

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

ОЦЕНКА 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 «Техническая академия Росатома» 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, связанным с обеспечением государственной тайны, мобилизационной подготовки, требований Ростехнадзора в части, не противоречащей 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 [2.1]:

Термин	Определение
Дополнительное профессиональное образование	подвид дополнительного образования, который направлен 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)

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

Термин	Определение
Обучение	целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни
Структурное подразделение	Структурная часть Академии, которая выполняет определенные возложенные на нее производственные или функциональные задачи (центр компетенций, институт и т.д.)
Учебное подразделение	Подразделение, ответственное за организацию и проведение мероприятия по программе ДПО (кафедра, учебно-методический центр и т.д.).

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

Сокращение (обозначение)	Расшифровка (пояснения)
АНО ДПО «Техническая академия Росатома», Академия	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Техническая академия Росатома»
ДПО	Дополнительное профессиональное образование
УММ	Учебно-методические материалы
УДО	Учебно-договорной отдел
УДС	Учебно-договорная служба

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.

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

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 При необходимости учесть специфику подготовки отдельных категорий персонала, учебные подразделения дорабатывают форму и содержание анкеты, определённой в данном документе. При этом дополнительные вопросы вносятся после указанных в приложении 1 так, чтобы по основным вопросам анкеты можно было провести сравнение между различными группами (курсами, учебными подразделениями).

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

6 Формирование 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.

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

- 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;
 - проверяется и визируется специалистом по качеству;
 - утверждается руководителем структурного подразделения.
- 6.6** Утверждённый отчёт сдаётся в УДС/УДО и 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.

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

Приложение 1

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 *[Название курса]*

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. Были ли слайды информативными и понятными?

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

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

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

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

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

6. Какую общую оценку Вы бы выставили курсу?

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно

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

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

№п/п	Предложение, комментарии

Благодарим Вас за внимательное заполнение анкеты!

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

Приложение 2

Форма отчёта по систематической оценке обучения

**Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Техническая академия Росатома»
(АНО ДПО «Техническая академия Росатома»)**

УТВЕРЖДАЮ

Должность руководителя структурного
подразделения

наименование структурного подразделения

[И.О. Фамилия]

(дата)

**ОТЧЕТ
по систематической оценке обучения**

Название программы, курса _____

Сроки проведения обучения _____

Состав обучаемых

	Ф.И.О.	Должность	Результаты итоговой аттестации
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Перечень преподавателей, проводивших обучение

	Ф.И.О.	Темы
1.		
2.		

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

Продолжение приложения 2

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, помогали пояснять изучаемую тему?				

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

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

Сильные стороны

Разделы программы курсов, требующие улучшения (при необходимости)

АНО ДПО «Техническая академия Росатома»	Система менеджмента качества	СМК-9/2
	Оценка и контроль качества услуг ДПО	Редакция 1
Утверждено: протокол Комитета по качеству № 7/2017 от 10.10.2017		

Продолжение приложения 2

План корректирующих мероприятий (при необходимости)

Содержание мероприятий	Ответственный исполнитель	Срок выполнения	Контролирующее лицо	Отметка о выполнении

Руководитель
учебного подразделения _____ И.О. Фамилия

Специалист
по качеству _____ И.О. Фамилия