	Министерство образования Республики Беларусь
	Учреждение образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Документированная процедура ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
	ДП 4.5-2017



УТВЕРЖДАЮ
Ректора БГУИР

[Handwritten signature]

М.П. Батура

21.11.2017

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДП 4.5-2017

Версия 07



Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА учреждением образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Живицкая Е.Н., проректор по учебной работе, представитель руководства по качеству;

Алябьева И.И., начальник ОМК

Ляльков С.В., доцент каф. ЗИ

Минченко О.И., ст. преподаватель каф. ЗИ

Лысеня А.А., специалист ОМК

Кунцевич В.В., инженер ОМК

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора от 14.12.2017 № 304.

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП 4.5-2015 (версия 06)

© БГУИР

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»



СОДЕРЖАНИЕ

1 Назначение и область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины, обозначения, сокращения.....	4
4 Общие положения.....	5
5 Описание процедуры.....	8
6 Ответственность и полномочия.....	10
7 Записи.....	11
Приложение А Графическое описание процедуры.....	12
Приложение Б.1 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности студентов дневной формы обучения.....	13
Приложение Б.2 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности студентов ФЗО.....	14
Приложение Б.3 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности студентов ФНиДО.....	15
Приложение Б.4 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности магистрантов/аспирантов.....	16
Приложение Б.5 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности слушателей ПО, КПЦТ (ФДПиПО).....	18
Приложение В (справочное) Анкета оценки удовлетворенности работодателей.....	20
Приложение Г (справочное) Анкета оценки удовлетворенности выпускников.....	21
Приложение Д (справочное) Анкета оценки удовлетворенности сотрудников.....	22
Приложение Ж (справочное) Анкета оценки удовлетворенности потребителей НИР (НИЧ).....	23



1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура регламентирует процесс оценки удовлетворенности внешних и внутренних потребителей качеством предоставляемой БГУИР продукции (услуг), применяется во всех структурных подразделениях БГУИР, обеспечивающих учебный, научно-исследовательский процесс и инновационную деятельность.

Настоящий документ определяет порядок и ответственность заинтересованных сторон по организации и выполнению работ оценки удовлетворенности потребителей уровнем подготовки выпускников, получивших высшее образование первой и второй ступени, магистрантов и аспирантов.

Настоящая процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001.

Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все структурные подразделения БГУИР, обеспечивающие учебный процесс и внешние связи с целью демонстрации понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. Кодекс Республики Беларусь об образовании от 13 января 2011 г. № 243-З
2. СТБ ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные принципы и словарь.
3. СТБ ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования.
4. СТБ ISO 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
5. ДП 1.1 Маркетинг
6. ДП 1.6 Анализ СМК руководством
7. ДП 4.6 Корректирующие и предупреждающие действия

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения по СТБ ISO 9000, словарю СТО 1.0, а также следующие термины:

Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.



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 удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – мнения, комментарии и выражение заинтересованности продукции, услуге или процессе работы с жалобами.

Удовлетворенность потребителя - восприятие потребителем степени выполнения его ожиданиям.

3.2 Обозначения

ИИТ – Институт информационных технологий

КД – Корректирующие действия

НИР – Научно-исследовательская работа

НИЧ – Научно-исследовательская часть

ПРК – Представитель руководства по качеству

РК – Руководство по качеству

СМК – Система менеджмента качества

СП – Структурное подразделение

СППС – Социально-педагогическая и психологическая служба

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- обеспечения полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению;
- повышения качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг;
- повышения степени взаимодействия между университетом и потребителями услуг;
- расширения рынка экспорта образовательных услуг;
- повышения рейтинга, имиджа университета у потенциальных потребителей, работодателей и партнеров;



– демонстрации постоянного улучшения и соответствия университета требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

В качестве заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают: абитуриенты, студенты и их родственники, предприятия-работодатели, профессорско-преподавательский, административно-управленческий, учебно-вспомогательный и прочий персонал, общество и государство в целом.

Документированная процедура оценки удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

– процедуры внутреннего мониторинга – установки и ожидания абитуриентов, студентов, магистрантов, аспирантов по обеспеченности и качеству преподавания, учебно-методических комплексов и вспомогательного оборудования, рейтинг преподавателей по анкетам студентов и т. д., оценка удовлетворенности сотрудников университета;

– процедуры внешнего мониторинга – ожидания и требования работодателей/потребителей обученных специалистов, взаимодействие с потребителями, оценка потребителем компетенций выпускника, оценка рынка труда и т.д.

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

Методы изучения удовлетворенности потребителей – анкетирование, тестирование, экспертные оценки, анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет), наблюдение и пр.

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.).

4.3 Оценка удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей.
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования;
- оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности;



- обработка и анализ результатов оценки;
- составление отчета по оценке удовлетворенности;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

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.

Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются: требования и ожидания потребителей; качество и уровень знаний, навыков, умений студентов; учебно-методический ресурс; качество профессорско-преподавательского и вспомогательного состава; качество инфраструктуры; инновационная и научная деятельность; конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда; взаимодействие вуза с потребителями.

Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

Исследование требований и ожиданий потребителей по качеству предоставляемых услуг осуществляется в рамках процесса ДП 1.1 «Маркетинг». Обратная связь с потребителями с целью определения их удовлетворенности осуществляется в рамках этого же процесса посредством документированной процедуры.

С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация: требования конкретных потребителей; результаты мониторинга развития системы образования; перспективные требования к образовательной деятельности; потребности рынка труда. Результаты анализа используются при проведении анализа СМК, корректирующих и предупреждающих действий (ДП 1.6, ДП 4.6)

Ответственные за проведение анкетирования в СП проводят оценку удовлетворенности, потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проректор по учебной работе проводит анализ результатов оценки с целью принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей.

Оценку удовлетворенности потребителей проводят ответственные за анкетирование не реже 1 раза в год. Оценку удовлетворенности сотрудников университета и работодателей проводит ОМК на бумажном носителе, либо в форме электронного анкетирования. Оценку удовлетворенности абитуриентов проводит приемная комиссия, оценку удовлетворенности аспирантов – управление подготовки научных кадров высшей квалификации; оценку удовлетворенности студентов, выпускников, магистрантов в форме электронного анкетирования – СППС (**предоставление данных в ОМК в месячный срок после опроса**); оценку удовлетворенности слушателей курсов, учащихся переподготовки – деканаты соответствующих форм получения образования, ИИТ; оценку удовлетворенности потребителей НИР – НИЧ БГУИР; оценку удовлетворенности учащихся колледжа - МРК.



Обработанные итоговые данные по оценке удовлетворенности представляются руководителям СП для анализа, информирования сотрудников, принятия решений, разработки корректирующих и предупреждающих действий. Итоги оценки и решения должны быть отражены в годовом отчете СП.

При рассмотрении вопросов по оценке удовлетворенности потребителей на Советах факультетов, заседаниях кафедр происходит разработка конкретных корректирующих действий, направленных на повышение удовлетворенности потребителей с указанием мероприятий, сроков и ответственных за исполнение, регистрацию этих действий в протоколах заседания факультетов и кафедр. Выписка из номенклатуры дел предоставляется в ОМК в течении одного месяца.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

5.2 Определение и структурирование потребителей.

5.3 Определение системы оцениваемых показателей/критериев.

5.4 Определение методов оценивания.

5.5 Проведение экспертизы (валидации) анкет, тестов

5.6 Определение источников информации.

5.7 Получение информации от потребителей (анкетирование).

5.8 Обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных.

Результаты балльной оценки обрабатываются по группам потребителей и по каждому критерию в отдельности:

1. Определяется среднее значение процента удовлетворенности по каждому критерию:

$$Y_i = (\bar{Y}_{ij} - 1) * 25$$

2. Определяется среднее нормированное значение коэффициента значимости каждого критерия:

$$Z_i = ((\bar{Z}_{ij} - 1) * 25) / \sum_{i=1}^n ((\bar{Z}_{ij} - 1) * 25)$$

3. Определяется совокупный показатель удовлетворенности потребителей:

$$Y = \sum_{i=1}^n Z_i \cdot Y_i$$

5.9 Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей.

Отчет по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:



- 1) определение процента удовлетворенности потребителя;
- 2) обобщение замечаний, предложений потребителей различных групп;
- 3) графическое представление результатов обработки:
 - а) построение гистограмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;
 - б) построение лучевых диаграмм (диаграмм-радаров) по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;
- 4) предложения корректирующих и/или предупреждающих действий;
- 5) предложения по улучшению.

Итоговая оценка удовлетворенности потребителей должна отвечать следующим критериям:

$A < 40\%$ – качество образовательных услуг (продукции) оценивается как неудовлетворительное – требуется разработка значительных КД;

$40\% \leq A < 60\%$ – качество образовательных услуг (продукции) оценивается как удовлетворительное – требуется разработка КД;

$60\% \leq A < 80\%$ – качество образовательных услуг (продукции) оценивается как хорошее – рекомендуется разработка КД и действий по улучшению;

$A \geq 80\%$ – качество образовательных услуг (продукции) оценивается как отличное – не требуется разработка КД.

5.10 Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства.

5.11 Разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг.

Алгоритм выполнения работ по оценке удовлетворенности потребителей (по пунктам 5.1 – 5.11 настоящего раздела) приведен в приложении А.



6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Распределение ответственности и полномочий приведено в таблице 1.

Таблица 1 – Матрица распределения ответственности и полномочий

Вид деятельности	ПРК	Начальник ОМК	Владельцы процес-сов	Декан факультета Зав. НИЛ, НИГ	Зам. директора МРК по УР	Зам. директора ИИТ по УР	Начальник СПС
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности	Р	О	И		О,И	И	
2. Определение и структурирование потребителей	Р		О	О, И	О, И	О, И	
3. Определение системы оцениваемых показателей/критериев			Р	О, И	О, И	О, И	
4. Определение методов оценивания			Р	О, И	О, И	О, И	
5. Проведение экспертизы (валидации) анкет			О		И	И	И
6. Определение источников информации			Р	О, И	О, И	О, И	
7. Обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных	Р	О, И			О, И	О, И	И
8. Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей	Р	О, И			О, И	О, И	
9. Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства	Р	О, И			О, И	О, И	
10. Разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг	Р	О	И	И	О, И	О, И	

Обозначения: Р – руководитель, О – ответственный исполнитель, И – исполнитель



7 ЗАПИСИ

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

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

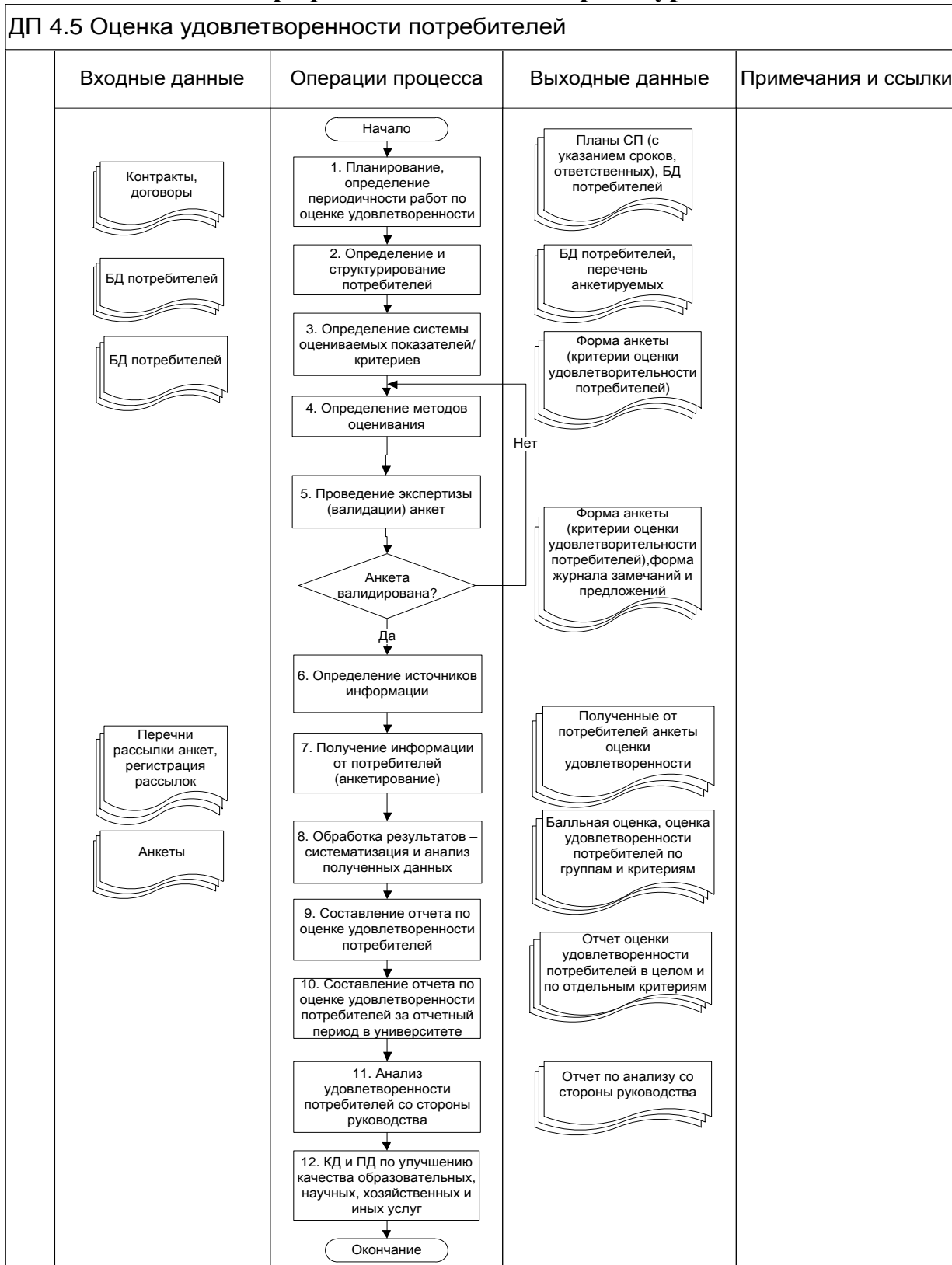
Обработанные анкеты оценки удовлетворительности потребителей хранятся в ОМК за отчетный период в течение 1 года.

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

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

7.5. Ответственные за хранение (архивирование), место и сроки хранения вышеуказанных документов определены ДП 3.20 Управление записями.

Приложение А
Графическое описание процедуры





Приложение Б (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности студентов дневной формы обучения

Уважаемый студент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерий оценки		Оценка критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность качеством проведения лекций										
2	Удовлетворенность качеством проведения практических занятий										
3	Удовлетворенность качеством проведения лабораторных занятий										
4	Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением преподаваемых дисциплин (достаточность учебно-методической литературой, ЭУМКД)										
5	Удовлетворенность состоянием аудиторного фонда										
6	Удовлетворенность состоянием лабораторной базы университета										
7	Удовлетворенность информированностью о научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, тематические направления научных исследований т.п.)										
8	Удовлетворенность соблюдением законодательных и нормативных требований в университете										
9	Оперативность и результативность реагирования сотрудников университета на запросы										
10	Доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемых образовательных услугах										
11	Удовлетворенность деятельностью библиотеки										
12	Возможности творческого самовыражения, развития в университете и участие в спортивных, культурных и др. секциях										
13	Состояние сферы питания в университете										
14	Условия проживания в общежитии в соотношении цена/качество										
15	Уровень заинтересованности в получении высоких отметок на экзаменах/зачетах										
16	Полнота, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by)										
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 БГУИР:

Специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение В (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности студентов ФЗО

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность уровнем проведения занятий (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)									
2	Удовлетворенность уровнем учебно-методическим обеспечением преподаваемых дисциплин (достаточность, обеспеченность учебно-методической литературой)									
3	Уровень качества предоставляемой Вам учебно-методической литературы (полнота и доступность учебного материала, соответствие его современному уровню развития науки, техники и технологий)									
4	Удовлетворенность количеством аудиторных занятий									
5	Состояние аудиторного фонда университета									
6	Уровень материально-технического оснащения лабораторной базы университета									
7	Качество образовательных услуг, предоставляемых в БГУИР									
8	Удовлетворённость организацией курсового проектирования на выпускающих кафедрах									
9	Удовлетворённость организацией и проведением производственной практики в университете									
10	Соблюдение законодательных и нормативных требований в университете									
11	Оперативность и результативность реагирования сотрудников университета на обращения									
12	Организация и проведение консультаций в дни заочника, оперативность обратной связи с преподавателями									
13	Доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемых образовательных услугах									
14	Удовлетворенность деятельностью библиотеки									
15	Состояние сферы питания в университете									
16	Уровень заинтересованности в получении высоких отметок на экзаменах/зачетах									
17	Полнота, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by)									
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 БГУИР:

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение Г (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности студентов ФНиДО

Уважаемый студент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Уровень учебно-методического обеспечения (рабочей программы, метод. пособия)									
2	Уровень компетентности преподавателей									
3	Соблюдение законодательных и нормативных требований									
4	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы									
5	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге									
6	Мотивированность обучения в университете									
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 БГУИР:

Специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение Д (справочное)
Анкета оценки удовлетворенности выпускников магистратуры

Уважаемый Выпускник!

Поздравляем Вас с окончанием магистратуры университета, присвоением степени магистра и искренне желаем дальнейших успехов в трудовых, творческих, личностных реализациях!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Форма обучения: Бюджет Платно Специальность _____

№	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для Вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Качество предоставляемого образования в целом										
2.	Уровень учебно-методического обеспечения (раб. программы, метод. пособия)										
3.	Материально-техническая база университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий)										
4.	Удовлетворены ли Вы уровнем преподавания дисциплин										
5.	Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем										
6.	Организация научно-исследовательской деятельности магистрантов (конференции, семинары и т.п.)										
7.	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
8.	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (сотрудников магистратуры, научного руководителя, сотрудников кафедры и т.п.)										
9.	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге										
10.	Мотивированность Вашего обучения										
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				

11. Ваши дальнейшие планы?

- Поступление в аспирантуру;
- Работа в научно-исследовательском институте;
- Работа в учреждении образования;
- Работа по полученной специальности;

Свой вариант _____

12. Укажите преподаваемые дисциплины, которые в дальнейшем будут полезны в Вашей профессиональной деятельности:

13. Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса БГУИР: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение Е (справочное)
Анкета оценки удовлетворенности выпускников аспирантуры

Уважаемый Выпускник!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Форма обучения: Бюджет Платно Специальность _____

№	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для Вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Качество предоставляемого образования в целом										
2.	Материально-техническая база университета (оборудование, приборы, компьютерная техника и т.п.)										
3.	Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем										
4.	Организация научно-исследовательской деятельности аспирантов (соискателей) (конференции, семинары и т.п.)										
5.	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
6.	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (сотрудников отдела аспирантуры, научного руководителя, сотрудников кафедры и т.п.)										
7.	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге										
8.	Мотивированность Вашего обучения										
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				

9. Ваши дальнейшие планы?

- Поступление в докторантуру;
 - Работа в научно-исследовательской части БГУИР;
 - Работа в БГУИР или другом учреждении образования;
 - Работа по полученной специальности в другой государственной организации;
- Свой вариант _____

10. Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса БГУИР: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение Ж (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности слушателей курсов по подготовке к ЦТ (КПЦТ)

Уважаемый слушатель!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество обучения на КПЦТ. Оцените следующие критерии и их значимость для Вас по 5-балльной шкале. Если Вы полностью удовлетворены качеством образовательных услуг по конкретному критерию, то поставьте отметку 5; если Вы полностью не удовлетворены – оценку 1. Если критерий является для Вас наиболее важным, поставьте весомость 5; если совсем незначим – весомость 1. Соответствующим образом проставьте остальные оценки/весомость критериев (2,3,4).

Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемой подготовки на КПЦТ в целом									
2	Обеспеченность учебно-методической литературой (методические пособия, учебники, раздаточный материал)									
3	Уровень компетентности преподавателей									
4	Организация обучения (удобство расписания, проведение занятий)									
5	Организация самостоятельной работы									
6	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы сотрудников КПЦТ									
7	Доступность, полнота, достоверность текущей информации об обучении на КПЦТ									
8	Удовлетворенность деятельностью библиотеки									
9	Личная заинтересованность в обучении на КПЦТ									
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				

10. Какая форма текущего контроля знаний является для Вас наиболее эффективной?

- письменная контрольная работа
- тестирование
- устный опрос

11. Удовлетворены ли Вы выбором вуза для прохождения обучения?

- Да
- Нет
- Частично

12. Куда Вы собираетесь поступать после окончания КПЦТ? _____

Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса на КПЦТ: _____

Слушатель _____
ФИО (указывается по желанию)

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение И (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности слушателей подготовительного отделения (ПО)

Уважаемый слушатель!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество обучения на ПО. Оцените следующие критерии и их значимость для Вас по 5-балльной шкале. Если Вы полностью удовлетворены качеством образовательных услуг по конкретному критерию, то поставьте оценку 5; если Вы полностью не удовлетворены – оценку 1. Если критерий является для Вас наиболее важным, поставьте весомость 5; если совсем незначим – весомость 1. Соответствующим образом проставьте остальные оценки/весомость критериев (2,3,4).

Критерий оценки		Оценка критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемой подготовки на ПО в целом										
2	Обеспеченность учебно-методической литературой (методические пособия, учебники, раздаточный материал)										
3	Материально-техническая база факультета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность практических занятий техникой)										
4	Удовлетворенность работой и уровнем знаний преподавателей										
5	Организация обучения (расписание занятий, экзаменов и зачетов)										
6	Организация самостоятельной работы										
7	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы сотрудников деканата										
8	Доступность, полнота, достоверность текущей информации об обучении										
9	Удовлетворенность деятельностью библиотеки										
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				

10. Какая форма текущего контроля знаний является для Вас наиболее эффективной?

- письменная контрольная работа
- тестирование
- устный опрос

11. Удовлетворены ли Вы выбором вуза для прохождения обучения?

- Да
- Нет
- Частично

12. Куда Вы собираетесь поступать после окончания ПО? _____

Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса на ПО:

Слушатель _____

ФИО (указывается по желанию)

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение К (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности работодателей

(наименование организации, подразделения)

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников нашего университета по предложенным критериям. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

	Критерии 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	Актуальность знаний выпускника										
5	Готовность к коллективной работе										
6	Трудовая дисциплина и культура общения										
7	Способность к принятию самостоятельных решений										
	<i>Примечание</i>	Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценки 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 студентов
- иное _____

Критерий доступности и полноты информации об университете (информативность сайта, информация об открытии новых специальностей и т.п.) оценивается на

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Нацелены ли Вы на дальнейшее сотрудничество с университетом:

- с удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество
- планируем продолжить сотрудничество
- продолжение сотрудничества сомнительно, подготовка специалистов требует улучшения
- продолжение сотрудничества не приемлемо

Ваши предложения/замечания по улучшению качества работы университета:

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение Л (справочное)
Анкета оценки удовлетворенности выпускников

Уважаемый Выпускник!

Поздравляем Вас с окончанием университета, с присвоением инженерной квалификации и искренне желаем дальнейших успехов в трудовых, творческих, личностных реализациях!

Просим Вас заполнить предложенную анкету - оценить качество полученного образования. Результаты анкетирования помогут улучшить

№ п/п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность данного критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Уровень проведения занятий (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)										
2	Уровень учебно-методического обеспечения преподаваемых дисциплин (достаточность, обеспеченность учебно-методической литературой, ЭУМКД)										
3	Состояние аудиторного фонда университета										
4	Уровень материально-технического оснащения лабораторной базы университета										
5	Уровень организации научно-исследовательской деятельности обучающихся (конференции, семинары, тематические направления научных исследований т.п.)										
6	Уровень организации и проведения практик в университете										
7	Соблюдение законодательных и нормативных требований в университете										
8	Оперативность и результативность реагирования сотрудников (специалистов деканата) на обращения										
9	Доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемых образовательных услугах										
10	Удовлетворенность деятельностью библиотеки										
11	Возможности личного развития в университете: творческого самовыражения, участия в культурно-массовых, досуговых мероприятиях, в спортивных секциях и др.										
12	Жилье, общежитие Состояние сферы питания в университете										
13	Условия проживания в общежитии										
14	Уровень заинтересованности в получении высоких отметок на экзаменах/зачетах										
15	Полнота, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by)										
Примечание		Оценка критерия: 4 – отлично 3 – хорошо 2 – удовлетворительно 1 – неудовлетворительно 0 – не могу оценить					Оценка степени значимости: 4 – отлично 3 – хорошо 2 – удовлетворительно 1 – неудовлетворительно 0 – не могу оценить				

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса БГУИР:

Специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение М (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности сотрудников

(наименование структурного подразделения)

Уважаемые коллеги!

Просим Вас заполнить анкету, которая поможет оценить качество организации и условий труда в университете. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Ваш возраст: Пол: М ; Ж

- 18 – 30 ;
- 31 – 50 ;
- > 50 ;

Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Соблюдение законодательных и нормативных требований, коллективного договора университета									
2	Обеспечение условий труда и оснащение Вашего рабочего места									
3	Достаточность и доступность информационной среды (библиотечное информирование, репозиторий, сайт, ИПС-стандарт) для вашей работы									
4	Уровень мотивации труда									
5	Возможность повышения квалификации									
6	Возможность профессионального роста									
7	Уровень социальной поддержки (оздоровление и отдых, культурная, спортивно-массовая и иная деятельность)									
8	Оперативность реагирования на Ваши запросы									
9	Морально-психологический климат в коллективе									
<i>Примечание</i>	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/замечания по улучшению работы структурного подразделения/отдела университета:

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Приложение Н (справочное)

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НИР (НИЧ)

*Анкета оценки удовлетворенности потребителей научной продукции
Уважаемый руководитель организации!*

Просим Вас оценить качество научно-исследовательской работы (НИР) нашего университета, по предложенным критериям и их весомостью (значимостью) по 5-балльной шкале.

Если Вы полностью удовлетворены качеством НИР по конкретному критерию, то поставьте знак в графе с оценкой 5, если Вы полностью не удовлетворены – в графе с оценкой 1.

Если критерий является для Вас наиболее важным, поставьте знак в графе с весомостью 5, если совсем незначим – в графе с весомостью 1.

Соответствующим образом проставьте остальные оценки/весомость критериев.

Организация _____

	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Весомость критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Соблюдение выполнения Ваших требований										
2	Новизна										
3	Теоретический уровень										
4	Практическая значимость										
5	Сроки выполнения										
6	Оперативность реагирования на Ваши запросы										
7	Доступность и полнота информации об Университете										
8	Готовность к дальнейшему сотрудничеству с Университетом										

Ваши предложения по улучшению качества выполнения НИР:

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании!