

Бишкек 2020 г.

“ ___ ” _____

Утверждено

Директор _____ Н.А.Оморов



СК КИТЭ-СМК- _ _ _ _ _

Отдел контроля и качества образования КИТЭ (ОККО)

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРОВЕДЕНИИ ПЕРЕКРЕСТНОГО АНКЕТИРОВАНИЯ (ОПРОС)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение является внутренним нормативом в области проведения опроса внутренних и внешних стейкхолдеров, так как главным принципом менеджмента качества, положенного в основу стандартов ISO 9000-2000 также, как и TQM является ориентация на потребителя (стейкхолдера).
2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, принципы, механизмы, формы, требования и порядок проведения анкетного опроса в Образовательной организации (ОО).
3. Положение определяет следующих стейкхолдеров для ОО, на которых направлена организация опроса их мнений и предложений в виде проведения перекрестного анкетирования: **внутренние стейкхолдеры** (руководство ОО, преподаватели ОО, студенты ОО (обучающиеся); **внешние стейкхолдеры** (абитуриенты, работодатели (фирмы-места практик и трудоустройства; фирмы-партнеры и др.).
4. Положение является обновленным, в связи с образовавшимися изменениями, относящимися к активному и необходимому внедрению в учебный и организационный процессы деятельности ОО онлайн обучения, цифровизации процессов управления из-за пандемии коронавируса.
5. Положение и формы анкет для опросов являются едиными для отделений и других структурных подразделений, что позволяет получать оценки, проводить анализ в равноценных условиях.
6. Данное Положение, позволяет проведение анкетирования в смешанных формах (классическая и электронная).

II. ЗАДАЧИ

- Определение степени удовлетворенности внутренних стейкхолдеров;
- Определение степени удовлетворенности внешних стейкхолдеров;
- Корректировка действий в образовательных процессах;
- Внесение изменений в управлении ОО;

- Внесение изменений в ОП (Образовательная Программа);
- Внесение изменений в ТО (Технологии обучения);
- Принятие правильных и эффективных управленческих решений по проблемам качества образовательного процесса;

III. ЦЕЛИ И ОПРАШИВАЕМЫЕ УЧАСТНИКИ

| ЦЕЛЬ | УЧАСТНИК (кто может оценивать) | ПРИМЕЧАНИЕ |
|--|---|---|
| Оценка популярности ОП | Абитуриенты, студенты | |
| Оценка содержания ОП (дисциплины) | Студенты, ППС | |
| Оценка качества преподавания | ППС, руководство (УУ, УМС и др.) | |
| Оценка качества деятельности конкретного преподавателя | Студенты (исключая студентов первого и выпускного годов обучения) | |
| Оценка деятельности в рамках научных исследований | Структурные подразделения, фирмы-партнеры, обучающиеся. | Возможны исследования выполняемые по Заказу, Договорам, по Грантам и т.д. |
| Оценка уровня подготовки специалистов(выпускников) | Внешние стейкхолдеры и выпускники | |
| Оценка удовлетворенности обучающегося образовательным процессом (студента, магистранта и т.п.) | Студенты | |
| Оценка удовлетворенности обучающегося внеучебной и воспитательной деятельностью ОО и ее материально техническим обеспечением | Студенты, ППС | |
| Оценка удовлетворенности обучающегося, ППС, сотрудников морально-психологическим климатом в ОО. | ППС, Сотрудники, студенты, руководство ОО. | |
| Оценка удовлетворенности всех участников опросного анкетирования прозрачностью, доступностью информации | Внутренние и внешние стейкхолдеры | |

| | | |
|--|--|--|
| о деятельности ОО по различным направлениям ее деятельности. | | |
|--|--|--|

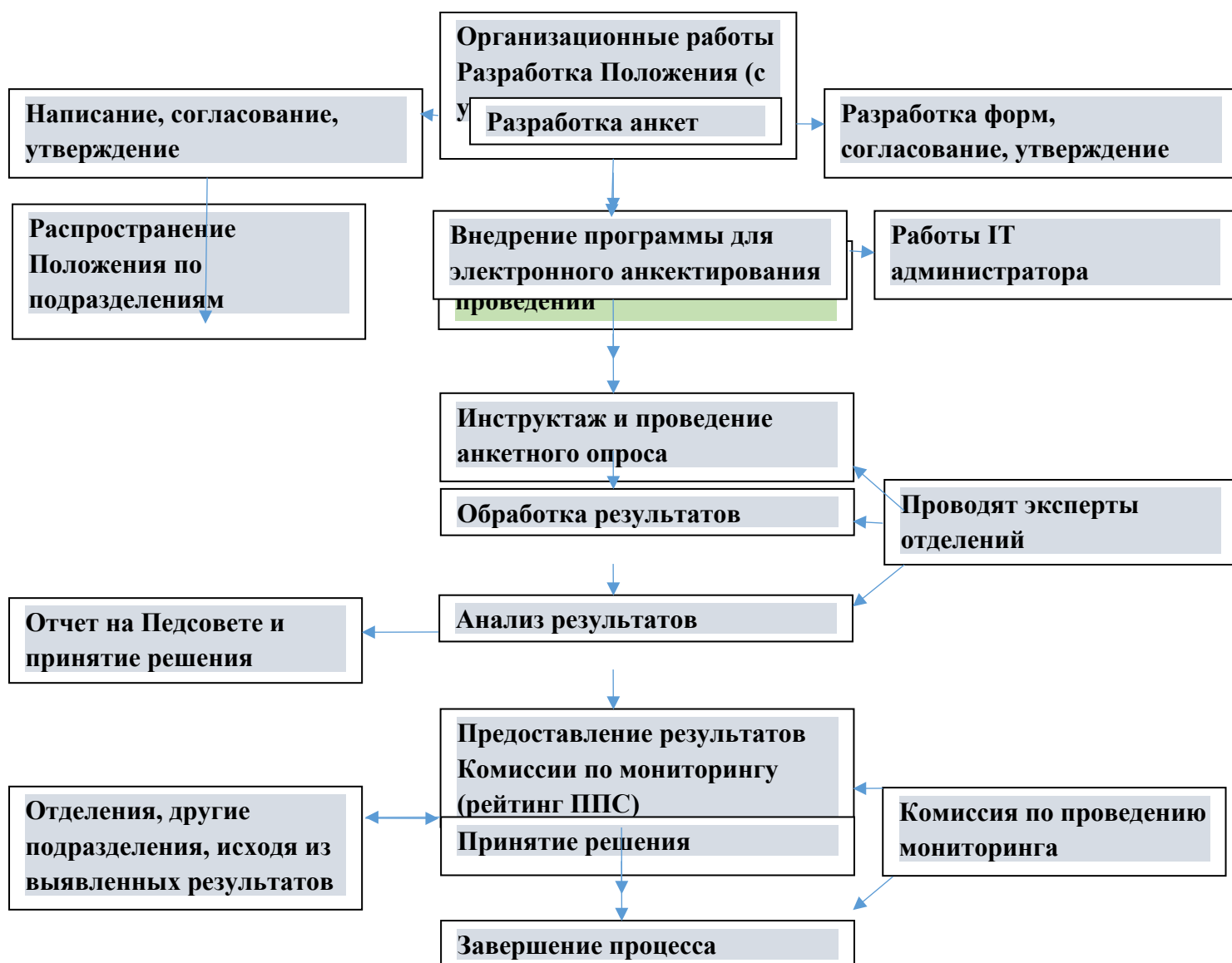
IV. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ТРЕБОВАНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТНОГО ОПРОСА

- Соответствие содержания анкет миссии, целям и задачам ОО;
- Системность;
- Систематичность и периодичность;
- Сравнительный анализ;
- Получение объективной информации;
- Использование полученной информации для определения оценки;
- Использование оценки для стимулирования повышения эффективности деятельности преподавателя;
- Использование оценки для стимулирования повышения эффективности деятельности управления и оргработ администрации ОО;
- Информативность;
- Предоставление итогов анкетирования, оценок и информация о принятых решениях анкетирования за пределами ОО, если они являются примером и образцом, способным улучшить качество образования в целом по КР, через соцсети, СМИ и т.д.

V. МЕХАНИЗМ, ПРОЦЕДУРА И ПРОЦЕСС ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТНОГО ОПРОСА (Поток процесса анкетирования)

1. ОО определяет основного руководителя проведения процесса анкетирования (IT администратор под руководством ответственного по УВР/учебного Управления);
2. Каждое отделение определяет ответственное лицо (эксперт) за проведение анкетирования;
3. Эксперт выбирается из числа административного работника колледжа или ППС, имеющего организационные и аналитические навыки;
4. В случае с проведением опроса в электронной форме, эксперт должен знать IT программу, в которой проводится анкетирование; уметь пользоваться данной программой; вносить необходимые данные для обработки; обучать участников процесса как пользоваться электронными анкетами; распечатывать итоговые данные для проведения анализа и сравнения;
5. Периодичность и график проведения анкет с согласования ответственного по УВР проводится 2 раза в год по итогам 1-го и второго семестров (необходимо для сравнения);
6. Руководство утверждает дату начала проведения анкетирования и информирует об этом всех участников процесса за 2 недели до его начала;
7. При проведении внеочередного тематического анкетирования по новой форме анкетного опроса, руководство информирует об организации его проведения, знакомит участников с содержанием анкет за 2 недели до начала анкетирования. Форма новой анкеты включается в Приложение настоящего Положения;
8. Хранение итогов должно предусматривать твердый и электронный варианты.

ДИАГРАММА ПОТОКА ПРОЦЕССА АНКЕТИРОВАНИЯ



VI. ЭЛЕКТРОННАЯ ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ

Анкетный опрос в электронной форме организаторы и участники процесса проходят в порядке следующих механизмов:

- Адаптация форм анкет для помещения их в google формы;
- Передача адрес и ссылки участникам анкетирования;
- Заполнение и ответы участников опроса на вопросы анкет в электронном виде в google форме;
- Автоматическое отправление ответов в google таблицу;
- Проведение анализа, фильтрация, вычисление среднего значения;

- Получение данных институтами для внутреннего анализа и выводов;
- Исходя из выводов принятие решений по выявленным проблемам;
- Проведение соответствующих мероприятий и принятие мер;
- Основные мероприятия проводятся по той же диаграмме «Потока процесса анкетирования» (п.V.9.);
- Данные анализа могут быть представлены в форме письменного отчета (текст, диаграмма, таблица, статистика в процентах и т.д.) от каждого отделения и переданы также по запросу для итогового мониторинга ОО и рейтинга подразделений и ППС.

VII. ПРИЛОЖЕНИЯ И ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

В приложении представлены формы анкет для классического и электронного опроса. Формы анкет могут видоизменяться по содержанию. Могут добавляться новые формы, полностью изыматься формы анкет не соответствующие современным запросам о чем необходимо вести записи в таблице обновлений представленной ниже.

| Назвние формы анкеты | Что изменилось | Дата и основание внесения изменения |
|---|--|--|
| 1.Преподаватель глазами студентов | Полное обновление содержания предыдущей формы анкеты | Ноябрь 2020 г./ Электронный формат и современные запросы |
| 2.Образовательная организация глазами студентов | Создание новой формы | Ноябрь 2020 г./ Электронный формат и современные запросы |
| 3.Анкета для студентов (экспресс-опрос) | Создание новой формы для экспресс опроса | Декабрь 2020г.\ экспресс опрос в связи с текущим положением в стране для выявления заболевания обучающихся Ковид-19, о необходимости предоставления общежития для проживания, о готовности перехода на оффлайн обучение. |
| 4.Анкета “Оценка работодателей о качестве подготовки выпускников МУИТ” | | Ноябрь 2021 г., утверждена на УС. Введена в действие и проведен опрос. |
| 5.Анкета “Оценка удовлетворенности сотрудников и ППС деятельностью МУИТ ” | | Декабрь 2022 г., утверждена на ПС 24.01.23 г. |

