

**Евразийский гуманитарный институт
имени А.К. Кусаинова
Центр «ЕАГИ-Білім»**



Ректор Ныгыманова Н.Т.

Решение Ученого совета

Протокол № 6 от 31.01.2025г.

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

Астана, 2025

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

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для проведения оценки удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых Центром «ЕАГИ-Білім» Евразийского гуманитарного института имени А.К. Кусаинова.

1.2. Мониторинг проводится в целях получения объективной информации о качестве предоставляемых образовательных услуг и степени удовлетворенности слушателей.

1.3. Положение разработано на основании следующих документов:

- Закона Республики Казахстан "Об образовании" от 27 июля 2007 года №319-III (с изменениями и дополнениями на 11.01.2020);
- Типовых правил деятельности организаций образования, утвержденных приказом Министра образования и науки Республики Казахстан №595 от 30 октября 2018 года;
- 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.

2. Термины, определения и содержание

2.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигнутых образовательных результатов установленным требованиям.

2.2. Оценка качества образовательного процесса – определение степени соответствия измеряемых образовательных результатов установленным нормативным требованиям.

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей выполнением их требований в сфере образовательных услуг, выявление изменений с целью принятия управленческих решений.

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

3. Цели и задачи мониторинга

3.1. Мониторинг проводится с целью получения достоверной информации об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

3.2. Задачи мониторинга:

- определение факторов, способствующих повышению эффективности образовательного процесса;
- выявление запросов слушателей по организации и сопровождению курсов;
- отслеживание динамики качества образовательной деятельности Центра «ЕАГИ-Білім»;
- получение обратной связи от слушателей как участников образовательного процесса;
- разработка мероприятий, направленных на улучшение работы Центра «ЕАГИ-Білім».

4. Периодичность проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится по завершении курсов и мероприятий за отчетный период.

4.2. Индикаторами оценки удовлетворенности являются:

- а) соответствие ожиданиям 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 применяются анкеты в Google-формах. Анкетирование проводится анонимно в онлайн-режиме.

5.2. В начале каждого учебного года анкета обновляется с учетом запросов образовательной среды.

5.3. В анкетировании принимают участие слушатели курсов повышения квалификации.

5.4. Ссылки на анкеты размещаются на главной странице сайта ЕАГИ в разделе Центр «ЕАГИ-Білім», «Отзывы опросы» <https://egi.edu.kz/ru/eagi-bilim/>

5.5. Перед началом анкетирования с участниками проводится разъяснительная беседа о целях и порядке проведения анкетирования, а также о важности процедуры.

5.6. По итогам анкетирования Центр «ЕАГИ-Білім», обрабатывает статистические данные и проводит анализ результатов.

5.7. Информация по результатам анкетирования предназначена для внутреннего использования.

6. Ответственность и контроль

6.1. Ответственность за организацию и проведение мониторинга возлагается на Центр «ЕАГИ-Білім».

6.2. Контроль за выполнением настоящего Положения осуществляет руководитель Центра «ЕАГИ-Білім».

6.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по решению руководства Института.