогическими работниками образовательных организаций обучение по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации. Учет числа курсов повышения квалификации. Составление банка данных курсовой переподготовки;
- повышение активности участие педагогов в семинарах, конференциях, мастер-классах, конкурсах педагогического мастерства и других методических мероприятиях на основе изучения профессиональных компетенций педагогических работников образовательных организаций.

3. По поддержке молодых педагогов / реализации программ наставничества педагогических работников/:

- выявление и оказание помощи молодым педагогам ;
- формирование в образовательных организациях кадрового ядра;
- ускорение процесса профессионального становления педагога и развитие способности самостоятельно и качественно выполнять возложенные на него обязанности по занимаемой должности;
- рост числа молодых педагогов, принимающих участие в профессиональных конкурсах;
- увеличение числа наставников молодых педагогов;
- увеличение молодых педагогов, повышающих квалификацию.

4. По поддержке методических объединений и/или профессиональных сообществ педагогов на муниципальном уровне:

- учет методических объединений и профессиональных сообществ педагогов;
- учет и увеличение числа участников методических объединений и профессиональных сообществ педагогов;
- тесное сотрудничество с методистами межмуниципального методического центра:
- по работе с руководителями муниципальных методических объединений в проведении практико-ориентированных, методических, научно-практических, обучающих семинаров, круглых-столов, открытых уроков, мастер-классов и т. д.;
- по работе над обобщением актуального передового опыта педагогических работников образовательных организаций;
- увеличение числа и расширение спектра научно-методических мероприятий, организованных методическими объединениями и профессиональными сообществами педагогов.

5. По организации сетевого взаимодействия педагогов (методических объединений, профессиональных сообществ педагогов) на муниципальном уровне:

1. Создание единого информационного пространства в профессиональном сообществе педагогов с использованием:

- обмена опытом, поддержки и сотрудничества;
- распространения успешных педагогических практик по повышению функциональной грамотности;
- инициации виртуального взаимодействия и взаимодействия вне Интернета;
- поддержки образовательных инициатив направленных на повышение функциональной грамотности педагога;
- участия в организованных сообществом конкурсах, проектах, обсуждениях, акциях, марафонах;
- создания сетевого электронного портфолио на электронной странице сообщества;
- внедрения учебно-методического материала, направленного на внедрение современных образовательных технологий в практику работы школ по развитию функциональной грамотности.

2. Увеличение числа и расширение тематики научно-методических мероприятий, организованных в форме сетевого взаимодействия.

6. По выявлению кадровых потребностей в образовательных организациях муниципалитета;

- определение обеспеченности педагогическими кадрами в разрезе должностей государственных и муниципальных общеобразовательных организаций;
- определение обеспеченности руководителями и заместителями руководителей государственных и муниципальных общеобразовательных организаций;
- выявление потребности в педагогических кадрах в разрезе должностей государственных и муниципальных общеобразовательных организаций;
- выявление потребности в руководителях и заместителях руководителей государственных и муниципальных общеобразовательных организаций;
- определение числа педагогических работников из числа молодых педагогов, аттестованных на высшую и первую квалификационные категории.

7. По осуществлению научно-методического сопровождения педагогических работников:

- оказание учебно-методической поддержки и повышения профессиональной компетентности педагогических и руководящих работников образовательных организациях;

- выявление и обобщение передового педагогического опыта;

- учет числа научно-методических мероприятий (конференции, форумы, семинары, круглые столы и др. формы работы по совершенствованию методической деятельности муниципальных методических служб и МО школ), корректировка тематики в соответствии с востребованностью педагогическими работниками;

- учет числа участников конкурсов профессионального мастерства педагогических работников в разрезе муниципальных образований и городских округов, привлечение педагогов к участию в конкурсах.

«Проведение внутреннего аудита в образовательной организации».

Внутренний аудит - это регламентированная внутренними документами организации деятельность по контролю звеньев управления и различных аспектов функционирования организации, осуществляемая представителями специального контрольного органа в рамках помощи органам управления организации .

Понятие внутреннего аудита не является новым, оно возникло достаточно давно. И если на первых этапах своего становления он в большей степени представлял собой **форму контроля**, то уже в начале 21 века смысл внутреннего аудита заключался в **систематическом поиске путей повышения эффективности управления**.

Внутренний аудит является составной частью системы внутреннего контроля. Будучи частью целого, внутренний аудит оценивает эффективность системы в целом. Таким образом, он играет роль обратной связи, которая делает систему устойчивой и позволяет настраиваться в зависимости от происходящих изменений.

Первой и самой главной функцией внутреннего аудита является функция верификации. Эта функция обеспечивает формирование в организации информации о фактах деятельности, адекватной реальному положению дел и заданной системе управления процессами.

Следующей функцией внутреннего аудита это информационная функция. Данная функция внутреннего аудита обеспечивает систему внутреннего управления на всех уровнях организационной структуры организации в достоверной, уместной и полезной информации. Информационная функция и функция верификации тесно взаимосвязаны и обеспечивают достижение целей и задач внутреннего аудита в системе внутреннего управления.

Важную роль при внутреннем аудите играет аналитическая функция, которая позволяет в процессе внутреннего аудита осуществлять комплексный анализ показателей организаций для оперативного, тактического и стратегического управления процессами.

Следующей функцией внутреннего аудита в современных условиях является проектно-методическая функция. Она связана с подготовкой внутренними аудиторами проектов обоснованных управленческих решений, методических рекомендаций, положений и других документов внутренней регламентации.

Для осуществления функций внутреннего аудита как в методологическом, так и в практическом аспектах существенное значение имеют основополагающие принципы.

Главными принципами внутреннего аудита в системе управления должны быть:

- системность,

- целостность,

- законность,

- регулярность,

- функциональная независимость,

- объективность,

- своевременность,
- целенаправленность и результативность,
- рациональность.

Системность. Система внутреннего аудита должна иметь организованную, устойчивую структуру. Она может быть относительно дифференцирована на взаимосвязанные подсистемы внутреннего управленческого аудита и внутреннего операционного аудита.

Целостность. Система внутреннего аудита полностью должна отвечать задачам управления процессами и информационными потребностями эффективного функционирования составляющих элементов организации.

Законность. Должны соблюдаться правовые нормы действующего законодательства, положения документов внутренней регламентации внутреннего аудита, регулирующих среду контроля.

Регулярность. Внутренний аудит должен проводиться в строгом соответствии с планом и детализированной программой контроля объектов наблюдения и познания. Регулярно должны составляться и представляться отчеты, справки, акты, проекты управленческих решений по стратегии развития деятельности организации.

Функциональная и организационная независимость. Этот принцип означает необремененность служебной подчиненностью, а также организационной и финансовой независимостью.

Объективность. Результаты осуществления внутреннего аудита должны быть достоверны.

Своевременность. Проведение конкретных процедур и выявление недостатков в деятельности организации для их немедленного устранения должны быть своевременными.

Целенаправленность и результативность. Аудит должен быть направлен на выработку конкретных мер по устранению недостатков, по предупреждению возможных убытков, сбоев в системе образовательной организации.

Рациональность. Этот принцип означает простоту системы внутреннего аудита; соизмеримость затрат на осуществление аудита с экономическими выгодами, получаемыми от его проведения. Понимание степени действительной реальности проверяемых объектов аудита зависит, прежде всего, от знания и понимания принципов, с помощью которых внутренние аудиторы эту реальность формируют.

Требования, предъявляемые к внутренним аудиторам:

- независимость;
- честность;
- объективность аудитора;
- профессионализм;
- компетентность и добросовестность;
- ответственность аудитора.

Компетентность внутреннего аудита - это знания, навыки и опыт, необходимые для оказания услуг в сфере внутреннего аудита. Таким образом, внутренние аудиторы должны:

- 1) участвовать только в тех заданиях, для выполнения которых обладают достаточными профессиональными знаниями, навыками и опытом;
- 2) оказывать услуги внутреннего аудита в соответствии с Международными стандартами профессиональной практики внутреннего аудита;
- 3) непрерывно повышать свой профессионализм, а также эффективность и качество оказываемых услуг.

Ответственность внутреннего аудита - предполагает:

- обоснованность и своевременность представления заключений о состоянии документов;
- обоснованность представленных предложений по улучшению организации системы контроля;
- правильность консультаций, оказанных учредителям, руководителям подразделений, специалистам и работникам.

Таким образом, по результатам проверки службы внутреннего аудита составляется отчетный документ, который может иметь разные документальные формы - аудиторская справка, аудиторское заключение, справка об экспертизе, докладная записка, отчет о проверке и другие. Сама форма этого документа определяется в приказе о назначении аудиторской проверки.

Отчетность внутреннего аудита - это результат аудиторской проверки, изложенный в письменной форме.

Успешное выполнение требований к внутреннему аудиту, целей и задач аудита невозможно без строгого соблюдения последовательности основных процедур аудита:

- определение объема аудита;
- планирование аудита;
- оценка системы внутреннего контроля;
- сбор (получение) аудиторских доказательств;
- ведение аудиторской документации;
- составление аудиторского заключения и отчета аудитора, разработка проектов управленческих решений.

В МБОУ «СОШ с.Гехи-Чу» создана группа . В составе группы работают шесть аудиторов.

Ежегодно представителем руководства утверждается план-график проведения внутренних аудитов в школе на учебный год.

5 Ответственность со стороны руководства

5.3 Работа в области качества в образовательном учреждении

5.3 Работа в области качества

Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы работа в области качества:

- a) соответствовала целям организации;
- b) включала обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы качества образования;
- c) создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- d) была доведена до сведения персонала организации и понятна ему;
- e) анализировалась на постоянную пригодность.

По данному пункту в устной беседе с сотрудниками структурного подразделения школы выяснялось, понятна ли политика в области качества в образовательной организации. Факт ознакомления с работой в области качества зарегистрирован в листе ознакомления.

Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы работа в области качества:

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества в образовательном учреждении

Цели в области качества должны быть измеримы и применимы к деятельности и процессам системы качества и согласованы с политикой в области качества образовательного учреждения.

Цели в области качества должны быть созданы для каждого подразделения в области качества.

Цели в области качества необходимо интегрировать в общие цели образовательного учреждения, положения и инструкции обслуживающих (вспомогательных) подразделений. Цели в области качества должны включать в себя критерии и/или показатели качества выполнения работ.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия в образовательном учреждении

Высшее руководство образовательного учреждения должно ясно описать организационную

структуру образовательного учреждения, ориентируясь на процессы, обеспечивающие развитие системы качества. Высшее руководство образовательного учреждения должно распределить ответственность и делегировать полномочия персоналу, вовлеченному в процессы системы качества.

5.5.3 Внутренний обмен информацией в образовательном учреждении

Высшее руководство образовательного учреждения должно обеспечить наличие процессов обмена информацией как вертикально, на различных уровнях образовательного учреждения, так и горизонтально, через взаимодействие подразделений одного уровня, для совместного использования информации по вопросам результативности системы менеджмента качества.

5.5.1 Ответственность и полномочия в образовательном учреждении

Высшее руководство образовательного учреждения должно ясно описать организационную

Руководство организации должно определить и внедрить результативный и эффективный процесс обмена информацией по вопросам политики в области качества, требований, целей и их достижения. Обеспечение такой информацией может помочь в улучшении деятельности организации и непосредственно вовлекает ее работников в достижение целей в области качества. Руководству следует активно поощрять обратную связь и получение информации от работников организации как средства их вовлечения.

В Университете : Ректорат, Ученый совет. В колледже Университета: Совет колледжа, Методический совет колледжа, педагогические советы отделений, заседания ЦМК. Ответственные за СМК получают всю документацию от отдела СМК по системе электронного документооборота.

По данному пункту проверялись в наличии новые версии локальных нормативных актов, измененные документы СМК и факт ознакомления с ними сотрудников подразделения.

6 Менеджмент ресурсов

6.2 Человеческие ресурсы в образовательном учреждении

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка в образовательном учреждении

Высшее руководство должно обеспечить основной обучающий и вспомогательный персонал информацией относительно того, как их компетентность, осведомленность и подготовка связаны с их ответственностью, полномочиями, академическими и административными действиями.

Образовательное учреждение должно:

- вести систематическую деятельность по определению потребности в компетентности персонала путем сравнения требований учебных планов с текущей компетентностью персонала;
- определять потребность в обучении персонала, направленной на устранение любого недостатка компетентности;
- вести учет академической и административной компетентности штата сотрудников

Записи должны отражать периодический анализ потребностей в обучении и его результаты.

Требования ФГОС определяют наличие высшего профессионального образования для преподавателей колледжа, прохождение психолого-педагогических курсов один раз в три года, прохождение стажировки по профилю преподаваемой дисциплины (клинической) один раз в три года. Повышение квалификации как медицинского работника с получением сертификата специалиста один раз в пять лет.

По данному пункту проверялось наличие высшего образования, психолого-педагогических курсов, стажировки, повышения квалификации преподавателей. Эти данные находятся в отчетах руководителей подразделений.

6.3 Инфраструктура образовательного учреждения

Образовательное учреждение должно идентифицировать инфраструктуру и оборудование, необходимые для достижения установленных требований.

Организация должна определить ответственность и полномочия для установления цен и выполнения заявок, закупок, приемки, хранения, охраны, установки, использования и технического обслуживания.

Образовательное учреждение должно определить программы для планирования, обеспечения и поддержания необходимой инфраструктуры, а также программу анализа риска в отношении безопасности и гигиены.

Инфраструктура включает в себя при необходимости:

a) здания, рабочее пространство: аудитории, лаборатории,

b) связанные услуги, такие как:

- водоснабжение,

- электроснабжение с соответствующим оборудованием,

- обеспечение газом и топливом, включая соответствующие инструменты для обслуживания,

- медицинское обслуживание;

c) оборудование для процесса обучения, включая принадлежности, товарно-материальные ценности и расходные материалы;

d) службы обеспечения, такие как транспорт, столовые.

По данному пункту внутренние аудиторы просматривали аудитории для практических занятий, наличие в них соответствующего оборудования. Лекционные аудитории, наличие в них достаточного количества мебели (сколько студентов приходят на лекции в соответствии с расписанием).

- электроснабжение с соответствующим оборудованием,

- обеспечение газом и топливом, включая соответствующие инструменты для обслуживания,

7 Процессы жизненного цикла образовательных услуг

7.1 Планирование процессов жизненного цикла в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно планировать разработку процесса обучения, предоставление образовательной услуги, оценку полученных результатов, деятельность вспомогательных служб, распределение ресурсов, определение критериев оценки и внедрение процедур постоянного улучшения для достижения ожидаемых результатов.

Образовательное учреждение должно планировать необходимые ресурсы для всех процессов.

В образовательном учреждении могут быть определены следующие процессы предоставления образовательных услуг:

a) процесс повышения квалификации преподавателей;

b) проектирование и разработка (составление) учебных планов;

e) прием на работу персонала;

- f) приобретение материалов и других ресурсов;
- g) прием абитуриентов (обучающихся);
- h) управление изменениями при составлении и корректировке учебных планов, календарных планов, расписаний занятий;
- j) предоставление услуг библиотеки, аудио-, видеооборудования, компьютерной техники и других услуг;
- к) обеспечение безопасности, услуги по охране и защите граждан;
- m) техническое обслуживание оборудования.

По данному пункту проверялось наличие планов по перечисленным направлениям

7.3 Проектирование и разработка

При проектировании и разработке (составлении) учебного плана образовательное учреждение должно сопоставить входы каждого процесса с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности. Высшее руководство при проектировании и разработке образовательных процессов должно учитывать интересы обучающихся и других потребителей (родителей, работодателей).

В процессе составления учебного плана необходимо учесть цель и продолжительность обучения. Процедуры должны обеспечивать соответствие обучения установленным требованиям. Необходимо оценивать достижения студентов и результативность образовательного учреждения. Оценка должна включать в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:

- как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;
- как могут быть удовлетворены новые требования;
- какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;
- как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Информация, полученная при оценке, может быть использована при анализе процесса обучения. Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Процесс анализа обучения должен быть использован для всего обучения. Персонал, выполняющий анализ и ответственный за его контроль, должен быть идентифицирован. Критерии для приемки проекта и разработки должны быть определены в терминах, пригодных для использования в обучении, и могут включать в себя:

- a) одобрение правильности содержания одним или более специалистом по предмету, который(ые) не участвовал(и) в разработке обучения (например, учебного плана);

б) одобрение текстов, иллюстраций и внешнего вида документации редакторами и специалистами по графике;

с) одобрение проекта специалистами по технологии путем опытной проверки с привлечением целевой группы обучающихся разработанных процессов обучения и оценок и, при необходимости, пересмотр проекта на основании полученных результатов;

На стадии внедрения проекта образовательное учреждение должно описать процесс анализа и пересмотра разработки на основе накопленного предыдущего опыта, включая любые жалобы потребителей.

Учебные планы по каждой специальности составляются на каждый учебный год, с учетом сроков обучения и форм обучения.

7.3.5 Верификация проекта и разработки в образовательном учреждении

Верификация проекта и разработки должна быть выполнена в соответствии с планом проектирования и разработки в один или несколько этапов. Эта деятельность может быть выполнена любыми специалистами образовательного учреждения, которые ранее не участвовали в верификации этого проекта и разработки, или привлеченными сторонними специалистами. Выходные данные этапа проектирования и разработки должны соответствовать входным данным разработки проекта.

Рабочие программы дисциплин, профессиональных модулей по каждой специальности утверждаются работодателем, проректором по учебной работе, директором колледжа; рассматриваются на Совете колледжа и на заседаниях ЦМК, что отражено в протоколах заседаний.

7.3.6 Валидация проектирования и разработки в образовательном учреждении

Процесс валидации проводят для обеспечения того, что запланированные характеристики предоставляемой образовательной услуги учтены в окончательных учебных планах или проектах программ.

Валидация должна быть выполнена на заключительных этапах проектирования и разработки. Принятыми методами валидации являются, среди прочих, пилотные проекты и аттестация.

Валидация на этапе разработки рабочей программы осуществляется путем согласования целей рабочей программы и проектируемых результатов обучения требованиям работодателей; При рецензировании учебно-методических комплексов дисциплин, профессиональных модулей работодателями; при заключении договора о прохождении студентами производственной практики в медицинских и фармацевтических организациях.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием в образовательном учреждении

Высшее руководство в сотрудничестве с преподавателями должны идентифицировать темы, предметы и методы обучения, которые должны быть согласованы с целями обучения.

Валидация должна быть введена на заключительных этапах проектирования и разработки. Принятыми методами валидации являются, среди прочих, пилотные проекты и аттестация.

Образовательное учреждение должно обеспечить управление процессами. Для этого образовательное учреждение должно определить процессы, являющиеся частью учебного процесса, такие как:

- отбор и зачисление обучающихся;
- составление учебных планов по различным предметам;
- распределение учебной нагрузки;
- обеспечение обучающихся методическими пособиями для практических занятий;
- распределение ресурсов, необходимых для проведения обучения вне территории образовательного учреждения;
- установление методов проверки академической успеваемости;
- распределение аудиторий, лабораторий;
- обучение и консультирование по профессиональным направлениям.

Необходимо оценить пригодность, знания, навыки и способности абитуриентов для того, чтобы обучение было проведено на соответствующем уровне и в соответствующем темпе. Реклама, брошюры курса и другие издания, выпущенные образовательным учреждением, должны ясно описывать взаимосвязь предшествующего образования и опыта обучающихся с требованиями к обучению. Отсутствие определенных вступительных требований не освобождает образовательное учреждение от оценки индивидуальных потребностей обучающихся. Эта оценка позволяет учесть индивидуальные потребности обучающихся при разработке процесса обучения.

В образовательных учреждениях должна быть создана база данных для идентификации действующей системы обучения, которая может включать в себя:

- записи (отчеты) обучающихся по курсу;
- программу курса;
- список групп обучающихся;
- учебники и другие издания;
- список преподавателей;
- учебно-методические материалы;

По данному пункту проверялось наличие рабочих программ по дисциплинам, модулям; наличие учебно-методических материалов, фонда оценочных средств; распределение учебной нагрузки; методы проверки академической успеваемости (зачет, диф.зачет, экзамен по дисциплине, по модулю).

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания в образовательном учреждении

Валидация процессов обучения должна включать в себя, по мере необходимости, валидацию:

- проектирования и разработки (составления) учебных планов или программ;

- оборудования и квалификации преподавателей;
- документов, подтверждающих успеваемость (например, зачетных книжек) и экзаменационных ведомостей;
- записей базы данных.

Валидация на этапе реализации образовательной программы включает в себя проверку : заполненных зачетных книжек, экзаменационных ведомостей, наличие заключения руководителя производственной практики от медицинской или фармацевтической организации о готовности студента к самостоятельной профессиональной деятельности, рецензии работодателей на выпускные квалификационные работы, отчет председателя ГАК.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно обеспечить идентификацию и прослеживаемость используемой информации. Идентификация и прослеживаемость должны охватывать:

- шифры учебных программ, курсов, специальностей;
- записи по идентификации обучающихся;
- расписание занятий;
- учебники/материалы лекций (учебные материалы);
- лабораторное оборудование;
- договоры на производственную практику.

Данные текущего мониторинга и успеваемости обучающихся/групп должны быть идентифицированы и зарегистрированы.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном учреждении

В процессе обучения в соответствии с учебным планом должны быть выполнены мониторинг и измерения. Они могут охватывать темы и направления работ обучающихся, записи об оценке персонала, оценки конспектов учебных курсов, соблюдение преподавателями учебных планов и заключительные экзамены.

Если контроль за деятельностью дипломированных специалистов выявил допущенные ошибки в процессе обучения, образовательное учреждение может предоставить возможность обучающимся пройти дополнительное обучение, корректирующее выявленные недостатки.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно применять надежные методы для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей. Тенденции показателей удовлетворенности потребителей, основанные на фактах (объективных свидетельствах), должны быть

зарегистрированы. Образовательное учреждение должно сообщать результаты анализа удовлетворенности потребителей заинтересованным сторонам через запланированные промежутки времени.

Примерами мониторинга и измерений удовлетворенности потребителей являются своевременные ответы на жалобы, анализ удовлетворенности потребителей об отношении к ним со стороны административного персонала и преподавательского состава.

Ежегодно в колледже проводится анкетирование студентов по удовлетворенности. Данные доводятся до сведения руководителей отделений в форме отчета.

8.2.4 Мониторинг и измерение услуг в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно установить и использовать методы мониторинга результатов предоставления образовательных услуг для обеспечения установленных образовательных процессов. Для всех видов обучения должно проводиться измерение совершенствования выполнения учебного плана, включая процессы аттестации, например оценку, тестирование или экзамен.

Диапазон измерений может варьироваться от наблюдения отдельных характеристик до полного перечня экзаменов.

Результаты процесса аттестации должны быть зарегистрированы и использованы для демонстрации достижения запланированных целей по образовательным услугам.

Проверялся анализ промежуточной аттестации по семестрам, а также анализ входного контроля по дисциплинам.

8.3 Управление несоответствующей услугой в образовательном учреждении

Области обнаружения несоответствия включают в себя (но не ограничены этим перечнем) учебные планы, работу преподавательского состава и обучающихся, материалы и услуги, предоставляемые образовательными учреждениями.

Если причиной выявленного несоответствия являются действия обучающихся, они могут (где разрешено):

- пройти дополнительное обучение и переоценку;
- продолжать образовательную программу в соответствии с установленными процедурами;
- обучаться по другой программе обучения.

Несоответствующая услуга (продукция) может включать в себя образовательные программы, учебные планы, вспомогательные материалы или инструменты. Разрешающие и запрещающие документы на обучение по специальным программам должны быть зарегистрированными и ежегодно анализируемыми.

8.5 Улучшение

8.5.2 Корректирующие действия в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно осуществлять корректирующие действия по идентифицированным в результате анализа причинам несоответствий и направлениям возможных улучшений. Корректирующее действие должно быть предпринято для устранения несоответствий, выявленных при осуществлении образовательных процессов, таких как:

- несоответствующая образовательная услуга;
- недостижение образовательных целей;
- отклонение от образовательных программ и планов обучения персонала;
- высокая интенсивность отчислений и увольнений;
- жалобы потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- несоответствия, выявленные в процессе мониторинга и измерений образовательных процессов и услуг.

Установленные корректирующие действия должны быть применены для устранения причин идентифицированных несоответствий, которые выявлены в ходе анализа и для которых идентифицирован уровень риска.

Корректирующие действия должны быть зарегистрированы для обеспечения их выполнения.

8.5.3 Предупреждающие действия в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно проводить предупреждающие действия, которые вытекают из анализа причин потенциальных несоответствий и возможностей улучшения системы менеджмента качества и образовательных процессов. Используемые данные включают в себя:

- информацию об общих тенденциях, показателях обучения, работы преподавателей и административного персонала;
- информацию о достижении целей в области качества;
- анализ затрат, связанный с достижением целей в области качества;
- исследование удовлетворенности потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов и анализ со стороны руководства.

Предупреждающие действия должны быть зарегистрированы, чтобы обеспечить их выполнение. Действия, вытекающие из процесса предупреждающих действий, должны быть зарегистрированы и доведены до соответствующих подразделений образовательного учреждения.

Результаты предупреждающих действий должны быть проанализированы и доведены до сведения всего образовательного учреждения.