Отчёт по мониторингу качества: 5 групп, 168 слушателей, 6 показателей

Часы, отсев, балл, удовлетворённость — с отклонением от цели и причиной по каждому.

> Данные кейса сконструированы. Нормы и нормативы — действующие, ссылки в тексте.

1. Что измерялось и по какой норме

Внутренний мониторинг качества — форма оценки, которую организация устанавливает сама (п. 21–22 приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499). Набор показателей взят не с потолка: норма требует оценивать соответствие результатов заявленным целям, соответствие процедуры требованиям к структуре и условиям, и способность организации оказывать услугу результативно.

2. Пять групп, шесть показателей

Группа	Слушателей	Сдали	Средний балл	Удовл.	Отсев	Часов план	Проведено
СМ-24-1, сметное дело	28	26	4.3	4.5	2	72	72
КД-24-2, кадровое дело	32	28	3.9	4.1	4	260	252
ОТ-24-3, охрана труда	45	43	4.1	4.0	2	40	40
ЗК-24-4, закупки	22	19	3.7	3.8	3	120	108
БУ-24-5, бухгалтерский учёт	41	39	4.4	4.6	2	120	120
Итого	**168**	**155**	**4,08**	**4,20**	**13**	**612**	**592**

3. Отклонения и что за ними

- **Выполнение часовой нагрузки 96,7 %** — 20 часов из 612 не проведены: две группы урезали практику из-за болезни преподавателя. Это не «погрешность учёта», а недоданные часы, и в отчёте они названы.
- **Отсев 7,7 %** при цели 5 % — выше нормы. Причина в двух группах: закупки (3 из 22) и кадровое дело (4 из 32). Общее у них одно: обе стартовали в декабре, в сезон отчётности.
- **Удовлетворённость 4,20 из 5 и средний балл 4,08** — обе цели выполнены, но балл держат две группы: без них картина 3,8 — это группа закупок (3,7) и кадровое дело (3,9).
- **ФОС по всем результатам — 80 %** программ: у одной программы оценочные материалы покрывают три результата из четырёх. Это и есть причина, по которой аттестация там формальна.

4. Решение по итогам

Три адресных действия: добрать 20 часов практики в группах КД-24-2 и ЗК-24-4, пересобрать ФОС программы закупок, перенести старт декабрьских групп на январь. Показатели удовлетворённости собираются анкетой после аттестации — она не заменяет независимую оценку качества (ст. 95 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ), которую проводит не организация.

5. Чего в отчёте нет

Здесь нет сравнения с другими организациями и нет выводов о трудоустройстве: таких данных у учебного центра нет, а придумывать их нельзя. Всё, что в отчёте, — строки из журналов групп.

Собрано агентом Agenova для роли «методист». Проверяемые основания — в тексте разделов; в каждой таблице арифметика пересчитывается формулами.