

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования Альпинистский клуб "Кенигсберг-2"

Система менеджмента качества СМК -1  
Оценка и контроль качества услуг ДПО

Утверждаю:  
Директор АНО ДПО Альпинистский клуб  
Кенигсберг-2  
\_\_\_\_\_ В.А. Костромин  
25.11.2018 г.

И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий документ является составной частью документации системы менеджмента качества АНО ДПО «Альпинистский клуб Кенигсберг-2» и устанавливает требования к осуществлению, оформлению результатов оценки и контроля качества услуг в области дополнительного профессионального образования.

1.2 Требования настоящего документа применяются к курсам и программам, в части требований, не противоречащих федеральному законодательству и нормативным актам в соответствующей области.

2 Нормативные ссылки

1) Регламент организации учебного процесса.

3 Термины и сокращения

3.1 В настоящем документе используются следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
Дополнительное профессиональное образование	подвид дополнительного образования, который направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды. ДПО осуществляется посредством реализации дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки)

3.2 В настоящем документе используются следующие сокращения (обозначения) с соответствующими расшифровками:

Сокращение(обозначение)	Расшифровка(пояснения)
АНО ДПО «Альпинистский клуб Кенигсберг-2», Альпклуб	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Альпинистский клуб Кенигсберг-2»
ДПО	Дополнительное профессиональное образование
УММ	Учебно-методические материалы

4 Общие положения

4.1 Оценка обучения проводится с целью:

- выявления требований потребителей образовательных услуг;
- определения степени удовлетворённости потребителей образовательными услугами;
- поиск путей совершенствования системы менеджмента качества, ее процессов, УММ, организации обучения.

4.2 Оценка и контроль качества обучения включают:

- анкетирование обучаемых по итогам курса;
- формирование отчета по систематической оценке обучения.

4.3 Входными данными проведения оценки и контроля качества обучения являются:

- результаты контроля знаний по итогам курса (итоговой аттестации);
- результаты анкетирования обучаемых по итогам курса.

4.4 Выходными данными оценки и контроля качества обучения является отчет по систематической оценке обучения.

5 Анкетирование обучающихся

5.1 Оценка качества обучения проводится путём анкетирования обучающихся по итогам курса.

5.2 Анкетирование проводится для каждой группы численностью не менее 5 человек. Форма анкеты приведена в приложении 1.

5.3 Анкетирование проводится в последний день занятий менеджером мероприятия (при выездном обучении –представителем заказчика или преподавателем).

5.4 Анкетирование проводится анонимно, при желании, обучающийся может указать свои данные.

6Формирование отчета о систематической оценке обучения

6.1 Для каждой проведённой группы (численностью не менее 5 человек) учебное подразделение не позднее 5-ти рабочих дней после окончания обучения составляет отчёт по систематической оценке обучения (приложение 2).

6.2 Отчет составляется на основании информации, полученной при анкетировании и по результатам итоговой аттестации обучающихся (итоговая аттестация осуществляется в соответствии с документом Регламент организации учебного процесса).

6.3 Руководитель учебного подразделения анализирует результаты анкетирования и принимает решения о необходимости мер по улучшению и/или корректирующих мер в пределах своей компетенции.

6.3.1 Замечания и предложения, по результатам анализа, отражаются в соответствующем разделе отчета.

6.3.2 При необходимости разрабатывается план мер по улучшению и/или корректирующих мероприятий.

6.4 Заполненные анкеты обучаемых хранятся в учебном подразделении до 31 марта года, следующим за отчётным. Учебное подразделение организует хранение анкет таким образом, чтобы была возможность найти необходимые анкеты по соответствующей группе.

6.5 Отчёт по систематической оценке:

- подписывается руководителем учебного подразделения;

6.6 Утверждённый отчёт хранится 5 лет вместе со всеми документами по группе.

6.7 Показатели из отчетов по систематической оценке консолидируются и направляются владельцу процесса для анализа и принятия решений.

## Анкета обучаемого по итогам курса

Мы постоянно стремимся улучшить качество обучения. Ваши замечания являются для нас очень ценными, поэтому просим Вас высказать своё мнение по вопросам обучения по курсу \_\_\_\_\_

Поставьте отметку или напишите своё мнение в соответствующей графе

1. Я удовлетворён тематикой предложенной программы и целями курса?

Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет

2. Был ли раздаточный материал удобным для чтения и понимания?

Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет

3. Было ли изложение материала преподавателями логически последовательным, а объяснения понятным?

Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет

4. Практические занятия и упражнения были интересными, помогали пояснять изучаемую тему?

Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет

5. Какую общую оценку Вы бы выставили курсу?

Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет

6. Готовы ли Вы порекомендовать этот курс своим друзьям/ коллегам/ сотрудникам? (оцените по 10-ти бальной шкале, где: 0 –нет, 10 –обязательно порекомендую)

7. Если у Вас есть ещё какие-то замечания и предложения по обучению, просим Вас их записать (отрицательные ответы просьба прокомментировать)

Ноп/п	Предложение, комментарии

Благодарим Вас за внимательное заполнение анкеты!

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Альпинистский клуб Кенигсберг-2» (АНО ДПО «Альпинистский клуб Кенигсберг-2»)

Форма отчёта по систематической оценке обучения

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор АНО ДПО Альпинистский клуб "Кенигсберг-2"  
 Костромин В.А.  
 15.03.2021 г.

ОТЧЕТ  
 по систематической оценке обучения

Название программы, курса повышение квалификации по программе: Безопасные методы и приемы выполнения работ на высоте без применения инвентарных лесов, с применением канатной системы доступа, 1 группа допуска

Сроки проведения обучения \_\_\_\_\_

Состав обучаемых

	Группа	Количество человек	Результаты итоговой аттестации
1			Зачет
2			Зачет
3			Зачет
4			Зачет
5			зачет

Перечень преподавателей, проводивших обучение

	Ф.И.О.	Темы
1	Костромин Валерий Анатольевич	Безопасные методы и приемы выполнения работ на высоте без применения инвентарных лесов, с применением канатной системы доступа, 1 группа допуска

Результаты оценки обратной связи от обучаемых

	Вопрос анкеты	Кол-во анкет, содержащих ответ:			
		да	скорее да, чем нет	скорее нет, чем да	нет
1	Я удовлетворён тематикой предложенной программой и целями курса?				
2	Был ли раздаточный материал удобным для чтения и понимания?				
3	Были ли слайды информативными и понятными?				
4	Было ли изложение материала преподавателями логически				

	последовательным, а объяснения понятным?				
5	Практические занятия и упражнения были интересными, помогли пояснить изучаемую тему?				

6	Вопрос анкеты	Кол-во анкет, содержащих ответ:				Средняя оценка
		отлично	хорошо	удовл.	неудовл	
	Какую общую оценку Вы бы выставили курсу?					отлично

7	Готовы ли Вы порекомендовать этот курс своим друзьям/ коллегам/ сотрудникам? (оцените по 10-ти бальной шкале, где: 0 –нет, 10 –обязательно порекомендую)	«К» критики (баллы 0-5)	«Н» нейтралы (баллы 6-8)	«С» сторонники (баллы 9-10)	Индекс лояльности, NPS

8	Предложение, комментарии	Принятое решение

Результаты оценки контрольных посещений занятий (если проводились посещения занятий).

Оценка дополнительных факторов

---

Выводы

Разделы программы курсов, требующие улучшения (при необходимости)

---

План корректирующих мероприятий (при необходимости)

Содержание мероприятий	Ответственный исполнитель	Срок выполнения	Контролирующее лицо	Отметка о выполнении

Руководитель  
учебного подразделения \_\_\_\_\_ Костромин В.А.