



Данильченко Сергей Леонидович

профессор, д-р ист. наук, советник директора

Филиал ФГБОУ ВО «Московский государственный

университет им. М.В. Ломоносова» в г. Севастополе

г. Севастополь

**УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ В ФИЛИАЛЕ МГУ ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА
В ГОРОДЕ СЕВАСТОПОЛЕ**

Аннотация: основная задача системы образования – совершенствование учебных программ и повышение качества образования с целью удовлетворения потребностей общества и подготовки выпускников. Качество образования – соотношение цели и результата, выражющееся в совокупности характеристик, которые отражают уровень достигнутых количественных и качественных результатов, уровень организации и осуществления учебно-воспитательного процесса, условия, в которых он протекает.

Ключевые слова: качество образования, система качества образования, типовая модель, система управления.

Качество – фундаментальная категория, определяющая все стороны мироздания, факторы социального устройства и деятельности людей. Глоссарий Федерального государственного образовательного стандарта дает следующее определение: «Качество образования – комплексная характеристика, отражающая диапазон и уровень образовательных услуг, предоставляемых населению (различного возраста, пола, физического и психического состояния) системой начального, общего, профессионального и дополнительного образования в соответствии с интересами личности, общества и государства. Качественное образование должно давать возможность каждому индивиду продолжить образование в соответствии с его интересами». Определение понятия «качество» в нормативно-методических документах (ГОСТах) дефинируется по отношению к про-

дукции как совокупность свойств и характеристик изделия (услуги), относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. В международных стандартах ISO 9000:2008 по отношению к продукции и услугам качество определяется как степень соответствия присущих характеристик требованиям. В международных стандартах ИСО 8402 качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Поскольку корневое понятие «образование» распространяется и на «образование» как результат (образованность), и на «образование» как образовательный процесс, позволяющий получить необходимый результат, то и понятие «качество образования» относится и к результату, и к процессу. Вопросы качества образования находят отражение в законодательных документах, в частности, в статьях 95 ФЗ №273 «Об образовании в РФ» и статьях 95 (1), 95 (2) (в ред. Федерального закона от 21 июля 2014 г.).

Качество образования не тождественно качеству обученности. Оценка качества образования подразумевает не только оценку качества образовательных достижений обучающихся, но и оценку качества образовательного процесса. Эффективность деятельности образовательной организации определяется как уровнем знаний за несколько лет, так и данными о контингенте обучающихся, условиях, в которых функционирует образовательная организация, в том числе экологических, уровне безопасности, кадровом потенциале, материально-техническом обеспечении и пр.

Качество – всеобъемлющая интегральная характеристика образовательной деятельности, ее результатов и основной показатель деятельности образовательной организации. В современном понимании качество образования – это не только соответствие знаний обучающихся федеральным государственным стандартам, но и успешное функционирование самого учебного заведения, деятельность каждого педагога и администратора в направлении обеспечения качества образовательного процесса и предоставления образовательных услуг. Качество –

универсальный метафактор, актуализирующий интеграцию существующих подходов получения знания в единое целое. Базис интеграции – синергетический подход, аккумулирующий перспективные направления (подходы) развития образования, структурируя систему качества как нелинейную, способную к развитию и саморазвитию структуру.

Ключевыми факторами, влияющими на качество образования, являются: материальные и финансовые ресурсы школ, численность и профессиональная подготовка административного и педагогического состава, его педагогическая и лингвистическая подготовка, перечень основных предметов, количество учебных часов, оборудование и руководство. В качестве аспектов образовательной деятельности, наиболее влияющих на качество образования, выделяются: качество персонала, предполагающее высокую квалификацию педагогических и руководящих кадров; качество образовательных программ, которые должны отличаться сочетанием уровня преподавания и инновационных технологий, их соответствием госзаказу и общественному спросу; качество подготовки выпускников, основанное на диверсификации образовательных программ, преодолении многопланового разрыва, существующего между средним и высшим образованием, повышении роли механизмов учебно-профессиональной ориентации и мотивации молодежи, чему может способствовать расширение автономии школ; качество и функционирование инфраструктуры школы, включая компьютерные сети и библиотеки, основанное на сохранении государственного подхода к образованию как общенациональному приоритету и обеспечении адекватного финансирования.

Сегодня одним из направлений модернизации российского образования является совершенствование контроля и управления качеством образования. В оценку качества образования, наряду с оценкой знаний обучающихся, должен включаться комплекс показателей, начиная от организации питания и досуга обучающихся до учебно-методического обеспечения образовательного процесса. Важно также оценивать степень доступности образовательных услуг с

учетом реальных потребностей и возможностей обучающихся; учитывать влияние на здоровье учащихся и их социализацию; говорить о системе дополнительного образования, о наличии в ней ресурсов, направленных на решение вопросов сопровождения и поддержки развития обучающихся разных категорий; анализировать отсроченные или косвенные эффекты деятельности образовательных организаций и системы образования в целом.

Оценка качества образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов государственным нормативным требованиям, социальным и личным ожиданиям, которая должна быть подразделена на оценки качества образования со стороны внешней среды – т.е. оценки потребителей образовательных услуг и внутренние оценки качества в самой системе образования. Анализ имеющейся образовательной практики, опыт различных уровней управления образованием свидетельствует о возможности максимального использования существующих форм и методов контроля при разработке муниципальных, региональных, федеральных моделей оценки качества образования, моделей образовательных организаций, в частности: механизмов и процедур ЕГЭ, лицензирования, аккредитации и аттестации образовательных организаций, мониторинговых и диагностических исследований, контрольно-оценочных процедур, сбора статистических данных; необходимости их соотнесения с общероссийской и региональной моделями. Именно качество обучения и воспитания все более определяет уровень развития стран, становится стратегической областью, обеспечивающей их безопасность и потенциал за счет подготовки подрастающего поколения. Центральными тенденциями обеспечения высокого уровня образования становятся ориентация на запросы обучающихся и создание оптимальных условий для их обучения и развития. При этом качество образования рассматривается как комплексный показатель, синтезирующий все этапы становления личности, условия и результаты учебно-воспитательного процесса, а также как критерий эффективности деятельности образовательной организации, соответствия ре-

ально достигаемых результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям. В то же время для профессионального образования все более значимой становится ориентация на запросы работодателя. Оценка качества образования в этом случае представляет не самостоятельный интерес, а рассматривается как ключ к решению назревших практических проблем в экономике страны, а также в каждой отдельной образовательной организации. Таким образом, оценка качества должна включать показатели и анализ системы управления качеством образования и системы обеспечения качества.

Под системой управления качеством образования понимается совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководство качеством образовательным процессом. Оценка системы управления качеством – это оценка скоординированной деятельности по руководству и управлению образовательной организацией, которая ориентируется на выпуск качественной продукции с точки зрения потребителя. Критериями оценки системы управления должны быть положены требования TQM -Total Quality Management. Необходимым объектом оценки является маркетинг в системе управления качеством – установление требований к качеству продукции (образовательных услуг, выпускников), определение потребности в образовательной услуге, емкости рынка, составление подробной характеристики потребителей данного рыночного сегмента. Оценивание маркетинговой функции позволяет обеспечивать улучшение постоянной обратной связи с потребителями, что позволяет своевременно принимать необходимые решения в области управления качеством.

Оценка качества управления – это систематическая проверка способности субъекта (педагогического работника) выполнять установленные требования, и система контроля качества – проведение проверки выполнения обязательных требований (к продукции – обучающимся, выпускникам, работам, услугам), установленных федеральными законами или нормативными правовыми актами. Опираясь на теорию педагогических измерений, квалиметрический мониторинг,

оценка качества образования, основывается на принципах профессионализма, объективности, гласности, прозрачности, периодичности, преемственности.

Критериальной основой оценки являются и международные стандарты – ISO 9000, модели делового совершенства EFQM1 и др.

Стратегия развития филиала МГУ имени М.В. Ломоносова в городе Севастополе немыслима без эффективно функционирующей системы качества образования. Механизм создания данной системы представлен ниже.

Структура анализа работы кафедр филиала должна быть разработана с учетом основных функций управления структурным подразделением и направлений деятельности кафедр по учебной, учебно-методической, организационно-методической и научной работе, а также финансово-хозяйственной деятельности.

В каждом из разделов анализа обозначены наименования подразделов и комментарии по описательной части анализа.

Подразделы каждого раздела, и их количество определены, исходя из основных направлений работы кафедры, нормированных локальными актами Университета и филиала и нормативными документами Министерства образования и науки Российской Федерации.

Перечень разделов и подразделов анализа работы кафедр содержит необходимое и достаточное количество информации для проведения объективного и всестороннего анализа.

Таблица 1

Совершенствование системы управления кафедрами

№	Название подразделения	Комментарии к содержанию анализа
1.	Планирование	Предметом анализа является соответствие плана работы кафедры планово-прогностическим документам филиала. Оценивается детализированность плана работы кафедры, сбалансированность всех видов работ, оперативность и гибкость в изменении плана работы кафедры.
2.	Организация	Предметом анализа является целесообразность и рациональность распределения обязанностей (по функционалу) между работниками кафедры. Рассматривается выполнение документов, регламентирующих деятельность кафедры. Оценивается выполнение плановых показателей по учебной работе кафедры (индивидуальных планов, приказов).

3.	Регулирование	Предметом анализа является принятие адекватных управленческих решений по выделенным проблемам. Оценивается эффективность системы стимулирования профессиональной деятельности преподавателей кафедры. Анализируется уровень развития коллектива кафедры, активность, инициативность в выполнении работ сотрудниками кафедры.
4.	Контроль	Предметом анализа является складывающаяся система контроля на кафедре (субъекты и объекты контроля, периодичность, формы, принципы, характер осуществления контроля). Анализируется соответствие контрольных мероприятий уровню развития коллектива кафедры.
5.	Анализ	Предметом анализа является качество подготовки аналитических документов с точки зрения выявления необходимости и достаточности фактологического материала, сущности объектов, причинно-следственных связей, наличия объективных выводов.

Таблица 2

Учебная работа

№ п/п	Название подраздела	Комментарии к содержанию анализа
1.	Выполнение учебного плана по направлениям подготовки в рамках своей компетенции	Предметом анализа является выполнение плановых показателей (количество часов) учебного плана. При анализе выявляются причины отклонения от плана, если таковые имеются. Оценивается рациональность распределения часов между преподавателями кафедры, в том числе распределение часов аудиторных и внеаудиторных занятий.
2.	Выполнение преподавателями кафедры учебной нагрузки в соответствии с индивидуальными планами работы	Предметом анализа является выполнение индивидуального плана работы преподавателями в части учебной нагрузки. Рассматриваются вопросы своевременной подготовки документов и качества их представления по итогам проведения диагностики, различных форм текущего контроля и итоговой аттестации.
3.	Результаты анализа учебных занятий преподавателей кафедры	Предметом рассмотрения являются результаты анализа учебных занятий преподавателей, в том числе проведенного самоанализа. Выявляются тенденции (положительные и отрицательные) как по результатам работы отдельных преподавателей, так и кафедры в целом. Рассматриваются все формы проведения занятий в рамках различных форм образовательной деятельности.
4.	Результаты анализа (сводные по тенденциям) входной и итоговой диагностики уровня подготовки	В ходе анализа определяется эффективность использования результатов диагностики для совершенствования содержания и форм проведения учебных занятий, а также результативность работы научно-педагогических работников (НПР) по повышению уровня профессиональной подготовки в рамках реализации образовательных программ.

5.	Выявление общих проблем, постановка целей учебной работы на кафедре, перечень управленических мероприятий по достижению целей	Формируются обобщенные выводы по всем подразделам, выявляются проблемы общего плана и частные (например, по работе отдельных преподавателей; исполнения плановых показателей по отдельным позициям и др.). Выделяются наиболее актуальные проблемы в организации учебной работы на кафедре. Отбираются наиболее эффективные механизмы их решения, формируется перечень соответствующих мероприятий.
----	---	---

Таблица 3

Учебно-методическая работа

№ п/п	Наименование подраздела	Комментарии к содержанию анализа
1.	Выполнение плана формирования и (или) совершенствование учебно-методического комплекса реализуемых на кафедре образовательных программ	Предметом анализа является оптимальность формирования плана, выполнение плановых показателей преподавателями кафедры (сроки, качество выполнения).
2.	Выполнение преподавателями кафедры учебно-методической нагрузки в соответствии с индивидуальными планами работы	Предметом анализа является сформированность учебно-методических комплексов разделов образовательных программ, которые закреплены за преподавателями кафедры. Предметом рассмотрения также является участие преподавателей кафедры в творческих группах по разработке учебно-методических материалов, в подготовке материалов для рассмотрения Ученым и/или Научно-методическим советами филиала.
3.	Выявление общих проблем, постановка целей учебной работы на кафедре, перечень управленических мероприятий по достижению целей	Формируются обобщенные выводы по всем подразделам, выявляются проблемы общего плана и частные (например, по работе отдельных преподавателей; исполнения плановых показателей по отдельным позициям и др.). Выделяются наиболее актуальные проблемы в организации учебно-методической работы на кафедре. Отбираются наиболее эффективные механизмы их решения, формируется перечень соответствующих мероприятий.

Таблица 4

Организационно-методическая работа

№ п/п	Наименование подраздела	Комментарии к содержанию анализа
1.	Выполнение плана работы в части организационно-методической работы кафедры.	Предметом анализа является выполнение плановых показателей организационно-методической работы. При анализе выявляются причины отклонений от плана, если таковые имеются. Оценивается рациональность распределения поручений между преподавателями кафедры.

2.	Выполнение преподавателями кафедры организационно -методической нагрузки в соответствии с индивидуальными планами работы.	Предметом анализа является выполнение индивидуального плана работы преподавателями в части организационно -методической работы. Рассматриваются вопросы выполнения регламента и качество осуществления поручений по организационно-методической работе.
3.	Выявление общих проблем, постановка целей организационно-методической работы на кафедре, перечень управлеченческих мероприятий по достижению целей.	Формируются обобщенные выводы по всем подразделам, выявляются проблемы общего и частного плана. Выделяются наиболее актуальные проблемы в организации организационно-методической работы на кафедре. Отбираются наиболее эффективные механизмы их решения, формируется перечень соответствующих мероприятий в обобщенном виде.

Таблица 5

Перечень показателей эффективности работы кафедр
по реализации Программы развития Филиала

№ п/п	Наименование показателей	Значение показателей	Оценка показателей в баллах
1.	Количество педагогов, прошедших обучение по дополнительным образовательным программам (не реже 1 раза в 3 года) в формах:		
1.1.	– стажировки	6–7 чел.	1
		8–10 чел.	2
		10 и более чел.	3
1.2.	– модульного обучения с выдачей удостоверения	12 чел.	1
		13–15 чел.	2
		Более 15 чел.	3
1.3.	– внебюджетных курсов	32 чел.	1
		33–40 чел.	2
		более 40 чел.	3
2.	Количество учебных занятий с использованием ИКТ	20%	1
		30%	2
		более 30%	3
3.	Процентное соотношение тем НИР, ориентированных на актуальные аспекты повышения профессионального развития НПР	10%	1
		20%	2
		более 20%	3
4.	Объем средств, привлеченных за счет дополнительных образовательных услуг	Первый по величине суммы Каждый последующий	6 В процентном соотношении от 6 баллов
5.	Количество изданных монографий	15 монографий	3

6.	Количество изданных учебно-методических пособий	1 пособие	0,25
----	---	-----------	------

Таблица 6

Вертикаль управления качеством подготовки в филиале

Аспекты управления / уровни управления	Уровень управления филиалом	Уровень управления кафедрами
Нормативно-организационный аспект	<p>1) Утверждение учебных планов на учебный год локальным нормативным актом (решение Ученого совета и приказ по филиалу);</p> <p>2) утверждение структуры образовательных программ и учебно-тематических планов их реализации (решение Ученого совета и приказ по филиалу);</p> <p>3) утверждение требований к формированию и структуре учебно-методических комплексов реализуемых образовательных программ (решение Научно-методического совета и приказ по филиалу);</p> <p>4) утверждение норм времени на проведение учебно-методической, организационно-методической и научно-исследовательской работ преподавателями филиала (решение Ученого совета и приказ по филиалу);</p> <p>5) принятие решений о проведении исследований, нацеленных на выявление образовательных потребностей студентов и степени удовлетворенности образовательными услугами, предоставляемыми филиалом (приказы директора);</p> <p>6) утверждение годового календарного учебного графика: закрепление за кафедрами студенческих групп; установление сроков проведения подготовки для всех направлений и групп студентов; закрепление места проведения подготовки (решение Ученого совета и приказ по филиалу);</p> <p>7) утверждение формы и содержания входной и итоговой диагностики уровня подготовки студентов (решение Ученого совета и приказ по филиалу);</p> <p>8) утверждение регламентов введения новых форм организации образовательной деятельности: включенного обучения, модульных курсов, подготовки на основе дистанционных образовательных</p>	<p>1) Разработка образовательных программ и учебно-тематических планов по утвержденной в филиале структуре;</p> <p>2) организация работы по подготовке к изданию пособий с целью формирования учебно-методических комплексов, реализуемых на кафедрах образовательных программ (решение кафедр);</p> <p>3) принятие решения о формах проведения промежуточной аттестации по основным образовательным программам (решение кафедр);</p> <p>4) формирование контрольно-измерительных материалов для осуществления текущего контроля освоения студентами образовательной программы и для проведения государственной итоговой аттестации (решение кафедры об утверждении содержания контрольно-измерительных материалов, темы выпускных работ);</p> <p>5) принятие решений о перечне учебных курсов, реализуемых на кафедре; о перечне реализуемых программ на основе дистанционных образовательных технологий; о</p>

	<p>технологий (решение Ученого совета и приказ по филиалу);</p> <p>9) заключение договоров на реализацию дополнительных образовательных программ;</p> <p>10) утверждение Программы развития филиала как локального нормативного акта (решение Ученого совета)</p>	<p>перечне программ стажировок на кафедрах (решение кафедр);</p> <p>6) разработка расписаний занятий учебных курсов.</p>
Аспект планирования	<p>1) Разработка учебного плана и годового календарного учебного графика;</p> <p>2) согласование контингента обучающихся и сроков проведения учебных занятий, в том числе форм проведения занятий;</p> <p>3) согласование соответствующих показателей на учебный год по распределению всех видов нагрузки (учебной, учебно-методической, организационно-методической, научно-исследовательской) на кафедрах (решение Ученого совета и приказ по филиалу);</p> <p>4) разработка Программы развития филиала или отдельных проектов, направленных на повышение качества подготовки</p>	<p>1) Формирование предложений по формированию учебных плана по направлению подготовки; подготовка предложений по формированию годового календарного учебного графика;</p> <p>2) формирование плана разработки и (или) совершенствования учебно-методического комплекса реализуемых на кафедрах образовательных программ;</p> <p>3) подготовка предложений на учебный год по распределению всех видов нагрузки (учебной, учебно-методической, организационно-методической, научно-исследовательской) для преподавателей (решение кафедр);</p> <p>4) утверждение индивидуальных планов работы преподавателей кафедр (решение кафедр);</p> <p>5) участие в творческих проектных группах</p>
Аспект контроля	<p>1) Проведение собеседований с заведующими кафедрами по вопросам выполнения учебных планов, индивидуальных планов работы преподавателями кафедр с представлением результатов на рассмотрение Ученого совета;</p> <p>2) проведение контроля уровня сформированности учебно-методических комплексов реализуемых на кафедрах образовательных программ (тематический контроль, проведение общественного смотра-конкурса);</p>	<p>1) контроль выполнения преподавателями кафедр индивидуальных планов работы;</p> <p>2) определение процедур контроля проведения преподавателями учебных занятий (решение кафедр);</p> <p>3) проведение контроля выполнения в полном объеме образовательных программ, реализуемых на кафедрах</p>

	<p>3) проведение анкетирования студентов с целью выявления уровня удовлетворенности образовательными услугами, предоставляемыми кафедрами филиала (содержательный аспект, организационно-методический аспект, организационно-методический аспект, социально-психологический аспект);</p> <p>4) проведение тематического контроля реализации заведующими кафедрами эффективных механизмов регулирования деятельности преподавателей по итогам входной и итоговой диагностики уровня подготовки студентов</p>	
Аспект анализа	<p>1) Разработка структуры анализа учебного занятия в филиале;</p> <p>2) разработка структуры анализа результатов входной и итоговой диагностики уровня подготовки студентов;</p> <p>3) разработка структуры анализа работы кафедр;</p> <p>4) разработка показателей эффективности работы кафедр по выполнению Программы развития филиала;</p> <p>5) анализ результатов анкетирования студентов с целью выявления уровня удовлетворенности образовательными услугами, предоставляемыми кафедрами филиала;</p> <p>6) анализ результатов исследований, проводимых в филиале по вопросам управления качеством подготовки студентов;</p> <p>7) анализ результатов контрольных мероприятий, проводимых в филиале по вопросам качества подготовки;</p> <p>8) разработка критериев уровня сформированности учебно-методических комплексов реализуемых на кафедрах образовательных программ для проведения соответствующего анализа;</p> <p>9) анализ работы кафедр филиала по обеспечению качества подготовки по реализуемым образовательным программам</p>	<p>1) Проведение анализа учебных занятий, проводимых преподавателями кафедр;</p> <p>2) проведение проблемно-ориентированного анализа работы кафедр по рекомендуемой структуре;</p> <p>3) проведение самоанализа по определению уровня сформированности учебно-методических комплексов реализуемых на кафедре образовательных программ (по разработанным на уровне филиала критериям);</p> <p>4) анализ соответствия содержания реализуемых программ требованиям государственной политики РФ в сфере образования</p>
Аспект регулирования	<p>1) Принятие решений по совершенствованию содержания и структуры реализуемых в филиале образовательных программ;</p>	<p>1) Формирование (или совершенствование) содержания образовательных программ в рамках своей компетенции;</p> <p>2) создание «внутренней» системы стимулирования</p>

	<p>2) принятие решений о расширении спектра образовательных программ, реализуемых в филиале на основе результатов социологических исследований;</p> <p>3) принятие решений о введении новых перспективных форм организации образовательной деятельности;</p> <p>4) утверждение персонифицированных программ повышения профессиональной компетентности сотрудников филиала и принятие решений об их финансировании;</p> <p>5) формирование резерва кадров филиала и установление регламента работы с ним;</p> <p>6) формирование эффективной системы стимулирования профессиональной деятельности сотрудников филиала;</p> <p>7) принятие решений о расстановке кадров;</p> <p>8) разработка и реализация стратегии материально-технического оснащения образовательного процесса: современными средствами обучения; оргтехникой; учебным оборудованием; учебно-методическими пособиями;</p> <p>9) участие в федеральных и региональных проектах по направлениям модернизации образования;</p> <p>10) принятие решений о приглашении к сотрудничеству ведущих экспертов в сфере образования Российской Федерации;</p> <p>11) обобщение и распространение эффективного опыта работы заведующих кафедрами и преподавателей филиала (проведение мастер-классов, публикация опыта в различных изданиях);</p> <p>12) организация продвижения образовательных услуг, оказываемых филиалом, в системе регионального образования, а также на всей территории Российской Федерации;</p> <p>13) Постоянное обновление и содержательное накопление сайта филиала.</p>	<p>профессиональной деятельности преподавателей филиала;</p> <p>3) разработка персонифицированных программ повышения профессиональной компетентности преподавателей кафедр;</p> <p>4) принятие решений о закреплении за преподавателями отдельных блоков образовательных программ;</p> <p>5) организация продвижения образовательных услуг, оказываемых на кафедрах;</p> <p>6) принятие решений о распределении аудиторной и внеаудиторной нагрузки преподавателей кафедр;</p> <p>7) обеспечение функционирования раздела сайта филиала в рамках своей компетенции;</p> <p>8) формирование предложений о расширении спектра образовательных программ, реализуемых филиалом.</p>
--	--	---

Таблица 7

Основные требования к качеству предоставления образовательных услуг

№ п/п	Структура	Пояснения
1	2	3
1.	Показатели качества предоставления образовательной услуги	
1.1.	Требования к организации предоставления образовательной услуги	Соответствие условий организации образовательного процесса требованиям образовательных программ, СанПиН, пожарной безопасности и лицензионным требованиям; соответствие действий поставщика образовательной услуги требованиям законодательства Российской Федерации, а также устава образовательной организации, реализующего образовательные программы.
1.1.1.	Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление образовательной услуги	Образовательная организация должна быть расположена с учетом транспортной и пешеходной доступности населению.
1.1.2.	Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление образовательной услуги	Образовательная организация должна быть размещена в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Здания или сооружения должны быть обеспечены всеми видами коммунально-бытового обслуживания, охранной сигнализацией, оснащены средствами связи, системой противопожарной автоматики и оповещения; по размерам и состоянию здания и сооружения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т. д.)
1.1.3.	Требования к помещениям, в которых осуществляется образовательная деятельность	Образовательная организация должна иметь необходимые предназначенные или приспособленные помещения, доступные для участников образовательного процесса, оснащенные специальным оборудованием, инструментарием, информационными и учебно-методическими ресурсами, современной мебелью, телефонной связью; помещения, оборудование и оснащение образовательной организации должны соответствовать требованию СанПиН, пожарной безопасности и

		охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим; образовательная организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса.
1.1.4.	Требования к материально-техническому обеспечению образовательных организаций	Каждая образовательная организация должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Перечни учебного, учебно-производственного оборудования, необходимого для реализации образовательных программ, определяются соответствующими ФГОС, учебными программами по дисциплинам, учебной практике; перечни учебного, учебно-производственного оборудования, необходимого для реализации соответствующей образовательной программы, определяются соответствующими рабочими учебными программами по дисциплинам, учебной практике, утверждаемыми образовательной организацией.
1.1.5.	Требования к персоналу образовательной организации	Образовательная организация должна быть обеспечена соответствующими НПР, имеющими соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с лицензионными требованиями и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию; работники образовательной организации должны иметь должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права; работники образовательной организации должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в установленном порядке; НПР должны периодически (один раз в 3 года) повышать свою квалификацию, обучаясь на курсах повышения квалификации; НПР и учебно-вспомогательный персонал должны быть аттестованы в установленном порядке.
1.2.	Требования к процессу предоставления образовательной услуги	
1.2.1.	Предоставление образовательной услуги	Образовательная организация должна организовать образовательный процесс освоения студентами образовательных программ в соответствии с учебными планами и сроками их реализации.

		<p>Перечень документов, необходимых для прохождения обучения по образовательным программам, регламентируется внутренними документами самой образовательной организации.</p> <p>Расписание занятий и режим обучения устанавливаются образовательной организацией самостоятельно в соответствии с учебными планами и с учетом максимально допустимой учебной нагрузки.</p> <p>Учебный процесс должен включать в себя теоретические и практические занятия.</p> <p>Для самообразования студенты обеспечиваются учебно-методическими и информационными материалами, подготовленными преподавателями в соответствии с образовательными программами.</p> <p>Студентам предоставляется имеющаяся на кафедрах нормативная, инструктивная, учебная и методическая документация, а также библиотеки, информационные фонды, услуги других подразделений в порядке, определяемом уставом образовательной организации.</p> <p>Оценка уровня знаний студентов проводится по результатам текущего контроля знаний и итоговой аттестации. Проведение итоговой аттестации осуществляется специально создаваемыми комиссиями.</p> <p>По окончании обучения студентам выдаётся документ (диплом установленного образца), где указывается время обучения и полученная квалификация по направлению подготовки.</p>
1.3.	Требования к результату оказания образовательной услуги	<p>Результатом оказания образовательной услуги является освоение студентами в полном объёме выбранной образовательной программы и приобретение необходимых навыков и компетенций.</p> <p>Результат образовательной услуги фиксируется выдачей диплома.</p>
2.	Порядок оказания образовательной услуги	
2.1.	Порядок информирования об образовательной услуге	<p>Информирование потребителей о порядке оказания образовательной услуги осуществляют образовательная организация, реализующая образовательные программы.</p> <p>Образовательная организация обязана ознакомить потребителя образовательной услуги с уставом образовательной организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности, с образовательными программами, реализуемыми данной образовательной организацией, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.</p>

		Информация об образовательной деятельности должна быть размещена в средствах массовой информации, на сайте организации, а также в специальных рекламных буклетах. Кроме того, данная информация размещается в каждом образовательной организации региона на специально оформленных стендах, размещенных в местах, доступных для получателя образовательной услуги.
2.2.	Перечень оснований для отказа в предоставлении образовательной услуги	Основанием для отказа в получении образовательной услуги поступающему в образовательную организацию является невыполнение условий договора о возмездном / безвозмездном оказании образовательной услуги, заключаемого между поставщиком услуги и получателем услуги (как юридическим, так и физическим лицом). Оказание образовательной услуги возобновляется в порядке, определённом уставом поставщика услуги.
2.3.	Порядок обжалования получателем образовательной услуги действий поставщика услуги (образовательной организации)	Действия поставщика образовательной услуги, нарушающие права её получателя, могут быть обжалованы (учредителю или в суде). Обжалование учредителю действий (бездействия) поставщика услуги по повышению квалификации в процессе предоставления услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При обращении получателя услуги срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения жалобы может быть продлён, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.
2.4.	Права обучающихся	Обучающиеся имеют право: – на уважение своей чести и достоинства; – на участие в обсуждении и решении вопросов деятельности образовательной организации, в том числе через органы самоуправления и общественные организации; – на бесплатное пользование помещениями поставщика образовательной услуги, информационными ресурсами, услугами учебных, социально-бытовых и других подразделений образовательной организации в порядке, установленном уставом;

		<ul style="list-style-type: none"> – на обжалование приказов и распоряжений администрации и действий должностных лиц поставщика услуги в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
2.5.	Права образовательной организации	<p>Образовательная организация, самостоятельно в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, уставом образовательной организации.</p>
3.	Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления образовательной услуги	<p>Контроль за соответствием качества оказанной образовательной услуги утвержденным показателям качества осуществляется путем проведения учредителем проверок поставщика образовательной услуги на основе ежегодно составляемых планов проведения проверок либо на основании поступивших жалоб на качество предоставляемой услуги.</p> <p>Проверки должны проводиться не реже 1 раза в год по месту фактического оказания услуги в установленные для проверяемой организации рабочие часы и дни.</p> <p>Проверка проводится на основании приказа. В приказе о проведении проверки указываются: наименование органа, осуществляющего проверку;</p> <p>фамилия, имя, отчество, должности должностного лица или должностных лиц, уполномоченных на проведение проверки, а также привлекаемых к проведению проверки экспертов, представителей экспертных организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование организации, фамилия, имя, отчество руководителя организации, проверка которого проводится; правовые основания проведения проверки, в том числе подлежащие проверке обязательные требования; – цели, задачи, предмет проверки; – сроки проведения проверки и перечень мероприятий по контролю, необходимых для достижения целей и задач проведения проверки; – перечень документов, предоставление которых организацией необходимо для достижения целей и задач проведения проверки; – даты начала и окончания проведения проверки. Проверка проводится с предварительным уведомлением проверяемой организации: – о проведении проверки, предусмотренной ежегодным планом, организация уведомляется не позднее чем в течение трёх рабочих дней до

	<p>начала её проведения посредством направления копии приказа о начале проведения проверки в письменной форме или иным доступным способом;</p> <ul style="list-style-type: none"> – о проведении проверки на основании поступивших жалоб организация уведомляется не менее чем за двадцать четыре часа до её проведения любым доступным способом. <p>Предварительное уведомление может содержать требование о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий. Проверка проводится должностным лицом на основании предъявленного им руководителю проверяемой организации (или лицу, его замещающему) приказа и служебного удостоверения.</p> <p>В период проведения проверки должностное лицо не вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверять выполнение требований, не относящихся к полномочиям органа государственного контроля, от имени которых действует должностное лицо; – осуществлять проверку в случае отсутствия при ее проведении руководителя организации или должностного лица, временно исполняющего обязанности руководителя; – требовать предоставления документов и информации, если они не являются объектом проверки или не относящиеся к предмету проверки, а также изымать оригиналы таких документов; – распространять информацию, полученную в результате проведения проверки и составляющую государственную, служебную, иную охраняемую законом тайну; – превышать установленные сроки проведения проверки; – осуществлять выдачу организациям предписаний или предложений о проведении за их счет мероприятий по контролю. <p>В период проведения проверки должностное лицо вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в рабочие часы и дни посещать территорию и помещения проверяемой организации; – требовать от руководителя проверяемой организации присутствия во время проведения проверки работников этой организации для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов; – требовать от руководителя и работников проверяемой организации необходимые по существу
--	---

	<p>проверки справки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – требовать от руководителя проверяемой организации необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов, относящихся к предмету проверки. <p>В период осуществления проверки должностное лицо обязано:</p> <ul style="list-style-type: none"> – своевременно и в полном объеме выполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений утвержденных показателей качества; – соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемой организации; – проводить проверки на основании и в строгом соответствии с приказом; – не препятствовать руководителю проверяемой организации и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении проверки, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки; – не препятствовать осуществлению деятельности проверяемой организации; – обеспечивать сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе проверки; – доказывать обоснованность своих действий при их обжаловании в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; – соблюдать сроки проведения проверки; – не требовать от организации документы и иные сведения, представление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации; – осуществлять запись о проведенной проверке в журнале учета проверок организации; – составлять акт по результатам проверки; – ознакомить руководителя проверяемой организации с актом, составленным по результатам проверки. <p>По результатам проверки должностным лицом составляется акт проверки, в котором указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дата, время, место составления акта проверки; – наименование органа, осуществляющего проверку; – дата и номер приказа по осуществлению проверки; – фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц, проводивших проверку;
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – наименование проверяемой организации, а также фамилия, имя, отчество и должность руководителя или должностного лица, временно исполняющего обязанности руководителя, присутствовавшего при проведении проверки; – дата, время, продолжительность и место проведения проверки; – сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях обязательных требований, установленных правовыми актами, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения; – сведения об ознакомлении или отказе от ознакомления с актом проверки руководителя или должностного лица, временно исполняющего обязанности руководителя, присутствовавшего при проведении проверки, о наличии их подписей или об отказе от совершения подписи, а также сведения о внесении в журнал учета проверок записи о проведенной проверке либо о невозможности внесения такой записи в связи с отсутствием указанного журнала; – подписи должностного лица или должностных лиц, проводивших проверку. <p>Акт проверки оформляется в 2 экземплярах, один из которых направляется руководителю организации, в отношении которого проводилась проверка.</p>
--	---

Вышеприведенные предложения к разрабатываемой стратегии развития филиала МГУ имени М.В. Ломоносова в городе Севастополе дают обстоятельный и полный план функционирования системы качества образования в вузе. В планирование развития системы качества заложены требования, выдвигаемые отечественными нормативно-методическими документами и международными стандартами. Качество образования рассматривается как комплексный показатель. Четко выделены процессы и подпроцессы деятельности кафедр и филиала в целом. Рекомендации включают весь спектр регулирования эффективным образовательным процессом по горизонтали и по вертикали. Расписана система управления и обеспечения качества образования, создан четкий план их оценки.

Предложенная структура и, главное, ее претворение в жизнь обеспечит максимальную степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов государственным нормативным требованиям, социальным и личным

ожиданиям, даст возможность достойному прохождению внутренней и внешней оценке деятельности филиала.

Следует отметить, что данные предложения также подразумевают не только функционирование системы качества, но и системы повышения качества образования, отвечающей потребностям общества в подготовке выпускников.