

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ ПРИКАЗА МИНОБРНАУКИ РФ № 1547  
«ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

**<sup>1</sup>Исаков Н.В., <sup>1</sup>Мишина Т.Н., <sup>2</sup>Мишин В.М.**

*<sup>1</sup>Московский гуманитарно-экономический институт, Северо-Кавказский филиал, Минеральные Воды, Россия (357203, Минеральные Воды, ул. Пушкина, д.10), e-mail: mishinvm@yandex.ru*

*<sup>2</sup>ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», Пятигорск, Россия (357500, Пятигорск, ул. 40 лет Октября, 56), e-mail: mishinvm@yandex.ru*

---

Апробирована методика мониторинга студенческой среды и дан анализ результатов, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность гуманитарного направления для размещения на официальном сайте. Предложен и рекомендуется для мониторинга в высших учебных заведениях вариант анкеты для получателей образовательных услуг – студентов, который размещен на сайте Северо-Кавказского филиала Московского гуманитарно-экономического института ([www.skf-mgei.ru](http://www.skf-mgei.ru)). Дан анализ результатов мониторинга студентов по оценке качества образовательной деятельности. Проведенный опрос по изучению основных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности института, показал различную степень их выраженности: большую удовлетворенность одними критериями и меньшую – другими, что позволяет в дальнейшем адресно строить работу по развитию и совершенствованию образовательной деятельности высшего учебного заведения.

---

Ключевые слова: качество образовательной деятельности, критерии оценки, мониторинг, образовательные услуги

**THEORY AND PRACTICE OF THE ORDER MINISTRY OF EDUCATION OF THE  
RUSSIAN FEDERATION № 1547 "ON APPROVAL INDICATION OF OVERALL  
QUALITY CRITERIA OF EDUCATIONAL ACTIVITIES ORGANIZATIONS CARRY OUT  
EDUCATIONAL ACTIVITIES"**

**<sup>1</sup>Isakov N.V., <sup>1</sup>Mishina T.N., <sup>2</sup>Mishin V.M.**

*<sup>1</sup>Moskovsky Humanities and Economics Institute, North-Caucasian branch, Mineralnye Wody, Russia (357203, Mineralnye Wody, Pushkin str., 10), e-mail: mishinvm@yandex.ru*

*<sup>2</sup>FGAOU VPO «North-Caucasian Federal University», Pyatigorsk, Russia (357500, Pyatigorsk, ul. 40 October 56), e-mail: mishinvm@yandex.ru*

---

Tested a method for monitoring the student environment and the analysis of results characterizing the general criteria for assessing the quality of the educational activities of the organization, provides education in humanitarian work to be placed on the official website. Proposed and recommended for monitoring in higher education version of the questionnaire for recipients of education services - students, which is posted on the website of the North Caucasian branch of the Moscow Humanitarian and Economic Institute ([www.skf-mgei.ru](http://www.skf-mgei.ru)). The analysis of the results of monitoring of students to assess the quality of educational activities. The survey for the Study of the main indicators characterizing the general criteria for assessing the quality of the educational activities of the Institute has shown varying degrees of severity: greater satisfaction among criteria and less - other, which allows further targeted building work on the development and improvement of the educational activities of higher education.

---

Keywords: quality of educational activities, assessment criteria, monitoring and education services

В настоящее время Министерство образования и науки проводит активную политику в области повышения качества высшего образования [1]. Одним из шагов является Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности

организаций, осуществляющих образовательную деятельность», направленный на совершенствование деятельности высших учебных заведений. Данный документ был представлен в системе «КонсультантПлюс» 12.02.2015 г.

Полагали, что для реализации данного Приказа необходимо разработать и апробировать методику мониторинга получателей образовательных услуг — студенческой среды, согласно Приказу Минобрнауки № 1547.

Целями работы являлись разработка и апробация методики мониторинга студенческой среды и анализ результатов, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность гуманитарного направления, для размещения на официальном сайте организации.

### **Методика эксперимента**

Использование тестирования рассматривается как одна из актуальных форм контроля качества подготовки студентов, которая позволяет объективно оценить объем и качество усвоенной дисциплины [2-6]. Однако в данном случае анкетирование применяется как метод для получения объективной информации, характеризующей общие критерии оценки качества образовательной деятельности высшего учебного заведения [3].

В Приказе № 1547 показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности, разделены на четыре категории [2]. Эти показатели с четырех точек зрения характеризуют общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации:

- 1) открытости и доступности информации об организации;
- 2) комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доброжелательности, вежливости, компетентности работников;
- 4) удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации.

Следует отметить, что критерии оценки (значения показателя) для пунктов 1–2 имеют единицы измерения в баллах (от 0 до 10), а для пунктов 3–4 — в процентах (от 0 до 100%).

Критерий «открытость и доступность информации об организации» подразумевает: а) полноту и актуальность информации об организации, размещенной на ее официальном сайте; б) сведения о педагогических работниках; в) доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, посредством электронных сервисов, представляемых на официальном сайте организации; г) доступность сведений о ходе рассмотрения обращений получателей образовательных услуг.

Второй критерий «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» подразумевает: а) материально-техническое и информационное обеспечение

организации; б) наличие условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; в) условия индивидуальной работы с обучающимися; г) наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, спортивных мероприятиях и др.; д) наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся; е) наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Критерий «доброжелательность, вежливость, компетентность работников» характеризует долю получателей образовательных услуг: а) положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации (%); б) удовлетворенных компетентностью работников организации.

Четвертый критерий «удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» характеризует долю получателей образовательных услуг: а) удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации; в) качеством предоставляемых образовательных услуг; г) готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для того чтобы получить в результате мониторинга получателей образовательных услуг – студентов объективные сведения, были разработаны анкеты. К анкетам предъявлялись следующие требования:

- вопросы в анкетах должны отражать четыре критерия Приказа № 1547;
- вопросы должны в точности соответствовать содержанию пунктов Приказа № 1547;
- анкеты должны иметь анонимный характер для повышения объективности результатов;
- анкетные данные должны обрабатываться на компьютере с помощью программы «Статистика».

#### **Экспериментальные результаты и их обсуждение**

В Северо-Кавказском филиале Московского гуманитарно-экономического института было проведено социологическое обследование студентов с целью изучения их мнения о качестве образовательной деятельности института. Опрос проводился силами студентов специальности «Психология» под руководством преподавателей кафедры «Прикладная психология». В опросе приняли участие 462 человека – студенты всех факультетов института. Конфиденциальность полученных данных при опросе гарантировалась.

Результаты проведенного опроса по изучению качества образовательной деятельности института приведены в таблице 1.

**Таблица 1**

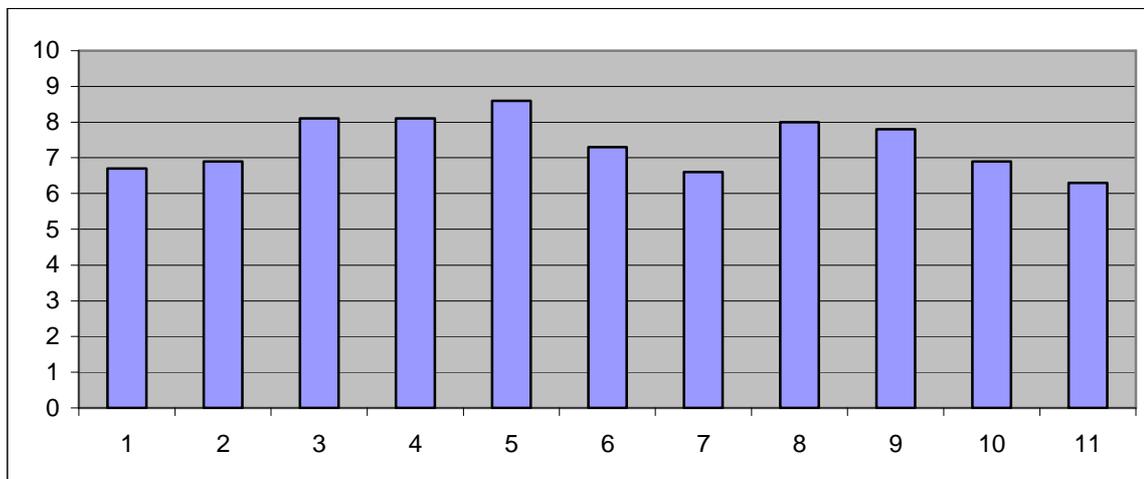
Результаты анкетирования по изучению качества образовательной деятельности института

№	Вопрос	Оценка в баллах от 0 до 10
<b>Показатели, касающиеся открытости и доступности информации об институте</b>		
1	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов	6,7
2	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию, от получателей образовательных услуг	6,9
<b>Показатели, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>		
3	Материально-техническое обеспечение организации	8,1
4	Информационное обеспечение организации	8,1
5	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	8,6
6	Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся	7,3
7	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	6,6
8	Наличие возможности развития творческих способностей (участие в конкурсах, олимпиадах, смотрах, спортивных и других массовых мероприятиях)	8,0
9	Наличие возможности оказания психолого-педагогической помощи	7,8
10	Наличие возможности оказания медицинской и социальной помощи	6,9
11	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	6,3
	<b>Вопрос</b>	<b>в % от всех опрошенных</b>
<b>Показатели, касающиеся компетентности, вежливости и доброжелательности работников института</b>		
12	Доброжелательность, вежливость работников организации	да – 92,2
13	Удовлетворенность компетентностью работников организации	да – 87,9
<b>Показатели, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности</b>		
14	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	да – 87,0
15	Качество предоставляемых образовательных услуг	да – 90,0
16	Готовность рекомендовать институт родственникам и знакомым	да – 83,9

Представленные в таблице 1 результаты представлены в виде гистограммы на рисунке

1. Анализ полученных при опросе данных показывает, что среди показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности института, лидируют показатели, касающиеся компетентности работников, их вежливости и доброжелательности – средний процент удовлетворенности 90 %. Немного уступают им показатели, характеризующие качество образовательной деятельности института (средний процент 87 %). Большинство студентов, обучающихся в институте, удовлетворены

качеством предоставляемых услуг (90 %), материально-техническим обеспечением института (87 %) и готовы рекомендовать институт своим родственникам, друзьям и знакомым (83,9 %).



*Рис. 1. Показатели открытости и доступности информации об институте и комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Номер столбика соответствует номеру вопроса в таблице 1*

Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, занимают третью позицию в опросе. Наибольшую оценку среди показателей данной группы получают такие, как «наличие необходимых условий для охраны труда и здоровья» (средний балл 8,6), «материально-техническое и информационное обеспечение института» (средний балл 8,1). Также высоко оценивают студенты наличие возможностей развития своих творческих способностей (средний балл 8,0). Близко к ним наличие возможностей оказания психолого-педагогической помощи (средний балл 7,8). Ниже оценивают студенты наличие необходимых условий для организации питания (средний балл 7,3), возможности оказания медицинской и социальной помощи (средний балл 6,9), наличие условий для индивидуальной работы (средний балл 6,6) и для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (средний балл 6,3). Это может быть связано с тем, что основная масса студентов не использует информацию на сайте института об обучении студентов с ограниченными возможностями здоровья.

Оценку относительно ниже получили показатели, касающиеся открытости и доступности информации об институте. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений студентов оценивается в среднем на 6,9 баллов, а доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте или посредством каких-либо электронных сервисов – на 6,7 баллов. Это, по-видимому, связано с тем, что на практике обращения студентов решаются непосредственно в процессе общения в деканатах и кафедрах и решения по ним не откладываются.

## **Заключение**

1. Апробирована методика мониторинга студенческой среды и учета этих результатов, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности для размещения на официальном сайте организации, осуществляющей образовательную деятельность гуманитарного направления.

2. Предложен и рекомендуется для мониторинга в высших учебных заведениях вариант анкеты для получателей образовательных услуг – студентов, который размещен на сайте Северо-Кавказского филиала Московского гуманитарно-экономического института.

3. Дан анализ результатов мониторинга студентов по оценке качества образовательной деятельности. Проведенный опрос по изучению основных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности института, показал различную степень их выраженности: большую удовлетворенность одними критериями и меньшую – другими, что позволяет в дальнейшем адресно строить работу по развитию и совершенствованию деятельности Северо-Кавказского филиала Московского гуманитарно-экономического института.

## **Список литературы**

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
3. Аванесов В.С. Композиция тестовых заданий. М.: Центр тестирования, 2002. – 239 с.
4. Боязитова И.В., Белоус В.В. и др. Системное исследование индивидуальности человека. Коллективная монография. Пятигорск: ПГЛУ, 2011. – 269 с.
5. Мишина Т.Н. Психологическая культура вуза. Минеральные Воды: Полиграфпром, 2012.
6. Хребина С.В., Юндин Р.Н. Развитие личностной готовности к построению успешной карьеры (монография). Saarbrücken, LAP Lambert Academic Publishing GmbH & Co. KG. 2012. – 303 с.

## **Рецензенты:**

Боязитова И.В., д.псих.н., профессор, директор института человековедения, Пятигорский государственный лингвистический университет, г. Пятигорск;

Хребина С.В., д.псих.н., профессор, заведующая кафедрой психологии личности и профессиональной деятельности, Пятигорский государственный лингвистический университет, г. Пятигорск.