



Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Белорусский государственный
университет информатики и радиозлектроники»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДП 4.5-2019



В.А. Богуш

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДП 4.5-2019

Версия 08

Минск



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

Трафимович В.В., инженер ОМК

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом ректора № 379 от 29.10.2019 г.

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП 4.5-2017 (версия 07)

© 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
5.1 Методика оценки удовлетворенности потребителей МРК.....	9
6 Ответственность и полномочия.....	11
7 Записи.....	12
Приложение А Графическое описание процедуры.....	13
Приложение Б (справочное) Анкеты оценки удовлетворенности потребителей БГУИР.....	14
Лист согласования.....	27



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 ожиданий.

3.2 Обозначения

ИИТ – Институт информационных технологий

КД – Корректирующие действия

МРК – Минский радиотехнический колледж

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.

Оценка удовлетворенности потребителей проводится не реже 1 раза в год. Оценка удовлетворенности сотрудников университета проводит ОМК, работодателей (студентов, магистрантов) проводит ОК, работодателей аспирантов – ОАиД на бумажном носителе, либо в форме электронного анкетирования. Оценка удовлетворенности абитуриентов проводит приемная комиссия, оценку удовлетворенности студентов, выпускников, магистрантов в форме электронного анкетирования – СППС (предоставление данных в ОМК в месячный срок после опроса); оценку удовлетворенности аспирантов – УПНКВК; оценку удовлетворенности слушателей курсов, учащихся переподготовки – деканаты соответствующих форм получения образования, ИИТ; оценку удовлетворенности потребителей НИР – НИЧ БГУИР; оценку удовлетворенности учащихся колледжа – МРК БГУИР.



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.

5.1 Методика оценки удовлетворенности потребителей МРК

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется на основе сбора, обработки и анализа информации, полученной от потребителей.

Источниками информации являются заполненные потребителями анкеты.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется на основе подсчета и анализа баллов, выставяемых потребителями в заполняемых ими анкетах.

Деятельность по оценке удовлетворенности потребителей координирует ответственный исполнитель процесса, который также организывает подсчет оценок.

В колледже осуществляется оценка удовлетворённости потребителей - учащихся, а также организаций, принявших на работу выпускников МРК, т.е. колледж по оценке удовлетворённости потребителей имеет две оценки, оценка считается совместно.



Подсчет итоговой оценки удовлетворённости учащихся осуществляется при условии получения не менее 90% от заполненных анкет. Анкеты раздаются не менее 60% учащихся.

Подсчет итоговой оценки удовлетворённости организаций, принявших на работу выпускников МРК, осуществляется при условии получения не менее 80% (от разосланных) заполненных анкет. Анкеты рассылаются не менее 50% организаций, принявших на работу выпускников в предыдущем году.

Подсчет итоговых оценок осуществляется 1 раз в год.

При подсчете итоговой оценки удовлетворенности потребителей сначала подсчитываются количество потребителей (из общего числа заполнивших анкеты), проставившие одинаковые баллы и рассчитывается среднее значение показателя.

МРК принята следующая шкала баллов:

4 балла – «высокая», степень удовлетворенности: полное соответствие ожиданиям, отсутствие каких-либо претензий, замечаний;

3 балла – «хорошая», степень удовлетворенности: ожидания оправдываются, но имеются некоторые претензии, замечания и предложения;

2 балла – «средняя», степень удовлетворенности: ожидания не полностью оправдываются;

1 балл – «низкая», степень удовлетворенности: ожидания практически не оправдываются.

Затем проводится анализ полученных данных и делается вывод (итоговая оценка), исходя из установленных критериев принятия решения, а именно:

среднее значение удовлетворенности составляет по всем критериям:

От «**3,5**» до «**4,0**» балла - **высокая степень удовлетворенности**

От «**3**» до «**3,5**» балла - **хорошая степень удовлетворенности**

От «**2**» до «**2,5**» балла - **средняя степень удовлетворенности**

От «**1**» до «**1,5**» балла - **низкая степень удовлетворенности**

Кроме того, необходимо оценить удовлетворенность потребителей по каждому вопросу анкеты. При этом рассчитывается среднее значение удовлетворенности потребителей. В случае, если среднее значение удовлетворенности по отдельным вопросам анкет не достигает значения целевого показателя удовлетворенности на учебный год, разрабатываются мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности потребителей по решению высшего руководства.

Перевод баллов в %:

4 – 100%

3 – 75%

2 – 50%

1 – 25%

0,1 балл равен 2,5 %



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
АНКЕТЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БГУИР
(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, ЭРУД)										
5	Удовлетворенность состоянием аудиторного фонда										
6	Удовлетворенность состоянием материально-технического оснащения, 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	Возможности физического развития в университете: участие в спортивных секциях, спортивно-массовых мероприятиях, посещение бассейна и др.										
14	Состояние сферы питания в университете (столовые, буфеты, разнообразие меню, соотношение «цена-качество» питания)										
15	Условия проживания в общежитии в соотношении цена/качество										
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:

Специальность _____



Анкета оценки удовлетворенности выпускников 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, ЭРУД)									
5	Удовлетворенность состоянием материально-технического оснащения, состоянием лабораторной базы университета									
6	Удовлетворенность информированностью о научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, тематические направления научных исследований т.п.)									
7	Удовлетворенность соблюдением законодательных и нормативных требований в университете									
8	Оперативность и результативность реагирования сотрудников университета на запросы									
9	Доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемых образовательных услугах									
10	Удовлетворенность деятельностью библиотеки									
11	Возможности творческого самовыражения, развития в университете и участие в спортивных, культурных и др. секциях									
12	Возможности физического развития в университете: участие в спортивных секциях, спортивно-массовых мероприятиях, посещение бассейна и др.									
13	Состояние сферы питания в университете (столовые, буфеты, разнообразие меню, соотношение «цена-качество» питания и пр.									
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!



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 (доступность, 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!



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!



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.

№п /п	Название критерия	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 уровнем материально-технического оснащения лабораторной базы университета (обеспеченность оборудованием (приборы, компьютерная техника, лабораторные установки) и методическое обеспечение (методические разработки, литература)										
5	Удовлетворенность уровнем учебно-методического обеспечения преподаваемых дисциплин (достаточность, обеспеченность учебно-методической литературой, ЭУМКД, мультимедийные средства, современные презентации)										
6	Удовлетворенность организацией научно-исследовательской деятельности обучающихся (конференции, семинары, тематические направления научных исследований т.п.)										
7	Уровень заинтересованности в получении высоких отметок на экзаменах/зачетах										
8	Удовлетворенность соблюдением законодательных и нормативных требований в университете										
9	Оперативность и результативность реагирования сотрудников университета (специалистов деканата) на обращения										
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 (столовые, буфеты, разнообразие меню, соотношение «цена-качество» питания и пр.)										
14	Условия проживания в общежитии										
15	Полнота, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by)										



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!



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	Уровень компетентности преподавателей										
3	Организация обучения (удобство расписания, проведение занятий)										
4	Организация самостоятельной работы										
5	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы сотрудников КПЦТ										
6	Доступность, полнота, достоверность текущей информации об обучении на КПЦТ										
7	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!



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!



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					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 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!



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!



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!



Анкета оценки удовлетворенности учащихся МРК

№ п/п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл				
		1	2	3	4	5
1	Оцените уровень преподавания учебных дисциплин в МРК.					
2	Оцените требования, предъявляемые преподавателями на экзаменах.					
3	Оцените организацию практики (или лабораторных/практических работ, если не было).					
4	Как Вы оцениваете работу отделений?					
5	Оцените уровень развития самоуправления учащихся в колледже.					
6	Какова степень Вашей активности и вовлеченности в общественную жизнь колледжа?					
7	Оцените уровень организации культурно-массовых и спортивно-оздоровительных мероприятий.					
8	Как Вы оцениваете деятельность общественных организаций в МРК?					
9	Ваша оценка обеспеченности учебно-методической литературой и техническими средствами обучения.					
10	Какова Ваша оценка уровня технического оснащения аудиторий?					
11	Как вы оцениваете обеспеченность наглядностью теоретического материала (использование технических средств)					
12	Какова степень Вашей включенности в техническое творчество учащихся?					
13	Какова Ваша оценка уровня организации питания МРК?					
14	Как Вы оцениваете санитарное состояние учебных аудиторий, коридоров в МРК?					
15	Оцените санитарное состояние мест общественного пользования.					

4 соответствие ожиданиям, отсутствие каких-либо замечаний и предложений.
3 балла – хорошая степень удовлетворенности: ожидания оправдываются, но имеют место проблемы, замечания, предложения.
2 балла – средняя степень удовлетворенности: ожидания оправдываются частично.
1 балл – низкая степень удовлетворенности: ожидания, практически, не оправдываются.



Анкета оценки удовлетворенности организаций - работодателей качеством подготовки выпускников МРК

Уважаемый работодатель!

Мы просим Вас заполнить анкету, цель которой – выяснить Вашу оценку удовлетворенности качеством подготовки выпускников нашего колледжа. Просим также высказать своё мнение о нашем колледже и его выпускниках.

Заранее благодарим за помощь!

Анкета предусматривает бальную оценку.

Шкала баллов:

4 балла – высокая степень удовлетворенности: полное соответствие ожиданиям, отсутствие каких-либо замечаний и предложений.

3 балла – хорошая степень удовлетворенности: ожиданию оправдываются, но имеют место проблемы, замечания, предложения.

2 балла – средняя степень удовлетворенности: ожидания оправдываются частично.

1 балл – низкая степень удовлетворенности: ожидания, практически, не оправдываются.

Оценка

1	2	3	4
---	---	---	---

нужное подчеркнуть

Вопрос	Оценка			
Оцените уровень теоретической подготовки выпускников МРК.	1	2	3	4
Оцените уровень практической подготовки выпускников МРК.	1	2	3	4
Оцените уровень внимательности, корректности, компетентности, оперативности в работе выпускников МРК.	1	2	3	4
Какова степень Вашей заинтересованности в принятии на работу наших выпускников?	1	2	3	4
Намерены ли Вы рекомендовать наших выпускников другим работодателям?	1	2	3	4

Что, по Вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников МРК?

Ваша должность _____

Ф.И.О., подпись _____

Дата заполнения анкеты _____