

«Принято»
Педагогическим советом
ОСПО ТФ
КГТУ им. И.Раззакова
Пр. №4 от 19.12.19

«Утверждено»
Зав ОСПО ТФ
КГТУ им. И.Раззакова
Чыпакбаева Д.Б.
«20» 12 2019г.

«Согласовано»
Директор филиала
им.акад. Х.А.Рахматуллин
КГТУ им. И. Раззакова
проф.Койчуманова Ж.М.
«19» 12 2019г.



Положение

о Мониторинге оценки удовлетворённости потребителей качеством образовательной услуги в ОСПО ТФ КГТУ им. И. Раззакова

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует процесс мониторинга удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательной услуги, предоставляемой Политехническим колледжем КГТУ им. И. Раззакова.

1.2. Положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами КР в сфере мониторинга образования, Руководством по качеству КГТУ им. И. Раззакова (далее Университет), Положением об отделениях среднего профессионального образования филиалов КГТУ им. И. Раззакова, Положением «О системе оценки качества образования ОСПО ТФ КГТУ им. И. Раззакова» и внутренними локальными актами, регламентирующими реализацию процедур контроля и оценки качества образования в Университете и ОСПО ТФ.

1.3. В настоящем Положении использованы ссылки на следующие документы: ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования; ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь; СТО Анализ СМК со стороны руководства ГОСТ ISO 9001-2011.

1.4. Данное Положение входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса системы менеджмента качества (СМК) в ОСПО ТФ.

Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон - систематическая и регулярная комплексная процедура, ориентированная на решение основной задачи ОСПО ТФ по обеспечению и повышению качества образовательных услуг посредством системы взаимодействия с различными группами потребителей.

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

1.5. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- обеспечения полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению;
- повышения качества образовательных услуг, предоставляемых ОСПО ТФ;
- повышения степени взаимодействия между ОСПО ТФ и потребителями услуг;
- расширения рынка экспорта образовательных услуг;

-повышения рейтинга, имиджа ОСПО ТФ у потенциальных потребителей, работодателей и социальных партнёров;

-демонстрации постоянного улучшения и соответствия ОСПО ТФ требованиям потребителей, надёжности V стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

1.6.Документированная процедура оценки удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

-процедуру внутреннего мониторинга - мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса учебно-методическим, материально-техническим ресурсами и мониторинга удовлетворённости сотрудников, преподавателей, рейтинг преподавателей по анкетам обучающихся и т.д. (см, приложение);

- процедуру внешнего мониторинга - мониторинга ожиданий и требований работодателей/потребителей обученных специалистов - выпускников, оценки потребителем компетенций выпускника, оценка рынка труда и т, д_(см.приложение).

2.Описание процедуры

№ п/п	Процедура	Регулирование процесса
1	2	3
2.1	Планирование определение периодичности работ по оценке удовлетворенности	<p>2.1.Показатели источники информации, формы сбора и представления информации, категории участников мониторинга удовлетворенности потребителей, определяются и устанавливаются решением педсовета.</p> <p>2.2. Оценка и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон проводится не реже 1 раз в год. При необходимости проводится внеплановая работа по оценке удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Может проводиться в начале года, по окончании практики, по окончании ГЭ, ГАК и т.д.</p> <p>2.3Работы по мониторингу оценки удовлетворенности потребителей включаются в план работы ОСПО ТФ.</p>
2.2.	Определение и структурирование потребителей	<p>В качестве стейкхолдеров (потребителей и других заинтересованных сторон) результатов образовательного процесса выступают:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абитуриенты; -обучающиеся; -выпускники; -родители;(законные представители); -работодатели; -преподавательский состав; -административно-управленческий, <p>учебно-вспомогательный и прочий персонал ОСПО ТФ;</p> <ul style="list-style-type: none"> -общество и государство в целом. <p>Определяются требования к результатам деятельности ОСПО ТФ;</p> <ul style="list-style-type: none"> -общество и государство в целом – к соответствию качества подготовки выпускников требованиям ГОС СПО, к выполнению лицензионных и аккредитационных нормативов; <p>-абитуриенты, обучающиеся, родители, выпускники – к</p>

		<p>возможности получения качественных, отвечающих современным требованиям знаний, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none"> -работодатели – к компетентности, трудоспособности социальной и профессиональной адаптивности выпускников -персонал ОСПО ТФ - к возможностям профессионального и карьерного роста, к наличию необходимых ресурсов для реализации всех процессов четкому руководству, к непрерывному улучшению качества работы.
2.3.	Определение системы оцениваемых показателей/критериев	<p>1. Качественные 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.</p> <p>2. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются следующие показатели/критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> -качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся; -учебно-методическая база; -качество преподавательского и учебно-вспомогательного состава; -качество инфраструктуры; -инновационная и научная деятельность; -конкурентоспособность и востребованность выпускников на рынке труда; -взаимодействие ОСПО ТФ с потребителями и другими заинтересованными сторонами. <p>3. Требование к мониторингу процедуры- достоверность, простота, оперативность, экономичность.</p> <p>4. Исследование требований ожиданий потребителей по качеству предоставляемых услуг осуществляется в рамках процессов документированной процедуры обеспечения качества. Обратная связь с потребителями с целью определения их удовлетворенности осуществляется в рамках этого же процесса посредством документированной процедуры.</p> <p>5. В ходе мониторинга удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> -требование конкретных потребителей; -результаты мониторинга развития системы образования; -перспективы требования к образовательной деятельности; -потребности рынка труда.
2.4.	Определение методов оценивания.	<p>1. Методы изучения удовлетворенности потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> -анкетирование; -тестирование; -экспертные оценки; -анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет), регистрация жалоб, претензий, писем; -наблюдение и пр. <p>2. Обратная связь с потребителями и другими заинтересованными сторонами осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в</p>

		установленном порядке, а также использование информационных каналов для обратной связи (интернет пресса и т. д.)
2.5.	Проведение экспертизы (валидацию) анкет, тестов	<p>1. Составление анкеты подлежат обязательной экспертизе.</p> <p>2. Валидация анкет осуществляется с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соответствуют целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей, соотносится с избранными показателями/ критериями удовлетворённости потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых.</p> <p>3. Записи о валидации анкет ведутся в соответствии с документированной процедурой</p>
2.6.	Определение источников информации	В качестве источников информации рассматривают обработанные анкеты, отзывы, письма, отчеты статьи, обзоры, сообщения, доклады, рекламные проспекты, протоколы, приказы, распоряжения, планы работ и т. д., содержание обобщенный анализ данных по удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон
2.7.	Получение информации от потребителей (анкетирование)	<p>1. Анкетирование проводится на бумажных носителях.</p> <p>2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - альтернативный - оценивание отбор одного (или более) ответа из нескольких предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале; - написание краткого ответа. <p>3. Анкетирование проводится в специально зарезервированных для этой цели аудиториях под руководством ответственного за организацию анкетирования специалиста, который назначается руководителем процесса.</p> <p>4. Участие в анкетировании анонимно и добровольно.</p> <p>5. До начала анкетирования ответственный за организацию анкетирования специалист должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки выпускников; - обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информации будет обработана и использована только в обобщённом виде; - указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно. ни с чем не советуясь 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

		<p>эффективность разработанных на их основе рекомендаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>6. По окончании анкетирования ответственный за организацию анкетирования специалист должен убедиться, что все анкеты, заполненные потребителями, будут обработаны и учтены при анализе.</p>
2.8.	Обработка результатов систематизации и анализ полученных данных	Результаты бальной оценки обрабатываются по группам потребителей по каждому критерию в отдельности.
2.9.	Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей	<p>Отчет по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение бальной оценки, процента удовлетворенности потребителя; - обобщение замечаний, предложений потребителей различных групп; - графическое представление результатов обработки; <ul style="list-style-type: none"> а) построение гистограммы по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп; б) построение диаграмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп; - предложение по корректирующим и /или предупреждающим действиям; - предложения по улучшению.
2.10	Критерии итоговой оценки удовлетворенности потребителей	<p>1. Итоговая оценка удовлетворенности потребителей должна отвечать следующим критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - $A < 40\%$ - качество образовательных услуг (продукции) оценивается как неудовлетворительное – требуется разработка значительных корректирующих действий; - $40\% < A < 60\%$ - качество образовательных услуг (продукции) оценивается как хорошее – требуется разработка значительных корректирующих действий; - $60\% < A < 80\%$ - качество образовательных услуг (продукции) оценивается как отличное – требуется разработка значительных корректирующих действий; <p>2. Результаты анализа удовлетворенности потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства, корректирующих и предупреждающих действий.</p>

3. Процедура проведения мониторинга

3.1. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных опорою состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей и других заинтересованных сторон;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- оценка удовлетворенности потребителей различными аспектами работы ОСПО ТФ по результатам анкетирования;
- оценка удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности;
- обработка и анализ результатов оценки;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

3.2. ОСПО ТФ по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

4. Ответственность и полномочия участников процесса

4.1. Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является ответственный по качеству образования ОСПО ТФ.

4.2. Ответственным за соответствие процедуры требованиям настоящего Положения является заведующий ОСПО.

4.3. Ответственными за мониторинг удовлетворенности обучающихся являются главный специалист ОСПО ТФ по учебной работе.

4.4. Ответственными за мониторинг удовлетворённости сотрудников ОСПО ТФ является ответственный по качеству образования ОСПО ТФ.

4.5. Ответственными за мониторинг удовлетворённости работодателей являются предметно цикловая комиссия .

4.6. Ответственными за обеспечение и проведение, систематизацию и анализ результата мониторинга оценку удовлетворенности, потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон, с целью принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей является ответственный по качеству образования ОСПО ТФ.

5. Документированная информация

5.1. В качестве входной документированной информации рассматривают анкеты, отзывы, письма, статьи, жалобы (книга отзывов и предложений), рекламации, акты приема-сдачи выполненных работ/услуг и другие материалы, содержащие информацию по удовлетворенности со стороны потребителей.

5.2. Годовые отчеты ОСПО ТФ, содержащие обобщенный анализ данных по удовлетворенности потребителей, принятые корректирующие и/или предупреждающие действия, план/перечень предложений по улучшению.

5.3. Обработанные анкеты оценки удовлетворительности потребителей хранятся один год (один отчетный период) в подразделениях, выполнявших оценку.

5.4. Планы работ ОСПО ТФ (наличие запланированной оценки удовлетворенности потребителей с указанием сроков проведения работ, мероприятий по улучшению); результаты оценки удовлетворенности потребителей (отчеты, протоколы).

5.5. Результаты анализа оценки удовлетворенности потребителей руководством (отчеты, протоколы, приказы, распоряжения).

5.6. Ответственные за хранение (архивирование), место и сроки хранения вышеуказанных документов определены в соответствии с процессами документированной процедуры,

Анкета оценки удовлетворенности студентов ОСПО ТФ.

Цель: выявить степень удовлетворенности студентов качеством получаемого образования в

№	Вопросы	Варианты ответов	Ответ отметить галочкой ✓
1	Удовлетворены ли Вы ством обучения в ВУ	Удовлетворен(а)	
		Частично удовлетворен(а)	
		Неудовлетворен(а)	
2	Какие основные недостатки в стве преподавания Вы хотели тметить	Слабый уровень знания молодых преподавателей	
		Необъективность преподавателей в оценке знаний студентов	
		Плохое объяснение основного лекционного риала	
		Плохая дикция	
		Пропуски занятий преподавателями, срывы	
		Плохое изложение учебного материала, неумение тать со студентами	
		Отсутствие логики «алгоритма» занятия	
3	Лекции по дисциплинам специализации в основном проводятся	С использованием Power Point	
		С использованием интернет	
		С использованием CD-ROM видео и озаписей	
		Вышеперечисленное в основном не применяется	
4	Семинарские занятия по дисциплинам специализации в основном проводятся	С использованием Power Point	
		С использованием интернет	
		С использованием CD-ROM видео и аудиозаписей	
		Вышеперечисленное в основном не применяется	
5	По Вашему мнению, в какой мере знания, которые Вы получаете в университете соответствуют задачам Вашей будущей профессиональной деятельности)	В основном соответствуют	
		Полностью соответствуют	
		Не соответствуют	
		Частично соответствуют	
6	Уровень профессиональной компетенции преподавателей профилирующих дисциплин(в целом)	Трудно сказать	
		Высокий	
		Удовлетворительный, соответствует требованиям современного средне специального образования	
		Низкий	
7	Уровень профессиональной компетенции преподавателей общеобразовательных дисциплин(в целом)	Свой вариант ответа	
		Высокий	
		Удовлетворительный, соответствует требованиям современного средне специального образования	
		Низкий	
8	Сколько времени Вы тратите ежедневно на самоподготовку	Свой вариант ответа	
		Менее 1 часа	
		От 1 до 2 часов	
		От 2 до 3 часов	
9	В какой мере УМК(конспекты лекций и	Свыше 3 часов	
		УМК помогает мне правильно организовать самостоятельную работу	

	силлабус) по дисциплинам помогают Вам в учебе	Тезис лекций недостаточно для освоения дисциплины	
		Я не вижу необходимости в УМК	
		Другое	
10	Насколько уровень обслуживания сотрудниками библиотеки ВУЗа соответствует Вашим ожиданиям	Высокий, соответствует моим ожиданиям	
		Хороший	
		Работники библиотеки не всегда вежливы, повышают тон	
		Не посещаю библиотеку	
11	Как Вы оцениваете уровень обеспеченности библиотеки учебниками и учебными пособиями	Практически все необходимые учебники в библиотеке есть	
		Основной учебной литературы в библиотеке нет	
		Некоторых новейших учебников и учебных пособий в библиотеке нет	
12	Насколько эффективно и доступно организована работа студентов суза с интернетом	Отлично, всегда можно поработать с интернетом	
		Не всегда можно поработать из-за большого количества желающих студентов	
		Редко могу поработать из-за нехватки времени	
		Никогда не работал(а) в интернете в филиале	
		Свой вариант ответа	
13		Несколько раз в неделю	
		Не более 1-2 раза в неделю	
		Не пользуюсь	
14	Насколько Вы удовлетворены поддержанием соответствующей атмосферы читального зала сотрудниками библиотеки	В читальном зале всегда поддерживается атмосфера тишины и спокойствия	
		Атмосфера не всегда поддерживается, работники зала не следят за этим	
		В зале часто невозможно сосредоточиться-шум входящих и выходящих студентов, громкий разговор самих работников зала	
15		Да	
		Нет	
		Затрудняюсь ответить	
16	Ваши предложения и рекомендации по улучшению деятельности филиала		

Примечание:

- При ответе на вопросы необходимо выбрать один из предложенных вариантов ответа,
- В вопросах, отмеченных звездочкой (*) допускается выбор более одного ответа

Приложение
Анкета для выпускников

Вопросы настоящей анкеты посвящены навыкам и компетенциям, которые могут оказаться необходимыми для успеха вашей карьеры. Пожалуйста, ответьте на все вопросы. Ваши ответы послужат цели совершенствования программ для будущих студентов, специализирующихся по вашей предметной области. При ответе на вопросы отмечайте наилучший вариант.

Благодарим за сотрудничество!

1. Возраст(лет): _____
2. Пол:
 - 1). Мужской _____
 - 2). Женский _____
3. Год выпуска: _____
4. Название вашей академической степени: _____
5. Ваше трудоустройство в настоящее время:
 - 1). Работаете по своей специальности _____
 - 2). Продолжаете обучение _____
 - 3). Ищете свою первую работу _____
 - 4). Безработный, однако уже работали _____
 - 5). Не работаете и не ищете работу _____
 - 6). Другое(укажите): _____
6. Считаете ли вы, что полученное в университете образование является полезным?
 - 1) в очень большой степени _____
 - 2) в.большой степени _____
 - 3) в некоторой степени _____
 - 4) в малой степени _____
 - 5) в очень малой степени _____
7. Как вы оцениваете перспективы трудоустройства для обладателей вашей специальности?
 - 1) очень плохие _____
 - 2) плохие _____
 - 3) значительные _____
 - 4) хорошие _____
 - 5) очень хорошие _____

Для каждого из нижеперечисленных навыков оцените:

- важность навыка или компетенции для работы по вашей профессии;
- уровень развития каждого навыка или компетенции, обеспеченный программой в вашем университете.

В пустых строчках вы можете указать другие навыки, которые не вошли в список, но, по вашему мнению, являются важными.

Используйте следующую шкалу:

1 = никакой; 2 = слабый; 3 = значительный; 4 = сильный.

Навык/компетенция	Важность				Уровень, который обеспечен подготовкой в вузе			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Способность к анализу и синтезу	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Способность применять знания на практике	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Планирование и управление временем	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Базовые знания в области самообучения	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Тщательная подготовка по основам профессии	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Письменная и устная коммуникация на родном языке	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Знание второго языка	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Элементарные навыки работы с компьютером	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Исследовательские навыки	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Способность учиться	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Навыки работы с информацией(способность находить и анализировать информацию из различных источников)	1	2	3	4	1	2	3	4
12. Способность к критике и самокритике	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Способность адаптироваться к новым ситуациям	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Способность выдвигать новые идеи(креативность)	1	2	3	4	1	2	3	4
15. Решение проблем	1	2	3	4	1	2	3	4
16. Принятие решений	1	2	3	4	1	2	3	4
17. Работа в команде	1	2	3	4	1	2	3	4
18. Навыки межличностных отношений	1	2	3	4	1	2	3	4
19. Лидерство	1	2	3	4	1	2	3	4
20. Способность работать в междисциплинарной команде	1	2	3	4	1	2	3	4
21. Способность общаться с неспециалистами(в данной области)	1	2	3	4	1	2	3	4
22. Принятие различий и мультикультурности	1	2	3	4	1	2	3	4
23. Способность работать в международной среде	1	2	3	4	1	2	3	4
24. Понимание культуры и обычаев других стран	1	2	3	4	1	2	3	4
25. Способность работать самостоятельно	1	2	3	4	1	2	3	4
26. Разработка проектов и управление проектами	1	2	3	4	1	2	3	4
27. Инициативность и предпринимательский дух	1	2	3	4	1	2	3	4
28. Приверженность этическим ценностям	1	2	3	4	1	2	3	4
29. Забота о качестве	1	2	3	4	1	2	3	4
30. Стремление к успеху	1	2	3	4	1	2	3	4
31. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
32. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
33. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
34. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
35. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
36. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
37. _____	1	2	3	4	1	2	3	4

Пожалуйста, проранжируйте пять важнейших(по вашему мнению) компетенций. В клеточке укажите номера соответствующих компетенций от самой важной в первой клеточке до наименее важной в последней.

- 5. Компетенция номер
- 6. Компетенция номер
- 7. Компетенция номер
- 8. Компетенция номер
- 9. Компетенция номер