

ПРИНЯТО
Решением педагогического совета
QSI International School of Bishkek
(Кью Эс Ай Интернешнл Скул оф Бишкек)
протокол № 11 от 20.08.2018 г

«Утверждаю»
Директор Учреждения
«QSI International School of Bishkek»
(Лью Эс Ай Интернешнл Скул оф Бишкек)
Р.К.Вибург
«20» августа 2018 г.



Регламент
проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством
образовательных услуг учреждения «QSI International School of Bishkek»
(Кью Эс Ай Интернешнл Скул оф Бишкек)

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством школы.

2. Термины и определения

2.1. Качество образования - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

2.2. Оценка качества образования – процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

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

3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

3.1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых школой, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в школе проводится анкетирование, опросы и индивидуальные родительские конференции, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- ✓ повышения качества услуг, предоставляемых школой;
- ✓ повышения эффективности обратной связи между школой и потребителями услуг;
- ✓ повышения степени взаимодействия между школой и потребителями услуг;
- ✓ повышения рейтинга, имиджа школы;
- ✓ демонстрации постоянного улучшения и соответствия школы требованиям потребителей,
- ✓ надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

3.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых школой.

3.5. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- ✓ планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- ✓ определение показателей/ критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- ✓ разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- ✓ сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- ✓ оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

3.6 Школа по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

3.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- ✓ требования и ожидания потребителей;
- ✓ качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- ✓ учебно – методический ресурс;
- ✓ качество преподавательского состава;
- ✓ качество инфраструктуры;
- ✓ инновационная и научная деятельность;
- ✓ конкурентоспособность.