

**УТВЕРЖДАЮ**  
директор НОККиИ

---

**А.В. Иванов**

**27.12.2011г.**

**РУКОВОДСТВО  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ВНУТРЕННЕГО МОНИТОРИНГА  
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ГАОУ СПО НСО  
«Новосибирский областной колледж культуры и искусств»**

**Редакция № 1  
Экземпляр № 1**

<b>Информация об изменениях</b>			
<b>№</b>	<b>Дата введения</b>	<b>ФИО разработчика</b>	<b>Подпись</b>
1.	27.12.2011г.	Урсегова Н.А.	
2.			
3.			

# **СОДЕРЖАНИЕ**

**АННОТАЦИЯ**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ (ПОКАЗАТЕЛИ) ПРОВЕДЕНИЯ  
МОНИТОРИНГА**

**СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЕВ**

**ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

**ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ**

**ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**

## АННОТАЦИЯ

Руководство содержит рекомендации по проведению самооценки и подготовке отчета по критериям, характеризующим возможности и результаты деятельности образовательных учреждений в рамках проведения мониторинга эффективности деятельности учреждения: обеспечения качества подготовки выпускников, а, следовательно, качества предоставления образовательных услуг в НОККиИ.

В Руководстве изложены общие положения по организации мониторинга, экспертной оценке деятельности НОККиИ и подведению итогов мониторинга.

При разработке Руководства учитывались требования, изложенные в следующих документах:

- Модель Совершенства Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM);
- Модель Премии Правительства РФ в области качества
- «Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования на территории Европы», разработанные Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования;
- Международные стандарты ИСО серии 9000: МС ИСО 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000:2008) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001:2008) «Системы менеджмента качества. Требования»; МС ИСО 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Мониторинг проводится с целью развития системы внутренней оценки качества подготовки выпускников, стимулирования образовательного учреждения к внедрению современных систем и методов управления качеством образования, проведения самооценки эффективности деятельности НОККиИ, обеспечивающей переход к более результативным моделям управления образовательным учреждением.

Разработка руководства по проведению мониторинга велась в соответствии с решением Совета по качеству НОККиИ протокол № 1 от 18.10.2011г.

Основные задачи мониторинга:

- развитие системы внутренней оценки качества подготовки выпускников НОККиИ;
- стимулирование деятельности образовательного учреждения в области обеспечения гарантий качества профессионального образования;
- разработка предложений и рекомендаций по развитию системы качества в НОККиИ;
- совершенствования процессов контроля качества подготовки выпускников в НОККиИ;
- оценка эффективности деятельности учреждения качества предоставления образовательных услуг.

Общее обеспечение проведения мониторинга возлагается на Совет по качеству, подготовка предложений для высшего руководства – на представителя по качеству от руководства.

## МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ (ПОКАЗАТЕЛИ) ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Модель включает две группы критериев:

- первая группа критериев характеризует, **как ОУ добивается результатов** в области качества подготовки выпускников, **что делается** для этого ("**возможности**");
- вторая группа критериев характеризует, **что достигнуто** ("**результаты**").

Первая группа включает критерии:

- *роль руководства в организации работ по обеспечению качества подготовки выпускников;*
- *политика и стратегия в области качества подготовки выпускников;*
- *использование потенциала преподавателей, сотрудников и обучающихся для обеспечения качества подготовки выпускников;*

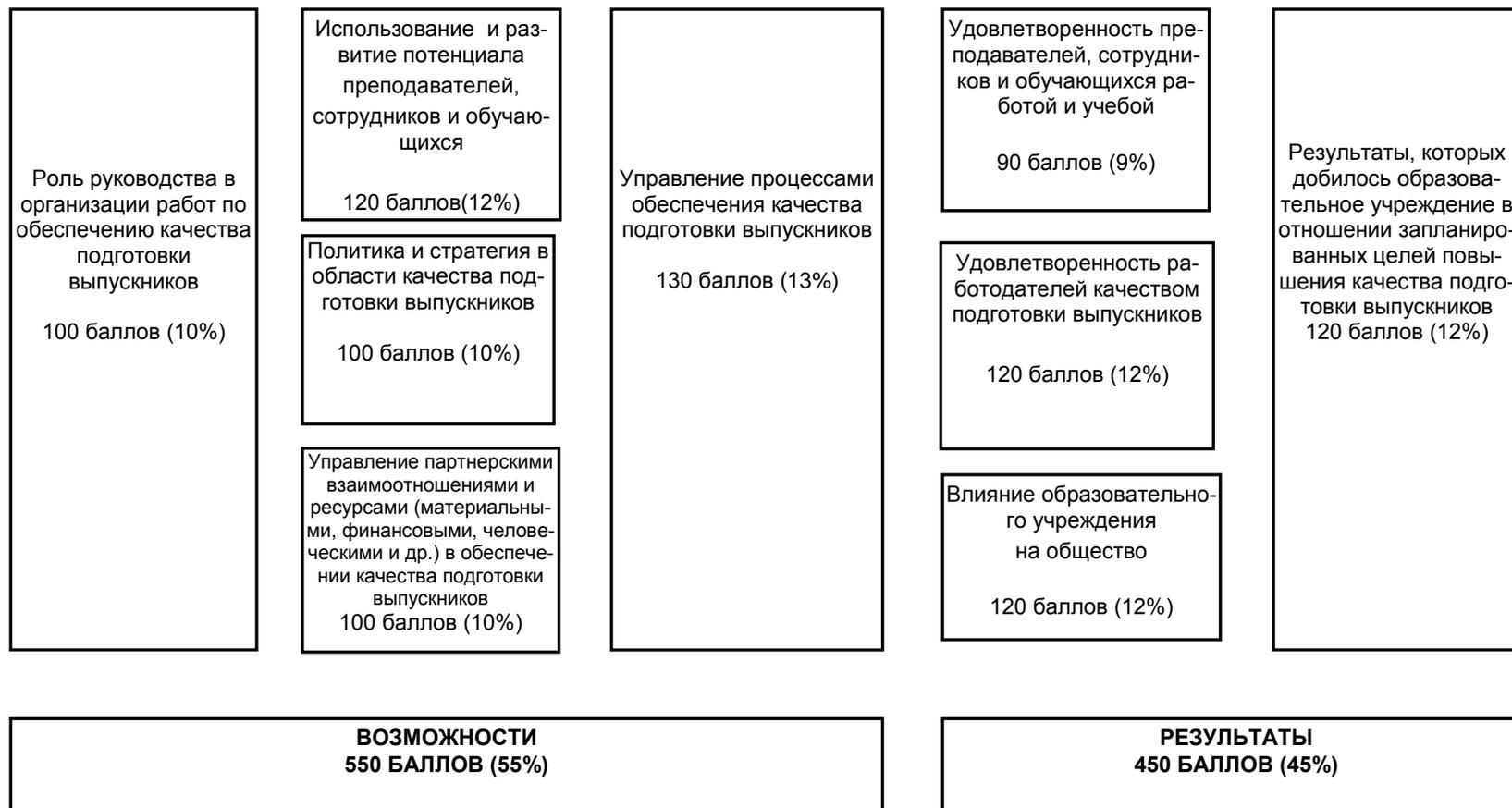
- рациональное использование ресурсов (материальных, финансовых и людских);
- управление процессами обеспечения качества подготовки выпускников.

Вторая группа включает критерии:

- удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников;
- удовлетворенность преподавателей, сотрудников и обучающихся работой и учебной;
- влияние образовательного учреждения на общество;
- результаты, которых добилось образовательное учреждение в отношении запланированных целей повышения качества подготовки выпускников.

Модель мониторинга приведена на схеме, где представлена ее структура и максимальное число баллов, которое может получить НОККиИ по каждому критерию, и какой процент это составляет от общей суммы баллов.

## МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА



## СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЕВ

### **Критерий 1. РОЛЬ РУКОВОДСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ**

#### *Содержание критерия*

Представленная информация должна показать, как руководители образовательного учреждения определяют его предназначение, вырабатывают стратегию развития и способствуют их реализации; как они поддерживают и развивают ценности, необходимые для достижения долгосрочного успеха; насколько они вовлечены в деятельность, обеспечивающую развитие и внедрение системы управления, ориентированной на качество.

#### **Составляющие критерия**

**1а. Определение руководителями предназначения организации, стратегии ее развития и ценностей, демонстрация на личных примерах своей приверженности культуре качества.**

Оценивается применительно к руководителям всех уровней:

- определение руководителями приоритетов, разработка стратегии, целей и политики образовательного учреждения в области обеспечения качества подготовки выпускников;
- формирование и поддержание руководителями собственным примером этических норм и ценностей, на основе которых создается культура образовательного учреждения;
- личное участие в деятельности по повышению качества подготовки выпускников;
- участие в достижении целей организации на основе установленной системы полномочий и ответственности;
- стимулирование и поддержание сотрудничества в рамках организации;
- обучение самих руководителей вопросам управления качеством и их участие в обучении руководителей подразделений, преподавателей и сотрудников образовательного учреждения;
- анализ и повышение эффективности своего руководства системой обеспечения качества подготовки выпускников.

**1б. Вовлечение руководителей в деятельность, обеспечивающую разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента образовательного учреждения.**

Оценивается применительно к руководителям всех уровней:

- обеспечение руководством совершенствования организационной структуры ОУ и системы управления образовательного учреждения в целях реализации политики и стратегии;
- обеспечение разработки и внедрения системы менеджмента процессов;
- обеспечение разработки и внедрения процесса формирования, развертывания по вертикали и горизонтали и актуализации политики и стратегии;
- обеспечение разработки и внедрения процессов измерения, анализа и повышения наиболее важных результатов деятельности организации;

- обеспечение разработки и внедрения обеспечения разработки и внедрения процесса определения, планирования, реализации и стимулирования усовершенствований (в соответствии с применяемыми подходами, т.е. посредством творческой, познавательной деятельности и инноваций).

**1в. Вовлечение руководителей в работу с заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами и другими организациями).**

Оценивается применительно к руководителям всех уровней:

- личное изучение, понимание, удовлетворение потребностей и пожеланий заинтересованных сторон;

- установление взаимодействия и осуществление совместной деятельности с другими образовательными учреждениями и организациями по вопросам обеспечения и улучшения качества подготовки выпускников;

- личное участие руководителей в деятельности профессиональных организаций, подготовка, проведение участие в конференциях и семинарах по вопросам менеджмента качества в образовании;

- личное содействие распространению принципов всеобщего управления качеством (TQM) вне образовательного учреждения.

**1г. Содействие руководства процессам улучшения качества подготовки выпускников, обеспечение персоналу помощи, оценка, поддержка, поощрение достижений отдельных преподавателей, сотрудников, студентов, а также групп (ВТК, проектных команд и прочее).**

Оценивается применительно к руководителям всех уровней:

- доведение до преподавателей, сотрудников и обучающихся стратегии, целей, задач, планов, политики в области качества подготовки выпускников;

- доступность руководителей для персонала и обучающихся и поддержание активного диалога с ними;

- предоставление преподавателям и сотрудникам возможности участвовать в деятельности по улучшению качества подготовки выпускников, включая возможность подготовки, принятия и реализации ими управленческих решений;

- обеспечение ресурсами процесса обучения преподавателей и сотрудников образовательного учреждения по проблемам повышения качества подготовки выпускников;

- оказание личной помощи преподавателям, сотрудникам и обучающимся, участвующим в мероприятиях по повышению качества подготовки выпускников (выделение ресурсов, оргтехники, помещений, создание комфортных условий и др.);

- доведение до преподавателей, сотрудников и обучающихся целей, задач и принципов учебной, методической, организационной, маркетинговой, информационной, рекламной и другой деятельности при подготовке выпускников;

- личное участие в своевременном и соответствующем признании деятельности отдельных преподавателей, сотрудников, подразделений и групп внутри образовательного учреждения;

- участие в своевременном и соответствующем признании деятельности отдельных людей и групп вне образовательного учреждения, в том числе в учебных заведениях, выпускники которых становятся студентами образовательного учреждения, а также на предприятиях и в организациях, где работают выпускники образовательного учреждения;

- изучение результатов мониторинга, опросов, анкетирования по вопросам организации образовательной деятельности и достигнутых результатов.

## **Критерий 2. ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ**

### ***Содержание критерия***

Представленная информация должна показать, как образовательное учреждение выполняет свое предназначение (миссию) и реализует стратегию развития с учетом ожиданий и потребностей заинтересованных сторон; как разрабатывает политику, планы, определяет цели и процессы.

### **Составляющие критерия**

**2а. Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии.**

Данная деятельность может включать:

- сбор и обобщение информации для определения рынка труда, где предстоит работать выпускникам и/или получать дальнейшее образование;
- знание или определение потребности в выпускниках по профилю образовательного учреждения;
- понимание и предвидение потребностей и ожиданий потребителей, работодателей, персонала, обучающихся, партнеров, общества и других заинтересованных сторон;
- понимание и предвидение развития рынка труда для выпускников образовательного учреждения;
- определение, понимание и предвидение развития сферы образования региона.

**2б. Использование информации для разработки политики и стратегии.**

Оценивается, как в образовательном учреждении собирают и используют информацию, относящуюся к:

- внутренним показателям деятельности образовательного учреждения и его подразделений;
- предприятиям, организациям, учебным заведениям, где работают и/или обучаются подготовленные в образовательном учреждении выпускники;
- преподавателям и сотрудникам образовательного учреждения;
- абитуриентам и школам, в которых они учатся;
- обучающимся;
- другим организациям и обществу в целом;
- результатам проведенных самооценок деятельности образовательного учреждения;

- поставщикам оборудования и материалов;
- лучшим достижениям других образовательных учреждений;
- новым подходам в области обеспечения качества подготовки выпускников, в том числе лучшим достижениям других образовательных учреждений;
- социальным и правовым вопросам;
- экологическим и демографическим показателям;
- новым технологиям обучения.

## **2в. Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии для обеспечения качества подготовки выпускников.**

Оценивается, каким образом в образовательном учреждении:

- определяют цели и разрабатывают политику и стратегию в области обеспечения качества подготовки выпускников и отражают в них принципы менеджмента качества;
- разрабатывают систему обеспечения качества подготовки выпускников;
- разрабатывают планы в соответствии со своими целями и перспективами;
- учитывают различные краткосрочные и долгосрочные требования;
- учитывают потребности и ожидания всех сторон, заинтересованных в деятельности образовательного учреждения;
- используют политику и стратегию в качестве основы для планирования по всем направлениям деятельности, постановки целей и задач на всех уровнях образовательного учреждения (факультеты, кафедры, лаборатории, отделы и т.п.); \*
- актуализируют и совершенствуют стратегию, цели политику и планы;
- совершенствуют свою организационную структуру для реализации стратегии и политики, достижения поставленных целей и выполнения планов.

## **2г. Доведение стратегии, целей, политики и планов образовательного учреждения до подразделений, персонала, обучающихся и других заинтересованных сторон.**

Оценивается, каким образом в образовательном учреждении

- развертывают стратегию, цели, планы и политику в области обеспечения качества подготовки выпускников по всем уровням управления и подразделениям;
- доводят стратегию, цели, политику и планы до персонала и обучающихся и заинтересованных сторон;
- координируют выполнение и актуализацию планов, обеспечивают контроль выполнения планов и достижения целей;
- выявляют осведомленность персонала, обучающихся и заинтересованных сторон о стратегии, целях, политике и планах образовательного учреждения.

### **Критерий 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ ПОТЕНЦИАЛА ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ, СОТРУДНИКОВ И ОБУЧАЮЩИХСЯ**

#### ***Содержание критерия***

Представленная информация должна показать, как образовательное учреждение управляет персоналом и обучающимися, развивает и использует его знания и потенциал на индивидуальном уровне, на уровне групп и всей организации; как он планирует виды деятельности в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

#### **Составляющие критерия**

##### **3а. Планирование, управление и совершенствование работы с персоналом и обучающимися.**

Оценивается, каким образом:

- согласуют кадровую политику со стратегией и целями, с политикой и планами в области обеспечения качества подготовки выпускников;
- привлекают персонал, его представителей и обучающихся к разработке политики, стратегии и планов;
- разрабатывают и применяют методы изучения мнения персонала и обучающихся;
- осуществляют набор персонала и его продвижение по службе;
- применяют новаторские приемы в работе с преподавателями, сотрудниками, обучающимися в целях улучшения морально-психологического климата и нацеливания на постоянное совершенствование;
- применяют методы воспитательной работы с обучающимися.

##### **3б. Развитие способностей и повышение квалификации (компетентности) преподавателей и сотрудников.**

Оценивается, каким образом:

- выявляют и оценивают способности преподавателей и сотрудников, их компетентность для достижения целей;
- разрабатывают и реализуют планы подготовки и переподготовки и повышения квалификации преподавателей и сотрудников, в том числе по вопросам управления качеством;
- развивают компетентность и способности преподавателей и сотрудников
- обеспечивают непрерывность обучения преподавателей и сотрудников, в том числе педагогическим новациям;
- развивают умение работать в группе сотрудников из различных подразделений;
- анализируют эффективность различных форм подготовки и переподготовки преподавателей и сотрудников.

##### **3в. Поощрение и признание инициативы и участия персонала и обучающихся в деятельности по обеспечению качества подготовки выпускников.**

Оценивается, каким образом:

- обеспечивают возможность участия персонала и обучающихся в улучшении деятельности образовательного учреждения и оценивают их эффективность;

- поддерживают участие отдельных преподавателей, сотрудников, групп и подразделений и обучающихся в процессе улучшения деятельности образовательного учреждения;

- создают систему поощрения преподавателей, обучающихся, сотрудников и групп, с целью вовлечения их в работу по повышению качества подготовки выпускников;

- обеспечивают признание персонала и обучающихся за достигнутые результаты.

### **Зг. Организация общения между преподавателями, сотрудниками, руководителями и обучающимися.**

Оценивается, как в образовательном учреждении:

- определяют потребности персонала и обучающихся в общении между собой и в обмене информацией;

- организуют общение и обмен информацией по горизонтали (в среде работников одного уровня и однотипного характера деятельности) и по вертикали структуры образовательного учреждения (между исполнителями и руководителями); между различными подразделениями образовательного учреждения; между обучающимися (по курсам, факультетам);

- анализируют, оценивают и повышают эффективность общения и обмена информацией между преподавателями, сотрудниками, руководителями и обучающимися.

### **Зд. Обеспечение социальной защиты персонала и обучающихся.**

Оценивается, каким образом:

- содействуют осведомленности преподавателей, сотрудников и обучающихся в вопросах безопасности труда, здравоохранения и защиты окружающей среды;

- содействуют вовлечению преподавателей, сотрудников и обучающихся в решение вопросов повышения безопасности жизнедеятельности;

- обеспечивают дополнительную социальную защиту преподавателям, сотрудникам и обучающимся, в т.ч. ветеранам образовательного учреждения и другим льготным категориям;

- обеспечивают необходимые удобства персоналу и обучающимся;

- содействуют общественной и культурной активности преподавателей, сотрудников и обучающихся, ответственному отношению к потребностям общества.

## **Критерий 4. УПРАВЛЕНИЕ ПАРНЕРСКИМИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ И РЕСУРСАМИ (МАТЕРИАЛЬНЫМИ, ФИНАНСОВЫМИ И ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ И ДР.) В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ**

### ***Содержание критерия***

Представленная информация должна показать, как образовательное учреждение планирует и управляет внутренними ресурсами и своими взаимоотношениями с внешними партнерами в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

По всем пяти составляющим необходимо приводить факты, примеры и указывать измеряемые показатели, доказывающие эффективное управление различными ресурсами для обеспечения качества подготовки выпускников.

### **Составляющие критерия**

#### **4а. Управление финансовыми ресурсами.**

Оценивается, каким образом:

- используют финансовые ресурсы для реализации политики и стратегии;
- планируют финансовую деятельность, управляют финансовыми планами;
- работают над улучшением финансовых показателей;
- анализируют, оценивают и улучшают управление финансовыми ресурсами;
- обеспечивают заинтересованность персонала (преподавателей и сотрудников) в увеличении бюджета образовательного учреждения.

#### **4б. Управление информационными ресурсами.**

Оценивается, каким образом:

- осуществляют сбор, структурирование и управление информацией в целях реализации политики и стратегии;
- обеспечивают доступ всем преподавателям, сотрудникам и обучающимся к необходимым для работы и обучения информационным ресурсам;
- структурируют различные информационные ресурсы и управляют ими для достижения поставленных целей;
- обеспечивают достоверность, полноту и сохранность всех информационных ресурсов.

#### **4в. Взаимодействие с партнерами и заинтересованными сторонами.**

Оценивается, каким образом:

- определяют ключевых партнеров и стратегию партнерства в области обеспечения качества подготовки выпускников;
- развивают, в соответствии со своей стратегией и целями, взаимоотношения с учебными заведениями, выпускники которых становятся студентами образовательного учреждения;
- развивают партнерство с органами государственного и муниципального управления;
- развивают взаимоотношения с поставщиками оборудования, материалов и услуг в соответствии со своими целями;

- развивают отношения с разработчиками образовательных программ, обучающих средств, учебно-методических материалов в целях создания большей ценности;

- стимулируют работу по привлечению организаций-работодателей для выпускников (в том числе учебных заведений, которые принимают выпускников для дальнейшего обучения);

- обеспечивают совместимость культур и обмен опытом с организациями-партнерами;

- развивают партнерство в научно-исследовательской и инновационной сферах.

#### **4г. Управление материальными ресурсами.**

Оценивается, каким образом:

- осуществляют управление всем своим имуществом в соответствии со стратегией и целями по обеспечению качества подготовки выпускников;

- обеспечивают поддержание своего имущества в надлежащем состоянии;

- учитывают воздействие зданий, оборудования и другого имущества, а также материалов на окружающую среду и своих сотрудников и обучающихся (включая здоровье и безопасность).

#### **4д. Управление технологиями обучения и интеллектуальной собственностью.**

Оценивается, каким образом:

- обеспечивают и оценивают эффективность использования существующих технологий обучения;

- разрабатывают новые технологии обучения;

- находят и оценивают альтернативные и новые технологии обучения;

- используют, развивают и защищают интеллектуальную собственность для создания большей ценности;

- используют результаты научно-исследовательской и научно-методической деятельности в учебном процессе.

## **Критерий 5. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ**

### ***Содержание критерия***

Представленная информация должна показать, как образовательное учреждение проектирует процессы, осуществляет менеджмент процессов и совершенствует их в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также полного удовлетворения и создания ценности для своих потребителей и других заинтересованных сторон.

В данном критерии должны быть представлены доказательства эффективного управления в образовательном учреждении процессами, обеспечивающими выполнение требований заинтересованных сторон по уровню подготовки выпускников.

### **Составляющие критерия**

**5а. Определение процессов управления и обеспечения качества подготовки выпускников, оценка их результативности.**

Оценивается, как в образовательном учреждении:

- определяют процессы, выделяя ключевые (наиболее важные на данный период времени), необходимые для реализации политики и стратегии;
- определяют ответственных за ключевые процессы;
- оценивают влияние ключевых процессов на качество подготовки выпускников; \*
- организуют взаимодействие как внутри образовательного учреждения (горизонтальные связи), так и с внешними партнерами в целях осуществления процессов;
- оценивают результативность процессов.

#### **5б. Организация систематического проектирования и менеджмента процессов.**

Оценивается, как в образовательном учреждении:

- разрабатывают и реализуют систему обеспечения качества образовательного процесса образовательного учреждения (критерии оценки, выделение подпроцессов, процедур, периодичность анализа и др.);
- разрабатывают (проектируют) процессы, особенно ключевые (использование процессного подхода);
- измеряют характеристики процессов и задают их критерии оценки (могут быть использованы показатели определения потенциала, аккредитационные, рейтинговые и мониторинговые показатели);
- используют для менеджмента процессов требования и рекомендации стандартов (например, ИСО серии 9000 или других);
- организуют систему мониторинга процессов;
- используют компьютерные технологии для управления процессами.

#### **5в. Определение целей по совершенствованию процессов.**

Оценивается, как в образовательном учреждении:

- устанавливают цели по совершенствованию процессов и согласуют их с политикой и стратегией;
- соотносят планируемые цели по улучшению с прошлыми достижениями образовательного учреждения, требованиями работодателей и других заинтересованных сторон, с опытом других образовательных учреждений.

#### **5г. Совершенствование процессов на основе нововведений.**

Оценивается, как в образовательном учреждении:

- определяют возможности для улучшений и расставляют приоритеты;
- используют творческую инициативу преподавателей, сотрудников и обучающихся и работодателей в целях совершенствования процессов;
- стимулируют персонал, обучающихся для улучшения процессов;
- совершенствуют организационную структуру образовательного учреждения (подразделений) для содействия творческой инициативы персонала и внедрения нововведений;
- используют обратную связь с преподавателями, сотрудниками и обучающимися для совершенствования процессов;
- используют опыт других образовательных учреждений;
- привлекают научный персонал к подготовке выпускников.

## **5д. Внесение изменений в процессы и оценка их эффективности.**

Оценивается, как в образовательном учреждении:

- разрабатывают и применяют методы внедрения изменений в процессы;
- контролируют внедрение новых или измененных процессов;
- доводят информацию об изменениях, внесенных в процессы, до сведения всех заинтересованных сторон;
- обучают сотрудников перед внедрением изменений в процессы;
- анализируют влияние изменений в процессах на результаты деятельности образовательного учреждения по подготовке выпускников.

## **Критерий 6. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОДАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ**

### ***Содержание критерия***

Результаты, достигнутые образовательным учреждением в отношении удовлетворения интересов работодателей.

### **Составляющие критерия**

**6а. Степень удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников образовательного учреждения.**

Должна приводиться информация, полученная через обратную связь от работодателей.

Оценивается (на основе опросов, анкетирования, официальных отзывов, аттестационно - аккредитационного обследования, договоров о сотрудничестве и др.) мнение работодателей по следующим аспектам:

- подготовка выпускников:
  - соответствие уровня подготовки установленным требованиям и пожеланиям работодателей,
  - профессиональный рост выпускников образовательного учреждения,
  - показатели спроса на выпускников образовательного учреждения (заказы на выпускников, данные трудоустройства выпускников);
- взаимоотношения с работодателями:
  - взаимодействие и взаимоотношения сотрудников и преподавателей с потенциальными и реальными работодателями в ходе организации и реализации образовательного процесса,
  - реагирование на запросы и пожелания работодателей;
  - убедительность предоставления гарантий качества работодателям (потенциальным и реальным),
  - результаты анкетирования работодателей о степени их удовлетворенности содержанием, организацией и обеспечением образовательного процесса;
- привлекательность (имидж) образовательного учреждения:
  - намерения потенциальных и реальных работодателей принимать на работу выпускников в настоящее время и в будущем; \*
  - желания работодателей развивать связи и сотрудничать с образовательным учреждением по различным направлениям деятельности;
  - желания работодателей рекомендовать образовательное учреждение другим (потенциальным) работодателям;

- предпочтения работодателей (потенциальных и реальных) данного образовательного учреждения конкурентам; \*
- мнения работодателей об уровне доступности, информационной открытости, гибкости, активности, отзывчивости и надежности работников образовательного учреждения.

**6б. Оценка образовательным учреждением удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников.**

Необходимо приводить результаты оценок, выполненных самим образовательным учреждением с целью понимания, прогнозирования и повышения уровня удовлетворенности работодателей.

Оцениваются внутренние показатели деятельности образовательного учреждения:

- наличие службы мониторинга качества подготовки выпускников;
- анализ конкурентоспособности выпускников в промышленности, научной деятельности \* и других сферах рынка труда;
- анализ рекламаций на качество подготовки выпускников;
- уровень выполнения гарантийных обязательств;
- продолжительность взаимодействия с работодателями;
- анализ эффективности рекомендаций от долговременных заказчиков выпускников образовательного учреждения;
- деловые (партнерские) связи с постоянными, долговременными потребителями выпускников образовательного учреждения;
- выполнение предложений и пожеланий работодателей.

**Критерий 7. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ,  
СОТРУДНИКОВ И ОБУЧАЮЩИХСЯ РАБОТОЙ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

***Содержание критерия***

Результаты, достигнутые образовательным учреждением в отношении удовлетворенности своего персонала и обучающихся.

**Составляющие критерия**

**7а. Степень удовлетворенности преподавателей, сотрудников и обучающихся.**

Должны приводиться количественные данные, полученные через обратную связь от преподавателей, сотрудников и обучающихся.

Оценивается на основе опросов, анкетирования и других методов изучения непосредственного мнения:

- Удовлетворенность преподавателей и сотрудников деятельностью образовательного учреждения:
  - доступностью информации;
  - распределением полномочий в системе управления;
  - возможностью участия преподавателей и сотрудников в принятии управленческих решений;
  - отношением со стороны руководства;
  - возможностями повышения квалификации;

- признанием заслуг, успехов и достижений;
- ценностями, миссией, видением, политикой и стратегией, принципами, целями и задачами;
- деятельностью руководства;
- условиями оплаты труда;
- условиями организации труда и оснащения рабочих мест;
- охраной труда и его безопасностью;
- уровнем организационной культуры, отношениями в коллективе и рабочей обстановкой;
- системой питания, медицинского и другого обслуживания;
- предоставляемыми социальными льготами (отдых, санаторное лечение и др.);
- ролью образовательного учреждения в обществе и в соответствующей профессиональной области.
- Удовлетворенность обучающихся в образовательном учреждении:
  - содержанием образовательных программ, методами обучения и организацией учебного процесса;
  - обслуживанием обучающихся (библиотечное, информационное, социальное, организационное и т.д.);
  - отношением со стороны преподавателей и сотрудников;
  - отношениями в студенческом коллективе;
  - взаимоотношениями с администрацией;
  - информированностью о реализуемой политике, стратегии, целях и задачах образовательного учреждения;
  - вовлечением в процессы образовательного учреждения и их обсуждение;
  - достигнутым уровнем освоения образовательной программы; \*
  - предоставляемыми дополнительными образовательными и другими услугами;
  - признанием успехов в учебной, научно-исследовательской и внеучебной (спортивной, культурно-массовой) деятельности;
  - соответствием реального образовательного процесса ожиданиям на основе рекламы образовательного учреждения.

#### **7б. Показатели работы образовательного учреждения по повышению удовлетворенности персонала и обучающихся.**

Должны приводиться дополнительные количественные показатели, которые ОУ для оценки степени удовлетворенности потребностей персонала и обучающихся.

Оцениваются внутренние показатели деятельности, обеспечивающие удовлетворенность персонала и обучающихся:

- вовлеченность персонала и обучающихся в работу по управлению качеством;
- признание заслуг отдельных работников, групп и обучающихся;
- влияние результатов опросов (анкетирования) на деятельность образовательного учреждения;

- взаимоотношения с администрацией (точность и четкость в действиях администрации, обоснованность управленческих решений, эффективность обмена информацией, оперативность реагирования администрации на запросы и жалобы, оценка администрацией повышения научно-педагогической и другой профессиональной квалификации).

## **Критерий 8. ВЛИЯНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НА ОБЩЕСТВО**

### ***Содержание критерия***

Результаты, достигнутые образовательным учреждением в отношении удовлетворения интересов общества на местном, региональном, национальном и международном уровнях.

### **Составляющие критерия**

#### **8а. Уровень восприятия образовательного учреждения обществом**

Должны приводиться данные, полученные через обратную связь в отношении удовлетворения интересов общества, которые позволяют образовательному учреждению анализировать, оценивать и понимать, насколько ее деятельность является полезной для общества, насколько общество информировано о его деятельности.

Оценивается (на основе данных опросов, публикаций в СМИ, отчетов, отзывов, публичных встреч, презентаций, мнений государственных и общественных органов) восприятие обществом:

- информационной открытости по отношению к обществу (взаимоотношения с властями, отраслевым руководством, другими образовательными учреждениями, предприятиями, научными и другими организациями различных профессиональных сфер, рекламно-информационная деятельность);

- участие образовательного учреждения в жизни общества (роль образовательного учреждения в системе образования, его конкурентная позиция, создание культурной среды, участие в выставках, творческих конкурсах, программах благотворительности, поддержки инвалидов, роль в развитии отечественной науки, промышленности и других профессиональных сфер);

- деятельность по реализации программ развития охраны труда и защиты окружающей среды, воспитанию выпускников в духе социальной и гражданской ответственности, приверженности здоровому образу жизни;

- направленности деятельности образовательного учреждения на режимы экономии энергии и других ресурсов;

- признание достижений образовательного учреждения, персонала и обучающихся (статус образовательного учреждения, установленный Правительством РФ, государственные награды, премии Президента РФ, государственные премии РФ, премии Правительства РФ, почетные звания, почетные отраслевые звания и награды, признание в академической системе, публикации о деятельности образовательного учреждения в печати, профессиональные и научные достижения обучающихся и т.д.).

## **8б. Показатели работы образовательного учреждения по повышению удовлетворенности общества.**

Должны приводиться дополнительные количественные показатели, которые образовательное учреждение использует для оценки степени удовлетворенности общества.

Оцениваются внутренние показатели деятельности, характеризующие удовлетворенность общества:

- учет интересов общества;
- мониторинг восприятия обществом деятельности образовательного учреждения;
- вовлечение персонала и обучающихся в общественные мероприятия, в т.ч. проводимых совместно с партнерами;
- имидж образовательного учреждения на различных уровнях восприятия (местный, региональный, национальный, международный).

## **Критерий 9. РЕЗУЛЬТАТЫ, КОТОРЫХ ДОБИЛОСЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ В ОТНОШЕНИИ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ ЦЕЛЕЙ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ**

### ***Содержание критерия***

Представленная информация должна демонстрировать достижения образовательного учреждения в виде результатов, тенденций и целей в сравнении их с собственными планами и аналогичными показателями конкурентов или лучших организаций.

### **Составляющие критерия**

#### **9а. Основные финансовые показатели работы образовательного учреждения. Состояние материально – технической базы.**

Должны быть представлены в динамике за 3-5 лет (могут использоваться графики, таблицы, диаграммы) показатели, характеризующие:

- соотношение бюджетной и внебюджетной составляющих в консолидированном бюджете организации (можно в относительных единицах), достижение поставленных целей;
- открытость результатов финансовой деятельности;
- динамика развития материально – технической базы и эффективность вложения финансовых средств в ее развитие (постановка целей и их достижение);
- деятельность по обеспечению образовательного процесса учебным оборудованием, его влияние на качество подготовки выпускников;
- эффективность инвестиций в партнерство, информационные технологии (обучения и управления), издательскую деятельность.

#### **9б. Качество подготовки выпускников и другие результаты работы образовательного учреждения.**

Должны быть представлены в динамике за 3-5 лет данные, характеризующие любые нефинансовые результаты деятельности образовательного учреждения, такие как:

- выпуск специалистов (выполнение госзаказа);
- сопоставление качества подготовки выпускников образовательного учреждения с показателями конкурентов (рейтинг образовательного учреждения и образовательных программ);
- подтверждение авторитетности образовательной деятельности (сертификация, аттестация и аккредитация образовательных программ и образовательного учреждения в целом);
- спектр и уровни реализуемых образовательных программ;
- динамика обновления спектра образовательных программ обучения, методической и информационной баз;
- полнота, достоверность, доступность и своевременность информации о деятельности образовательного учреждения;
- уровень организационного, маркетингового, информационно-аналитического обеспечения управления деятельностью образовательного учреждения;
- признание и оценка эффективности образовательных технологий; динамика квалификационного роста преподавателей и сотрудников;
- результаты рекламной и информационно-консультационной деятельности образовательного учреждения во внешней сфере;
- результаты партнерства в образовательной сфере;
- результаты партнерства в культурно-просветительской и концертной сферах;
- эффективность взаимодействия с партнерами, включая факты совместного создания большей ценности;
- результативность использования информации от работодателей для совершенствования качества подготовки выпускников;
- динамика уровня комфортности условий обучения.

## ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Отчет по итогам мониторинга должен быть не более 75 страниц, (включая приложения) напечатанный на бумаге формата А4, шрифтом Times New Roman, кегль - 12 или 14, с межстрочным интервалом 1,5, и иметь сквозную нумерацию. Все сокращения в отчете должны быть расшифрованы. Оформление отчета и титульного листа произвольное.

На заседание Совета по качеству НОККиИ должно быть подано два печатных экземпляра отчета и электронная копия отчета в формате Microsoft Word (\*.doc). Все представленные версии отчета должны быть подписаны высшим должностным лицом образовательного учреждения и заверены печатью ОУ. Все экземпляры должны быть сброшюрованы.

В отчете должны приводиться наименования всех критериев и подкритериев. Отчет должен быть максимально информативным и содержательным. Деятельность образовательного учреждения **необходимо** описывать **в динамике за три-пять лет**. За этот же период приводить статистические данные и примеры. Все представленные материалы должны подкрепляться доказательствами, фактами, примерами и не носить декларативный характер.

Информация в отчете должна быть представлена последовательно по всем составляющим девяти критериев. Рекомендуются наглядно иллюстрировать представленную в отчете информацию графиками и таблицами.

Отчет должен состоять из следующих элементов:

- краткой характеристики образовательного учреждения, схемы организационной структуры (до 5 стр.);
- описания деятельности образовательного учреждения по всем составляющим девяти критериев;
- приложений или других дополнительных материалов.

Краткая характеристика должна содержать:

- даты регистрации и перерегистраций образовательного учреждения;
- основные этапы развития образовательного учреждения;
- указание основных направлений подготовки выпускников;
- основные этапы развития системы обеспечения качества подготовки выпускников;
- общие сведения о работодателях: отраслях, предприятиях, учреждениях и организациях, в которых работают выпускники.

Самооценка начинается с описания деятельности организации по критериям мониторинга.

Для критериев, характеризующих **возможности** образовательного учреждения информация в отчете должна касаться двух аспектов.

Во-первых, необходимо описать формы и методы работы и дать обоснование их применения в рамках деятельности, которую характеризует критерий. Этот аспект будет оцениваться как **совершенство подхода**.

Во-вторых, необходимо показать, насколько широко в рамках ОУ применяются эти формы и методы: в «вертикальном» разрезе – по уровням управления и в «горизонтальном» – по подразделениям и по процессам образова-

тельной деятельности образовательного учреждения. Этот аспект будет оцениваться как *полнота подхода*.

Для критериев, характеризующих **результаты**, информация должна содержать следующие данные:

а) показатели, которыми ОУ оценивает свои результаты, т.е. достижения, и тенденции изменения этих показателей. Эти данные представляются **не менее чем за три года**. Тенденции изменения следует показать при сопоставлении фактически достигнутых показателей с плановыми.

Рекомендуется широко использовать инструменты бенчмаркинга, то есть следует сравнивать показатели образовательного учреждения с аналогичными показателями других образовательных учреждений, конкурентов, лучших известных организаций.

Такая информация будет оцениваться как *достижение целей*;

б) данные о том, насколько приведенные показатели охватывают все процессы образовательной деятельности ОУ.

Такая информация будет оцениваться как *полнота охвата* направлений деятельности.

Целесообразно проиллюстрировать информацию о результатах простыми графиками, диаграммами. Желательны также краткие комментарии, которые позволят понять важность и особенности представленных количественных значений.

Данные о финансовых результатах лучше представить в относительных единицах, а не в абсолютных – по соображениям конфиденциальности информации.

При составлении отчета следует учесть весомость критериев, а также то, что составляющие критериев 1, 2, 3, 4, 5 (например, 1а, 1б, 1в, 1г, 1д) имеют одинаковую весомость, а в критериях 6, 7, 8 и 9 баллы распределены следующим образом:

6а	6б	7а	7б	8а	8б	9а	9б
0,75	0,25	0,75	0,25	0,25	0,75	0,30	0,70

При несоответствии текста отчета модели мониторинга и содержанию критериев – отчет Советом по качеству не рассматривается и возвращается авторам на переделку.

## ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

Экспертизу отчетов осуществляют члены Совета по качеству.

О результатах экспертизы отчетов уведомляется Совет при директоре, а также общий педагогический совет колледжа, на котором принимается решение по итогам мониторинга эффективности ОУ и основным направлениям развития ОУ на перспективу.

Максимальное количество баллов, которое предусмотрено в модели мониторинга, составляет **1000 баллов**.

Оценка по группе критериев «**возможности**» проводится по двум аспек-

там:

- **совершенство подхода;**
- **полнота подхода.**

При оценке *совершенства подхода* учитывается:

а) обоснованность

- насколько обоснованы применяемые методы и формы работы;
- насколько систематически они применяются;
- насколько эти методы нацелены на предупреждение ошибок;
- насколько подход ориентирован на потребности заинтересованных сторон.

б) интегрированность

- насколько подход направлен на реализацию политики и стратегии в образовательном учреждении;
- насколько подход согласован с другими подходами, используемыми в образовательном учреждении;
- разрабатываются ли мероприятия по улучшению подходов после анализа и оценки их эффективности;
- в какой степени применяемые подходы и улучшения этих подходов внедрены в образовательном учреждении.

При оценке *полноты подхода* учитывается, насколько широко применяются методы и формы работы, относящиеся к определенному критерию, в том числе:

- на разных уровнях управления;
- в различных подразделениях и по всем аспектам образовательной деятельности;
- применительно к соответствующим процессам;
- применительно ко всем видам образовательной деятельности;
- системность, то есть насколько комплексно (структурировано) применяется подход.

Шкала оценки по этим аспектам приведена в таблице 1.

Определяется оценка в процентах отдельно для совершенства подхода и для полноты подхода и затем общую (как правило, среднюю) оценку в процентах переводят в соответствующее для каждого критерия число баллов.

Сначала определяется оценка по каждой составляющей, затем вычисляется среднеарифметическая по каждому критерию. Например, если 1а – 30%, 1б – 40%, 1в – 20%, 1г – 50%, 1д – 25%, то оценка первого критерия:  $30+40+20+50+25/5=33\%$ . Проценты каждого критерия переводятся в сумму баллов, балльные оценки всех пяти критериев складываются, а полученная таким образом сумма является окончательной оценкой.

Оценка по группе критериев «**результаты**» проводится по значениям достигнутых показателей, то есть по *достижению целей* и по *полноте охвата* этими показателями различных *процессов образовательной деятельности образовательного учреждения*.

При оценке *достижения целей* учитываются:

- позитивные тенденции или стабильность высоких значений показателей;

- достижение запланированных целей;
- сравнение с показателями других образовательных учреждений, включая и лучшие;
- доказательства того, что результаты обусловлены применяющимися подходами.

При оценке *полноты охвата процессов образовательной деятельности образовательного учреждения* учитывается:

- насколько представленные показатели охватывают все соответствующие *процессы образовательной деятельности*;
- насколько полно представленные показатели охватывают результаты, относящиеся к рассматриваемой составляющей критерия;
- насколько представленные показатели характерны для образовательного учреждения.

Шкала оценок по этим составляющим приведена в таблице 2.

Определяется оценка в процентах отдельно для *достижения целей* и для *полноты охвата процессов образовательного направления деятельности образовательного учреждения* и затем общую (как правило, среднюю) оценку в процентах переводят в соответствующее для каждого критерия число баллов.

Чем больше баллов набирает ОУ, тем более эффективна его система обеспечения качества подготовки выпускников.

По итогам мониторинга разрабатывается перспективный план по улучшению ситуации в НОККиИ, включая внедрение эффективных методов управления эффективностью деятельности учреждения и повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

Таблица 1

ЭЛЕМЕНТ	Шкала		0 %					25 %					50 %					75 %					100 %				
	Характеристики																										
<i>Совершенство подхода</i>	<u>Обоснованность:</u> подход логически обоснован процессы разработаны подход ориентирован на потребности заинтересованных сторон		Нет свидетельств (или случайные)					Некоторые свидетельства					Свидетельства					Ясные свидетельства					Всесторонние свидетельства				
	<u>Интегрированность:</u> подход направлен на реализацию политики и стратегии подход согласован с другими подходами		Нет свидетельств (или случайные)					Некоторые свидетельства					Свидетельства					Ясные свидетельства					Всесторонние свидетельства				
Оценка элемента, %			-	-	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	-	
<i>Плюта подхода</i>	<u>Внедрение:</u> подход внедрен		Нет свидетельств (или случайные)					Внедрен примерно в ¼ подразделений и процессов					Внедрен примерно в ½ подразделений и процессов					Внедрен примерно в ¾ подразделений и процессов					Внедрен во всех подразделениях и процессах				
	<u>Системность:</u> подход развернут системно		Нет свидетельств (или случайные)					Некоторые свидетельства					Свидетельства присутствуют					Ясные свидетельства					Всесторонние свидетельства				
Оценка элемента, %			-	-	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	-	
Общая оценка, %			-	-	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	-	

Таблица 2

ЭЛЕ-МЕНТ	Шкала	0 %					25 %					50 %					75 %					100 %				
	Характеристики																									
Дости-жения	<p><u>Тенденции:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• тенденции являются позитивными и/или наблюдается поддерживаемый уровень хорошей работы</li> </ul>	Результаты не представлены или представлена информация случайного характера					Наблюдаются позитивные тенденции и/или некоторые результаты свидетельствуют о поддержании уровня удовлетворительной работы					Наблюдаются позитивные тенденции и/или многие результаты свидетельствуют о поддержании уровня хорошей работы в течение не менее 3 лет					Наблюдаются явные позитивные тенденции и/или большинство результатов свидетельствует о поддержании уровня отличной работы в течение не менее 3 лет					Наблюдаются явные позитивные тенденции и/или во всех областях поддерживается уровень отличной работы в течение не менее 5 лет				
	<p><u>Целевые показатели:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показатели соответствуют целям организации</li> <li>• показатели достигнуты</li> </ul> <p><u>Сравнение:</u></p> <p>проведено сравнение с достижениями «статистически средних» организаций в соответствующей отрасли и «лучших в классе» организаций</p> <p><u>Причины:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• результаты обусловлены применяемым подходом</li> </ul>	Целевые показатели и результаты не представлены или представлена информация случайного характера					Целевые показатели достигнуты в существенной мере и в некоторых аспектах и соответствуют целям					Целевые показатели достигнуты в существенной мере и по многим аспектам соответствуют целям					Целевые показатели достигнуты в существенной мере и в большинстве аспектов соответствуют целям					Целевые показатели достигнуты превосходным образом и в большинстве аспектов соответствуют целям				
		Результаты не представлены или представлена информация случайного характера					Сравнение результатов по некоторым аспектам образовательной деятельности					Благоприятное сравнение по некоторым аспектам образовательной деятельности					Благоприятное сравнение по многим аспектам образовательной деятельности					Благоприятное сравнение в большинстве процессов образования и во многих аспектах образовательной деятельности с «лучшими в классе»				
		Результаты не представлены или представлена информация случайного характера					Некоторые результаты достигнуты					Многие результаты достигнуты					Большинство результатов достигнуто					Результаты достигнуты по всем аспектам образовательной деятельности				
Оценка элемента, %		-	-	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	-	

Продолжение таблицы 2

ЭЛЕ-МЕНТ	Шка-ла	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %																				
	Характеристики																									
Полно-та охва-та	<u>Полнота охвата направления дея-тельности:</u> • результаты пред-ставлены для соот-ветствующих аспек-тов образовательной деятельности	Результаты не представлены или представ-лена информа-ция случайного характера					Результаты представлены для некоторых аспектов обра-зовательной дея-тельности					Результаты пред-ставлены для мно-гих аспектов обра-зовательной дея-тельности					Результаты пред-ставлены для большинства ас-пектов образова-тельной деятель-ности					Результаты пред-ставлены для всех аспектов образова-тельной деятельно-сти				
	Оценка элемента, %	–	–	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	–	
	Общая оценка, %	–	–	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	–	

# ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

## СУММАРНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

### 1. Критерии «Возможности»

Номер критерия	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Составляющие критерия	1а		2а		3а		4а		5а	
	1б		2б		3б		4б		5б	
	1в		2в		3в		4в		5в	
	1г		2г		3г		4г		5г	
					3д		4д		5д	
Сумма составляющих										
Средняя оценка критерия (%)		:4		:4		:5		:5		:5

### 2. Критерии «Результаты»

Номер критерия	6	%	7	%	8	%	9	%								
Составляющие критерия	6а		0,75		7а		0,75		8а		0,25		9а		0,30	
	6б		0,25		7б		0,25		8б		0,75		9б		0,70	
Оценка критерия в %																

**Вычисление общего числа баллов:**

№ Критерия	Средняя оценка в %	Весомость	Баллы
1		<b>1</b>	
2		<b>1</b>	
3		<b>1,2</b>	
4		<b>1</b>	
5		<b>1,3</b>	
6		<b>1,2</b>	
7		<b>0,9</b>	
8		<b>1,2</b>	
9		<b>1,2</b>	
<b>Общая оценка</b>			