



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым

«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)



УТВЕРЖДАЮ

Председатель ученого совета
КИПУ имени Февзи Якубова

Ч.Ф. Якубов

«30» декабря 2019 г.

Введено в действие приказом
КИПУ имени Февзи Якубова

«30» декабря 2019 г. № 689

Протокол ученого совета

КИПУ имени Февзи Якубова

«23» декабря 2019 г. № 8

Ученый секретарь Шамиль Т.М. Шамилев

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ ИНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ФЕВЗИ ЯКУБОВА»**

г. Симферополь, 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в Государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова» (далее соответственно – Порядок, Университет, ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова, КИПУ имени Февзи Якубова) регламентирует процесс мониторинга удовлетворённости внешних и внутренних потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых Университетом.

1.2. В качестве внутренних потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают абитуриенты, обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники из числа профессорско-преподавательского состава, основной, вспомогательный и административный персонал Университета. К внешним потребителям относятся организации-работодатели, государство и общество в целом.

1.3. Настоящий порядок разработан в соответствии с:

– Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 30.12.2015) «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

– Приказами Минобрнауки России от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организации» и от 10.12.2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

– Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования (далее – ФГОС ВО) и среднего профессионального образования (далее – СПО);

– уставом ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова;

– иными нормативно-правовыми документами Российской Федерации и Республики Крым, локальными нормативными актами Университета.

1.4. Требования настоящего порядка обязательны для применения во всех структурных подразделениях и филиалах Университета.

1.5. В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

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

Мониторинг удовлетворённости потребителей – систематическое стандартизированное наблюдение за состоянием образования и динамикой изменений его результатов, в том числе в рамках оценки качества образования, условиями осуществления образовательной деятельности, контингентом обучающихся, учебными и внеучебными достижениями обучающихся, профессиональными достижениями выпускников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, состоянием сети организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги.

1.6. В настоящем порядке применяются следующие обозначения и сокращения:

ВО – высшее образование;

УМУ – учебно-методическое управление;

СМК – система менеджмента качества;

СПО – среднее профессиональное образование;

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей – систематическая и регулярная комплексная процедура, ориентированная на решение основной задачи университета по обеспечению и повышению качества образовательных услуг посредством системы взаимодействия Университета с различными группами потребителей.

2.2. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

а) обеспечения полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;

б) повышения качества образовательных, научных, издательских и иных услуг;

в) повышения степени взаимодействия между Университетом и потребителями услуг;

г) расширения рынка образовательных услуг;

д) повышения рейтинга, имиджа Университета у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;

е) демонстрации постоянного улучшения и соответствия Университета требованиям потребителей, надёжности и стабильности.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Процедура оценки удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

а) процедуру внутреннего мониторинга – мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью образовательного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, мониторинга удовлетворённости сотрудников Университета;

б) процедуру внешнего мониторинга – мониторинга ожиданий и требований работодателей/потребителей обученных специалистов, оценки потребителем компетенций выпускника.

3.2. В ходе мониторинга удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- а) требования конкретных потребителей;
- б) результаты мониторинга развития системы образования;
- в) перспективные требования к образовательной деятельности;
- г) потребности рынка труда.

3.3. Требования к мониторингу удовлетворённости потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

3.4. Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).

3.5. Процедура мониторинга удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение показателей / критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;
- в) разработка анкет оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;
- г) экспертиза анкет;
- д) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей
- е) оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами работы Университета/филиалов по результатам анкетирования;
- ж) оценка удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;
- з) обработка и анализ результатов оценки;
- и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

3.6. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы основного и вспомогательного состава;

е) качество инфраструктуры;
 ж) качество инновационной и научной деятельности;
 и) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

3.7. Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

3.8. К методам изучения удовлетворённости потребителей относятся:

- а) анкетирование;
- б) тестирование;
- в) экспертные оценки;
- г) анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет);
- д) наблюдение и пр.

Тест – это система высказываний, позволяющая получить объективное отражение реально существующих отношений между людьми, их свойств, признаков и количественных параметров, а также оценка факторов функционирования системы управления. Метод тестирования используется для определения удовлетворенности трудом и мотивации сотрудников, а также удовлетворенности обучающихся организацией образовательного процесса.

Методы экспертных оценок являются частью обширной области теории принятия решений, а само экспертное оценивание – процедура получения оценки проблемы на основе мнения специалистов (экспертов) с целью последующего принятия решения (выбора). Существуют две группы экспертных оценок:

- 1) индивидуальные оценки, основанные на использовании мнения отдельных экспертов, независимых друг от друга;
- 2) коллективные оценки, основанные на использовании коллективного мнения экспертов.

Анализ документов – это совокупность методических приемов и процедур, применяемых для извлечения из документальных источников социологической информации при изучении социальных процессов и явлений в целях решения определенных исследовательских задач.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

4.1. В Университете используются плановое и оперативное анкетирование. Оценка и анализ удовлетворённости внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раза в год.

Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в план работы Университета. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке в начале года (октябрь-ноябрь). Анкетирование работодателей проводится не менее одного раза за период реализации ОПОП ВО. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

Показатели, источники информации, формы сбора и предоставления информации, категории участников мониторинга удовлетворённости потребителей определяются и устанавливаются руководителями комиссий, формируемых приказом ректора/приказом первого проректора/иного уполномоченного должностного лица.

4.2. Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

Экспертиза анкет осуществляется с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соответствуют целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей, соотносятся с избранными показателями/критериями удовлетворённости потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых.

4.3. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- а) альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- б) оценивание предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале;
- в) написание краткого ответа.

4.4. Вопросы к анкетам могут быть изменены с учетом требований исследуемых вопросов и задач. Анкеты с внесенными изменениями утверждаются первым проректором.

4.5. Анкетирование проводится в специально зарезервированных для этой цели аудиториях под руководством ответственного за организацию анкетирования специалиста, который назначается приказом ректора/приказом первого проректора

4.6. Участие в анкетировании анонимно и добровольно.

4.7. До начала анкетирования ответственный за организацию анкетирования специалист должен:

- а) кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки выпускников;
- б) обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщённом виде;
- в) указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, не советуясь ни с кем по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;

г) с вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

4.8. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства для определения корректирующих и предупреждающих действий.

5. АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

Результаты анализа удовлетворённости потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства для принятия корректирующих и предупреждающих действий.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ УЧАСТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

6.1. Ответственным за организацию и проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг является начальник учебно-методического управления.

6.2. Ответственным за соответствие процедуры требованиям настоящего документа является начальник отдела организации лицензирования, аккредитации и мониторинга качества образования.

6.3. Ответственными за мониторинг удовлетворённости обучающихся являются начальник учебно-методического управления, руководители структурных подразделений/филиалов, деканы факультетов.

6.4. Ответственными за мониторинг удовлетворённости слушателей курсов повышения квалификации и переподготовки является директор центра дополнительного профессионального образования.

6.5. Ответственными за мониторинг удовлетворённости персонала Университета является начальник управления кадров.

6.6. Ответственными за мониторинг удовлетворённости работодателей являются начальник учебно-методического управления, деканы факультетов, заведующие кафедрами, специалист по учебно-методической работе отдела планирования учебного процесса и трудоустройства.

6.7. Ответственным за количественный подсчет результатов анкетирования в электронной форме и его техническое оформление является начальник управления информатизации.

6.8. Ответственными за систематизацию и анализ результатов мониторинга являются начальник учебно-методического управления, начальник отдела организации лицензирования, аккредитации и мониторинга качества образования, специалисты по учебно-методической работе отдела организации лицензирования, аккредитации и мониторинга качества образования и отдела планирования учебного процесса и трудоустройства.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящий Порядок утверждается решением ученого совета Университета и вводится в действие приказом ректора или иного уполномоченного должностного лица ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку вносятся в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации,

Республики Крым, регламентирующими организацию образовательного процесса в образовательных учреждениях высшего образования, а также в соответствии с уставом Университета, утверждаются и вводятся в действие в том же порядке, что и сам Порядок.

Настоящий Порядок разработан учебно-методическим управлением ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова.

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор



А.И.Лучинкина

Начальник учебно-методического управления



О.Е.Марковская

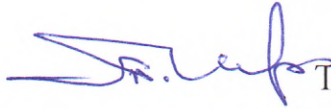
Начальник юридического отдела



А.Н.Юнусова

Председатель ОО ППОР

ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова



Т.Ш.Ибрагимов

**Анкета оценки удовлетворенности качеством образования в
ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова»**

Уважаемые обучающиеся!

Вы принимаете участие в исследовании, направленном на повышение качества образования в ГБОУВО КИПУ имени Февзи Якубова.

Исследование анонимное, никаких личных данных указывать не нужно. Ваши искренние ответы помогут нам сделать наш Университет лучше.

Дата заполнения _____

1. Почему Вы выбрали ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова? (отметьте не более 3х позиций)

- здесь есть специальность, которая мне интересна
- выбрал после окончания подготовительных курсов
- выбрал по совету родителей
- выбрал по совету друзей
- не смог поступить в другой Университет
- Другое (напишите, что именно) _____

2. Что привлекло Вас в выбранном Вами направлении обучения?

- выбрал случайно
- считаю его одним из самых престижных
- считаю его одним из самых практически полезных
- считаю его одним из самых легких
- я обучался по этому направлению обучения в техникуме/ПТУ/ и хочу закончить образование
- Другое (напишите) _____

3. Какие наиболее важные аспекты студенческой жизни Вы для себя выделяете? (выберите не более 3-х)

- сильный преподавательский состав
- престиж Университета
- активная внеучебная деятельность (кружки, КВН, спорт, наука и т.д.)
- приобретение новых друзей, полезных знакомств
- обеспечение перспектив для дальнейшего роста и развития
- Ваш вариант ответа _____

4. В каких формах студенческой жизни ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова Вы хотели бы принять участие? (выберите все необходимое)

- в работе студенческого актива (Студенческий совет, Студенческий профком и др.)
- в спортивных секциях, кружках
- в художественной самодеятельности, КВН, музыкальных фестивалях
- в деятельности средств массовой информации ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова
- другое _____
- ни в чем не хочу участвовать

5. Как часто Вы посещаете читальный зал НТБ ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова?

- 1) Каждый день
- 2) Несколько раз в неделю
- 3) Не более одного раза в неделю
- 4) Не более одного раза в месяц
- 5) Не пользуюсь

6. Пользуетесь ли Вы электронно-библиотечной системой Университета?

- да
- нет

7. Удастся ли Вам подключиться к электронно-библиотечной системе Университета из любой точки, где есть интернет?

да

нет

8. Укажите проблемы, возникшие в Вашей студенческой жизни (выберите все подходящие варианты ответов)

трудности адаптации к нормам студенческой жизни

высокие цены в студенческой столовой и буфетах

отсутствие информации в Университете о формах общественной жизни

проблемы коммуникативного характера (общение с однокурсниками, с преподавателями)

материальные проблемы

проблемы со сдачей сессии. Укажите какие _____

другое (напишите) _____

проблем нет

9. Ниже приведен перечень факторов, влияющих на учебную мотивацию обучающихся. Выберите три наиболее значимых на ваш взгляд.

1. Перечень дисциплин, читаемый по выбранной Вами специальности (учебный план)

2. Отношение преподавателя к Вам (доброжелательность, заинтересованность в успехах обучающегося, и т.д.)

3. Содержательная сторона лекций (много информации, она хорошо структурирована, эмоционально насыщена, доступна, практически полезна)

4. Организация занятия (процессуальная сторона): (интересно, разнообразно, динамично, много практики и т.д.)

5. Компетентность педагогического работника

6. Система контроля знаний (справедливая, логичная, последовательная, прозрачная)

7. Система контроля дисциплины (гибкая, адекватная, толерантная)

8. Качество образования

9. Материально-техническая база Университета

10. Коррупция у педагогических работников..

11. Понимание перспектив трудоустройства и самообеспечения после окончания Университета

12. Другое _____

10. Укажите проблемы, связанные с образовательным процессом в Университете (выберите три наиболее актуальные)

неудовлетворительная организация образовательного процесса

недостаточное обеспечение учебной литературой

неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам. Укажите по каким: _____

недостаточное количество аудиторных помещений

недостаточное количество практических занятий

нехватка (или отсутствие) необходимого оборудования. Укажите какого _____

частые опоздания преподавателей

низкое качество технических средств обучения. Укажите, что именно: _____

не вижу никаких проблем

11. Если по степени проявления коррупции у педагогических работников ранжировать все учебные заведения от 0 (совсем нет коррупции), до 10 (коррупция процветает сплошь и рядом), где в этом ряду можно было бы, по Вашему мнению, расположить ГБОУ РК КИПУ имени Февзи Якубова? Поставьте галочку на линии там, где считаете верным.

Организация,
где совсем нет
коррупции

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Организация,
где коррупция
сплошь и
рядом

Можете объяснить, почему Вы выбрали именно эту позицию? _____

12. Сталкивались ли Вы со случаями коррупции у педагогических работников КИПУ имени Февзи Якубова, если понимать под коррупцией злоупотребление должностным местом или властью с целью собственной выгоды?

15. Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны с каждым из приведенных утверждений (по шкале, приведенной ниже), где

- 1 – полностью не согласен; 4 – скорее согласен, чем нет;
 2 – скорее не согласен, чем согласен; 5 – полностью согласен
 3 – отчасти согласен, отчасти нет; 0 – не владею информацией.

1) Мне предоставляется возможность выбора дисциплин	1	2	3	4	5	0
2) Мое мнение учитывается при разработке содержания программы, по которой я учусь	1	2	3	4	5	0
3) Мое участие в определении содержания программы и организации образовательного процесса поощряется кафедрами и факультетом	1	2	3	4	5	0
4) Мое мнение влияет повышение качества образовательных ресурсов, используемых при реализации программы	1	2	3	4	5	0
5) Для меня выделяемый объем времени для овладения знаниями и умениями (компетенциями), заключенными в курсах учебных дисциплин является достаточным	1	2	3	4	5	0
6) Учебники, пособия, лекции и т.д. в электронной и печатной формах мне доступны	1	2	3	4	5	0
7) Для меня расписание занятий составлено удобно	1	2	3	4	5	0
8) Я доволен тем, как организованы занятия	1	2	3	4	5	0
9) Я удовлетворен компьютерным обеспечением образовательного процесса	1	2	3	4	5	0
10) Преподаватели по большинству предметов всегда доступны для консультаций	1	2	3	4	5	0
11) При изучении большинства предметов применяются современные образовательные технологии (занятия с использованием информационных технологий, деловые и блиц-игры, анализ и решение конкретных ситуаций и т.п)	1	2	3	4	5	0
12) Мне всегда доступна вся необходимая информация, касающаяся образовательного процесса, внеучебных мероприятий	1	2	3	4	5	0
13) Я участвую в оценке занятий и преподавателей	1	2	3	4	5	0
14) Используемое оборудование на практических/лабораторных занятиях способствует развитию моих профессиональных навыков	1	2	3	4	5	0
15) Практические/лабораторные занятия, дают мне возможность самостоятельно решать профессиональные задачи	1	2	3	4	5	0
16) На факультете (в деканате) имеется документированная система рассмотрения обращений и жалоб обучающихся	1	2	3	4	5	0

16. За время учебы отношение к выбранной специальности / направлению подготовки

- 1) изменилось в лучшую сторону
 2) не изменилось
 3) разочаровался

17. Если, ваше отношение изменилось в худшую или лучшую сторону, можете объяснить, почему? _____

18. Если бы была возможность вновь поступать, Вы выбрали бы этот же факультет?

да нет не знаю

19. Есть ли у вас какие-либо пожелания, предложения, идеи относительно улучшения работы Университета (факультета, кафедры) с обучающимися, которыми Вы хотели бы поделиться?

Благодарим за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета оценки удовлетворённости выпускников

Уважаемый Выпускник ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова!

Поздравляем Вас с окончанием обучения в университете и искренне желаем дальнейших успехов в реализации трудовых, творческих и личных планов!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования. Результаты анкетирования помогут совершенствованию всех аспектов деятельности коллектива университета/филиала.

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, Балл					Значимость/важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий оборудованием)										
4	Уровень компетентности педагогических работников										
5	Работа основного и вспомогательного персонала (деканат, кафедра, учебно-методический отдел)										
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)										
7	Организация научно-исследовательской деятельности обучающихся (конференции, семинары, т.п.)										
8	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
9	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
10	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге										
11	Деятельность НТБ										
12	Возможность творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия, кружки, секции)										
13	Состояние сферы питания										
14	Мотивированность обучения в университете/ филиале										
15	Организация и проведение практик										
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса в Университете/филиале: _____

Направление подготовки/специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета «Удовлетворенность качеством образования в Инженерно-педагогическом колледже ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова»

Уважаемые обучающиеся!

Вы принимаете участие в исследовании, направленном на повышение качества образования в Инженерно–педагогическом колледже ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова (ИПК КИПУ имени Февзи Якубова).

Исследование анонимное, никаких личных данных указывать не нужно. Ваши искренние ответы помогут нам сделать Ваш ИПК лучше.

Дата заполнения _____

1. Почему Вы выбрали Инженерно–педагогический колледж имени Февзи Якубова (ИПК имени Февзи Якубова)? (отметьте не более 3х позиций)

- здесь есть специальность, которая мне интересна
 - выбрал, узнав о колледже в ходе профориентационного ознакомления
 - выбрал по совету родителей
 - выбрал по совету друзей
 - не смог (не захотел) продолжать учебу в школе
 - Другое (*напишите, что именно*)
-

2. Что привлекло Вас в выбранном Вами направлении обучения?

- выбрал случайно
 - считаю его одним из самых престижных
 - считаю его одним из самых практически полезных
 - считаю его одним из самых легких
 - здесь учатся мои друзья
 - Другое (*напишите*)
-

3. Какие наиболее важные аспекты студенческой жизни Вы для себя выделяете? (выберите не более 3-х)

- сильный преподавательский состав
 - престиж колледжа
 - активная внеучебная деятельность (кружки, КВН, спорт, наука и т.д.)
 - приобретение новых друзей, полезных знакомств
 - обеспечение перспектив для дальнейшего роста и развития
 - Ваш вариант ответа _____
-

4. В каких формах студенческой жизни ИПК имени Февзи Якубова Вы хотели бы принимать участие? (выберите все необходимое)

- в работе студенческого актива (Студенческое самоуправление, актив группы)
 - в спортивных секциях, кружках
 - в художественной самодеятельности, музыкальных фестивалях и др.
 - другое _____
 - ни в чем не хочу участвовать
-

5. Как часто Вы посещаете читальный зал библиотеки ИПК имени Февзи Якубова?

- 1) Каждый день
- 2) Несколько раз в неделю
- 3) Не более одного раза в неделю
- 4) Не более одного раза в месяц
- 5) Не пользуюсь

11. Если по степени проявления коррупции педагогических работников ранжировать все учебные заведения от 0 (совсем нет коррупции), до 10 (коррупция процветает сплошь и рядом), где в этом ряду можно было бы, по Вашему мнению, расположить ИПК имени Февзи Якубова ? Поставьте галочку на линии там, где считаете верным.

Организация, где совсем нет коррупции 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Организация, где коррупция сплошь и рядом

Можете объяснить, почему Вы выбрали именно эту позицию? _____

12. Сталкивались ли Вы со случаями коррупции педагогических работников ИПК имени Февзи Якубова, если понимать под коррупцией злоупотребление должностным положением или властью с целью собственной выгоды?

- 1) Да, сталкивался лично
- 2) Лично не сталкивался, но слышал о случаях коррупции на нашем факультете от других обучающихся
- 3) Не сталкивался и не слышал о случаях коррупции на нашем факультете, но слышал о коррупции на других факультетах. (Укажите каких)

4) Нет, не сталкивался и не слышал о случаях коррупции в ИПК имени Февзи Якубова .

5) Другое _____

13. Укажите, насколько Вы удовлетворены... (по каждому пункту выберите подходящий вариант ответа):

	1. Удовлетворен	2. Скорее удовлетворен	3. Затрудняюсь ответить	4. Скорее не удовлетворен	5. Не удовлетворен
организацией образовательного процесса					
организацией свободного времени					
организацией питания					
своей информированностью о жизни ИПК имени Февзи Якубова					
взаимоотношениями между обучающимися					
взаимоотношениями с преподавателями					
взаимоотношениями с АУП					

Благодарим Вас за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Анкета оценки удовлетворённости работодателей

(наименование организации, подразделения)

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой балл в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, Балл					Значимость/ важность критерия, балл					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Профессионализм и компетентность выпускника											
2	Уровень теоретической подготовки											
3	Уровень практической подготовки											
4	Уровень компетентности педагогических работников											
5	Актуальность знаний выпускника											
6	Готовность к коллективной работе											
7	Трудовая дисциплина и культура общения											
8	Способность к принятию самостоятельных решений											
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая					

Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- ярмарки вакансий
- стажировка молодых специалистов
- преддипломная практика обучающихся
- иное _____

Критерий доступности и полноты информации об Университете (информативность сайта, информация о реализуемых образовательных программах и т.п.) оценивается на:

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Анкета оценки удовлетворённости сотрудников Университета

(наименование структурного подразделения)

Просим Вас заполнить анкету, которая поможет оценить качество организации и условий труда в ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова.

Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой балл в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, Балл					Значимость/ важность критерия, балл					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Соблюдение администрацией законодательных и нормативных требований											
2	Состояние материально-технической базы Университета											
3	Обеспечение условий труда и оснащение Вашего рабочего места											
4	Уровень мотивации труда											
5	Возможность повышения квалификации											
6	Возможность профессионального роста											
7	Оперативность реагирования на Ваши запросы											
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая					

Удовлетворенность характеристиками рабочего места

	Да, вполне устраивает	Скорее устраивает	Скорее не устраивает	Не устраивает абсолютно
1. Вентиляция помещения				
2. Освещенность				
3. Регулярность ремонта				
4. Современный дизайн				
5. Температура внутри помещения				
6. Чистота помещения				
7. Акустика аудиторий				

Проблемы, с которыми сталкивается Ваше подразделение при работе с другими подразделениями и административным аппаратом

	Актуально	Скорее актуально	Скорее неактуально	Не актуально
1. Высокая загруженность работой по сравнению с другими подразделениями				
2. Задержки процесса работы из-за других структурных подразделений				
3. Отсутствие четких функций структурного подразделения в структуре Университета				
4. Низкий уровень информированности о принятых решениях				

Проблемы внутри подразделений

	Актуально	Скорее актуально	Скорее неактуально	Не актуально
1. Недостаточная квалификация сотрудников				
2. Отсутствие взаимопонимания между сотрудниками				
3. Недостатки работы в структурном подразделении				
4. Отсутствие четких функций у сотрудников внутри отдела				
5. Сложные взаимоотношения с руководителем подразделения				
6. Высокая текучесть кадров				

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Анкета оценки удовлетворённости педагогических работников из числа профессорско-преподавательского состава Университета

Уважаемые коллеги!

Вы принимаете участие в опросе, целью которого является изучение мнений работников по важным аспектам жизни Университета. Ваши ответы помогут усовершенствовать работу аппарата управления и улучшить организацию образовательного процесса для педагогов. Анкета анонимная, никаких личных данных в ней представлять не нужно.

1. Ниже предлагаются различные характеристики работы.

В первой колонке оцените для себя **значимость** каждой из них в баллах от 1 (неважно), до 10 (очень важно).

Во второй колонке оцените в баллах степень **удовлетворенности** каждой из данных потребностей от 1 (совсем не удовлетворена), до 10 (полностью удовлетворена)

Характеристики работы	Степень важности	Степень удовлетворенности
1. Возможность профессионального и личностного роста		
2. Содержание самой работы, ее разнообразие, интересность, возможность самовыражения		
3. Переменная часть зарплаты, зависящая от результатов труда; возможность не получать, а зарабатывать		
4. Признание со стороны руководителей и коллег (моральные поощрения, ценные подарки, призы, почетные звания и др.)		
5. Личная ответственность за результаты работы		
6. Работа в команде, возможность общения и взаимодействия с людьми		
7. Занимаемая должность, ваш статус в организации		
8. Возможность продвижения по службе, карьерный рост		
9. Атмосфера здоровой состязательности в коллективе		
10. Постоянная часть зарплаты (должностной оклад, надбавки)		
11. Льготы, социальный пакет		
12. Психологический климат, межличностные отношения		
13. Стиль управления руководителей		
14. Физические условия труда, оснащенность рабочего места		
15. Стабильность и надежность рабочего места		
16. Режим труда и отдыха (рабочий график, выходные, отпуск)		
17. Самостоятельность и независимость в работе, полномочия		
18. Корпоративные мероприятия, праздники, традиции, совместный отдых, спорт		
19. Полное и своевременное информирование (о ситуации в организации, планах руководства, перспективах развития)		
20. Участие в обсуждении и принятии управленческих решений		
21. Престижность Университета, ее известность, имидж и репутация		
22. Корпоративная культура, общепринятые ценности, правила и нормы поведения в организации		
23. Политика руководства, методы и приемы управления, общая		

организация труда в образовательном учреждении		
--	--	--

2. Следите ли Вы за новостями и событиями в ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова?

1. Слежу регулярно 2. Слежу время от времени 3. Специально не слежу 4. Совсем не слежу

3. Из каких источников Вы чаще всего получаете информацию о внутренних новостях и событиях в Университете? Отметьте источники, которыми Вы пользуетесь наиболее часто.

1. Руководство ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова
2. Администрация факультета
3. Руководитель Вашей кафедры
4. Другие педагогические работники Университета
5. Обучающиеся
6. Официальный сайт ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова
7. Интернет (кроме сайта ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)
8. Печатные издания
9. Объявления на стендах ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова
10. Другое _____

4. Понятны ли Вам стратегические цели развития Университета?

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1 Хорошо понятны | 3 Непонятны |
| 2 Отчасти понятны | 4 Затрудняюсь ответить |

5. Нужны ли, на Ваш взгляд, какие-то изменения в Университете?

1. Скорее да 2. Затрудняюсь ответить 3. Скорее нет

6. Если да, то какие именно изменения нужны в Университете? (Напишите, пожалуйста) _____

7. Считаете ли Вы, что можете что-либо изменить в Университете собственными силами?

1. Скорее да 2. Затрудняюсь ответить 3. Скорее нет

8. Нужны ли, на Ваш взгляд, какие-то изменения на Вашем факультете?

1. Скорее да 2. Затрудняюсь ответить 3. Скорее нет

9. Если да, то какие именно изменения нужны на Вашем факультете? (Напишите, пожалуйста) _____

10. Нужны ли, на Ваш взгляд, какие-то изменения на Вашей кафедре?

1. Скорее да 2. Затрудняюсь ответить 3. Скорее нет

11. Если да, то какие именно изменения нужны на Вашей кафедре? (Напишите, пожалуйста) _____

12. Оцените, пожалуйста, уровень организации работы следующих подразделений Университета от 0» — работа организована очень плохо, до «5» — работа организована очень хорошо.

		0	1	2	3	4	5
1.	Руководство Университета	0	1	2	3	4	5
2.	Деканат Вашего факультета	0	1	2	3	4	5
3.	Другие деканаты	0	1	2	3	4	5
4.	Ваша кафедра	0	1	2	3	4	5
5.	Учебно-методическое управление	0	1	2	3	4	5
6.	Юридический отдел						
7.	Отдел научно-исследовательской деятельности и инновационного развития	0	1	2	3	4	5
8.	Эксплуатационно-хозяйственная служба	0	1	2	3	4	5
9.	Финансово-экономическая служба	0	1	2	3	4	5
10.	Управление информатизации	0	1	2	3	4	5
11.	Первичная профсоюзная организация работников	0	1	2	3	4	5
12.	Редакционно-издательский отдел	0	1	2	3	4	5
13.	Управление кадрами	0	1	2	3	4	5
14.	НТБ	0	1	2	3	4	5
15.	Столовая	0	1	2	3	4	5

13. Какие проблемы образовательного процесса в Университете требуют, по Вашему мнению, первоочередного решения? Отметьте все необходимое

- 1) Недостаток учебно-методической литературы
- 2) Слабая оснащенность современными техническими средствами обучения
- 3) Дефицит аудиторий
- 4) Неудобное расписание
- 5) Отсутствие возможности оперативного размножения раздаточных материалов для занятий с обучающимися
- 6) Слабая система диагностики и оценки знаний обучающихся
- 7) Устаревшие содержание и технологии обучения
- 8) Недостаточный учет запроса работодателей
- 9) Недостаточная эффективность практик
- 10) Низкая дисциплина обучающихся
- 11) Старение педагогического коллектива
- 12) Несовершенство учебных планов
- 13) Недостаточная лабораторная база
- 14) Недостаточная мотивация к научно-исследовательской работе (НИР)
- 15) Недостаток времени на НИР
- 16) Несовершенство экономического механизма стимулирования труда педагогических работников
- 17) Другое (*напишите*) _____
- 18) Затрудняюсь ответить

14. Что, по Вашему мнению, надо сделать для усовершенствования образовательного процесса и профессиональной деятельности педагогических работников? Напишите, пожалуйста

15. Пол: 1) Муж. 2) Жен

16. Ваш возраст:

1. До 30 лет
2. От 31 до 40 лет
3. От 41 от 50 лет
4. От 51 до 60 лет
5. От 61 до 70 лет
6. Более 71 лет

17. Стаж работы в данном Университете:

1. До 5 лет
2. 5-10 лет
3. 11-15 лет
4. 16-20 лет
5. Более 20 лет