



Министерство образования Республики Беларусь  
Учреждение образования «Белорусский государственный  
университет информатики и радиоэлектроники»  
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Документированная процедура*  
**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ**  
**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ДП 4.5-2020**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.А. Богущ



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

*Документированная процедура*

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ДП 4.5-2020**

**Версия 09**

Минск



## Предисловие

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

### ИСПОЛНИТЕЛИ:

Давыдов М.В., первый проректор, 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 2 кат. ОМК

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора от 31.12.2020 №524

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП 4.5-2019 (версия 08)

© 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



## 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 положения 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

ЦКР – Центр кадровой работы

## 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, первый проректор анализирует результаты 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. Оценку удовлетворенности сотрудников университета проводит ОМК, работодателей (студентов, магистрантов) проводит ЦКР и ОМК, работодателей аспирантов – ОАиД на бумажном носителе, либо в форме электронного анкетирования. Оценку удовлетворенности абитуриентов проводит приемная



комиссия, оценку удовлетворенности студентов, выпускников, магистрантов в форме электронного анкетирования – СППС (обеспечение опроса потребителей); оценку удовлетворенности аспирантов – ОАиД; 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 в виде отчетов 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.

## 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:

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

5.9 Составление годового отчета по оценке удовлетворенности потребителей.



Итоговый 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, выставляемых 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	ОМК	Владельцы процессов	Декан факультета Зав. НИЛ, НИИ	Зам. директора МРК по УР	Зам. директора ИИТ по УР	ЦКР	Начальник СПС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
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	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		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.

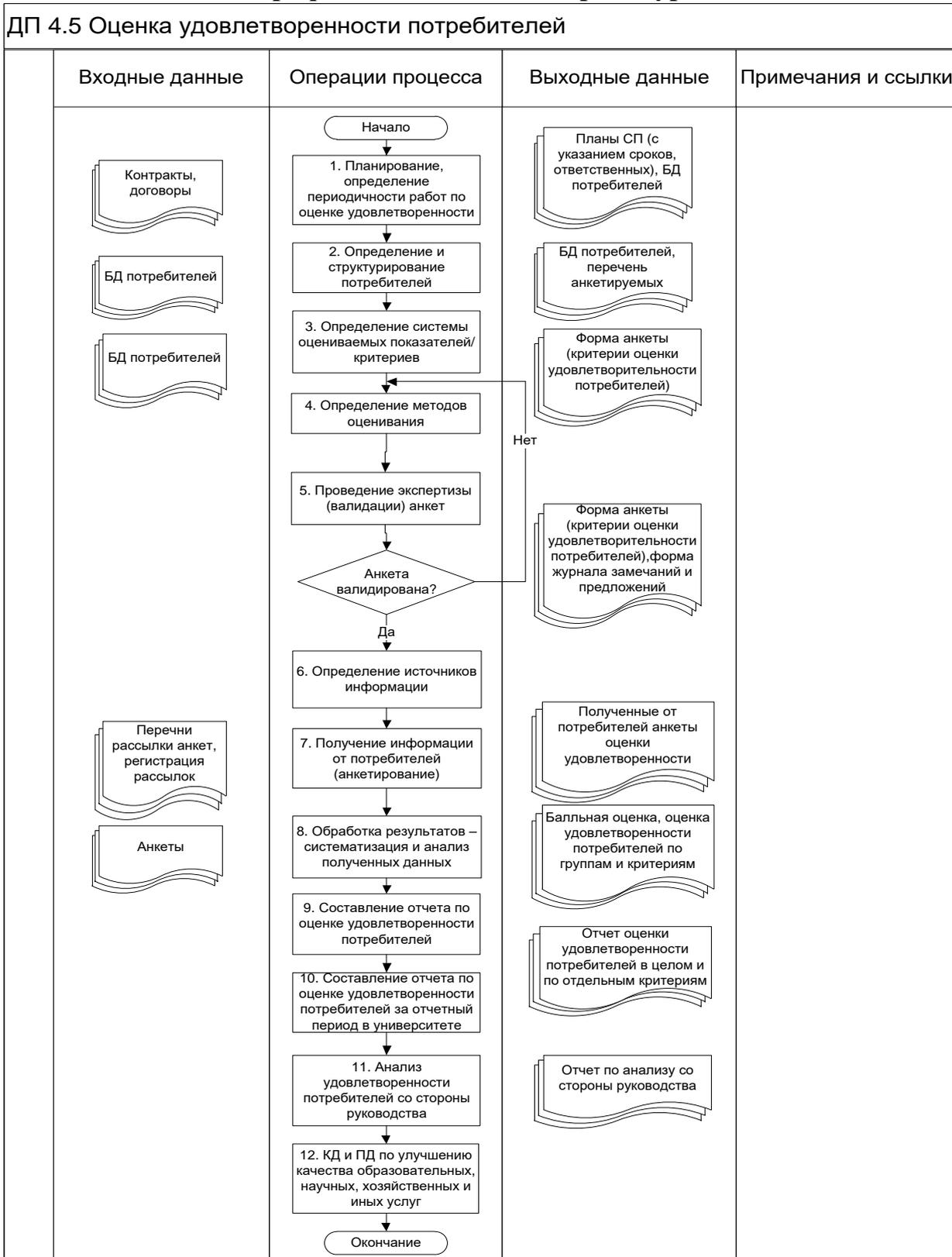
Обработанные анкеты оценки удовлетворительности потребителей хранятся в ОМК за отчетный период в течение 1 года.

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**





**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.

Ваш курс: 2 3 4

Выберите кафедру:

1. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ЛЕКЦИЙ (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)?

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

2. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)?

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

3. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)?

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

4. Как Вы оцениваете учебно-методическое обеспечение преподаваемых дисциплин (достаточность, обеспеченность учебно-методической литературой, ЭРУД)?

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

5. Если Вы ответили на предыдущий вопрос "2 - неудовлетворительно", то назовите дисциплины, по которым, по Вашему мнению, низкий уровень обеспеченности учебной-методической литературой

6. Оцените, пожалуйста, состояние аудиторного фонда университета

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

7. Оцените, пожалуйста, уровень материально-технического оснащения лабораторной базы университета

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

8. Оцените, пожалуйста, информированность о научно-исследовательской деятельности обучающихся (конференции, семинары, тематические направления научных исследований и т.п.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5



9. Оцените, пожалуйста, соблюдение законодательных и нормативных требований в университете

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

10. Оцените, пожалуйста, оперативность и результативность реагирования сотрудников университета (специалистов деканата) на Ваши обращения

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

11. Оцените, пожалуйста, доступность, полноту, достоверность текущей информации о предоставляемых образовательных услугах (митапы, стартапы, конференции, встречи, стажировки и т.д.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

12. Оцените, пожалуйста, Вашу удовлетворенность деятельностью библиотеки

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

13. Оцените, пожалуйста, возможности Вашего личного развития в университете: творческого самовыражения, участие в культурно-массовых, досуговых мероприятий, спортивных секциях и др.

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

14. Оцените, пожалуйста, возможности Вашего физического развития в университете: участие в спортивных секциях, спортивно-массовых мероприятиях, посещение бассейна и др.

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

15. Оцените, пожалуйста, состояние сферы питания в университете (столовая, буфеты, разнообразие меню, соотношение "цена-качество" питания и пр.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

16. Оцените, пожалуйста, степень Вашей заинтересованности в получении высоких отметок на экзаменах/зачетах

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

17. Оцените, пожалуйста, полноту, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

18. Ваши предложения по улучшению работы сайта университета (bsuir.by)



19. Приходилось ли Вам решать вопросы сдачи итоговой аттестации (зачеты, экзамены, контрольные работы, курсовые проекты (работы), лабораторные работы) путем вручения преподавателям подарков или денежных сумм?

- Да  
 Нет

20. Если ДА, то назовите фамилии преподавателей, с кем вам приходилось решать эти вопросы

21. Оцените, пожалуйста, Вашу удовлетворенность условиями проживания в общежитии

- Удовлетворен  
 Частично не удовлетворен  
 Не удовлетворен  
 Не проживаю в общежитии

22. Работаете ли Вы?

- Работаю по специальности  
 Работаю не по специальности  
 Не работаю

23. Как вы считаете, престижно ли учиться в БГУИР?

- Да  
 Нет

24. Назовите дисциплину (лекции, лабораторные, практические занятия) и преподавателя, которые оставили у Вас наиболее благоприятное впечатление

25. Назовите дисциплину (лекции, лабораторные, практические занятия) и преподавателя, которые оставили у Вас наиболее неблагоприятное впечатление

Ваши предложения/замечания:



**Анкета оценки удовлетворенности выпускников дневной формы обучения**

Выберите кафедру:

1. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ЛЕКЦИЙ (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

2. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

3. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

4. Как Вы оцениваете учебно-методическое обеспечение преподаваемых дисциплин (достаточность, обеспеченность учебно-методической литературой, ЭУМКД)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

5. Если Вы ответили на четвертый вопрос «неудовлетворительно», то назовите дисциплины, по которым, по Вашему мнению, низкий уровень обеспеченности учебно-методической литературой, ЭУМКД

6. Оцените, пожалуйста, уровень материально-технического оснащения лабораторной базы университета обеспеченность оборудованием (мультимедийные средства, приборы, компьютерная техника, лабораторные установки)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

7. Оцените, пожалуйста, уровень организации научно-исследовательской деятельности обучающихся (конференции, семинары, тематические направления научных исследований т.п.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

8. Оцените, пожалуйста, уровень организации и проведения практик в университете

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

9. Оцените, пожалуйста, соблюдение законодательных и нормативных требований в университете



Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

10. Оцените, пожалуйста, оперативность и результативность реагирования сотрудников университета (специалистов деканата) на Ваши обращения

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

11. Оцените, пожалуйста, доступность, полноту, достоверность текущей информации о предоставляемых образовательных услугах (митапы, стартапы, конференции, встречи, стажировки и т.д.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

12. Оцените, пожалуйста, Вашу удовлетворенность деятельностью библиотеки

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

13. Оцените, пожалуйста, возможности Вашего личного развития в университете: творческого самовыражения, участия в культурно-массовых, досуговых мероприятиях, в спортивных секциях и др.

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

14. Оцените, пожалуйста, состояние сферы питания в университете

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

15. Оцените, пожалуйста, степень вашей заинтересованности в получении высоких отметок на экзаменах/зачетах

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

16. Оцените, пожалуйста, полноту, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

17. Ваши предложения по улучшению работы сайта университета (bsuir.by)

18. Приходилось ли Вам решать вопросы сдачи текущей/итоговой аттестации (зачеты, экзамены, контрольные работы, курсовые проекты (работы), лабораторные работы) путем вручения преподавателям подарков или денежных сумм?

- Да  
 Нет



19. Если ДА, то назовите фамилии преподавателей, с кем Вам приходилось решать эти вопросы:

20. Назовите дисциплину (лекции, лабораторные, практические занятия) и преподавателя, которые оставили у Вас наиболее благоприятное впечатление:

21. Назовите дисциплину (лекции, лабораторные, практические занятия) и преподавателя, которые оставили у Вас наиболее неблагоприятное впечатление:

22. Оцените, пожалуйста, Вашу удовлетворенность условиями проживания в общежитии

- Удовлетворен
- Частично не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Не проживаю в общежитии

23. Оцените уровень развития своих профессиональных качеств в процессе обучения

- Низкий
- Средний
- Высокий

24. Оцените вашу степень готовности к выполнению профессиональной деятельности по полученной специальности

- Не готов
- Готов частично
- Готов полностью

25. Как Вы считаете, престижно ли учиться в БГУИР?

- Да
- Нет

26. Повторили бы Вы сейчас сделанный Вами выбор по отношению к УВО?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

27. Работаете ли Вы?

- Работаю по специальности
- Работаю не по специальности
- Не работаю

Ваши примечания:



**Анкета оценки удовлетворенности выпускников заочной формы обучения**

Выберите кафедру:

1. Как Вы считаете, престижно ли учиться в БГУИР?

- да  
 нет

2. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения лекций (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)?

Ваша оценка критерия:

- 1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

- 1  2  3  4  5

3. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения практических занятий (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)?

Ваша оценка критерия:

- 1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

- 1  2  3  4  5

4. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения лабораторных работ (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств)?

Ваша оценка критерия:

- 1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

- 1  2  3  4  5

5. Насколько Вы удовлетворены учебно-методическим обеспечением преподаваемых дисциплин (достаточность и качество, обеспеченность учебно-методической литературой)?

Ваша оценка критерия:

- 1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

- 1  2  3  4  5

6. Если Вы ответили на пятый вопрос «2 - не удовлетворено», то назовите дисциплины, по которым, по Вашему мнению, низкий уровень обеспеченности учебно-методической литературой:

7. Насколько Вы удовлетворены количеством аудиторных занятий?

Ваша оценка критерия:

- 1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

- 1  2  3  4  5

8. Оцените, пожалуйста, уровень материально-технического оснащения лабораторной базы университета:

Ваша оценка критерия:

- 1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

- 1  2  3  4  5

9. Оцените удовлетворённость организацией курсового проектирования на выпускающих кафедрах:

Ваша оценка критерия:

- 1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

- 1  2  3  4  5



10. Насколько Вы удовлетворены организацией и проведением производственной практики в университете?

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

11. Оцените, пожалуйста, соблюдение законодательных и нормативных требований в университете:

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

12. Оцените, пожалуйста, оперативность и результативность реагирования сотрудников университета (специалистов деканата) на Ваши обращения:

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

13. Оцените, пожалуйста, качество проведения консультаций в дни заочника, оперативность обратной связи с преподавателями:

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

14. Оцените, пожалуйста, полноту, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

15. Приходилось ли Вам решать вопросы сдачи текущей/итоговой аттестации (зачеты, экзамены, контрольные работы, курсовые проекты (работы), лабораторные работы) путем вручения преподавателям подарков или денежных сумм?

да

нет

16. Назовите дисциплину и преподавателя, которые оставили у Вас наиболее благоприятное впечатление:

17. Назовите дисциплину и преподавателя, которые оставили у Вас наиболее неблагоприятное впечатление:

18. Оцените вашу степень готовности к выполнению профессиональной деятельности по полученной специальности:

не готов  готов частично  готов полностью

19. Работаете ли Вы где-нибудь?

работаю по специальности  работаю не по специальности

не работаю

19. Ваши примечания



**Анкета оценки удовлетворенности выпускников дистанционной 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.

Специальность \_\_\_\_\_

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:

---

---

---

---

---

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



### Анкета оценки удовлетворенности выпускников магистратуры

Уважаемый Выпускник!

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.

1. Как Вы считаете, престижно ли учиться в БГУИР?

- Да
- Нет

2. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения лекций (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

3. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения практических занятий (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

4. Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения лабораторных занятий (полнота, доступность к восприятию предлагаемого материала, использование современных образовательных технологий и средств):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

5. Оцените, пожалуйста, уровень материально-технического оснащения лабораторной базы университета обеспеченностью оборудованием (приборы, компьютерная техника, лабораторные установки):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

6. Как Вы оцениваете учебно-методическое обеспечение преподаваемых дисциплин (достаточность, обеспеченность учебно-методической литературой, ЭУМКД):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

7. Если Вы ответили на предыдущий вопрос «неудовлетворительно», то назовите дисциплины, по которым, по Вашему мнению, низкий уровень обеспеченности учебно-методической литературой, ЭУМКД:

8. Оцените, пожалуйста, соблюдение законодательных и нормативных требований в университете:

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

9. Оцените, пожалуйста, оперативность и результативность реагирования сотрудников университета (специалистов деканата) на Ваши обращения:

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

10. Оцените, пожалуйста, доступность, полноту, достоверность текущей информации о предоставляемых образовательных услугах (митапы, стартапы, конференции, встречи, стажировки и т.д.):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5



11. Оцените, пожалуйста, состояние сферы питания в университете:

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

12. Оцените, пожалуйста, полноту, актуальность информации, удобство пользования сайтом университета (bsuir.by):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

13. Ваши предложения по улучшению работы сайта университета (bsuir.by):

14. Оцените, пожалуйста, уровень организации и проведения практик (преддипломной, технологической) в университете

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

15. Оцените, пожалуйста, уровень организации научно-исследовательской деятельности магистрантов (конференции, семинары, тематические направления научных исследований т.п.):

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

16. Удовлетворены ли Вы взаимодействием со своим научным руководителем?

- Да
- Нет
- Частично

17. Назовите дисциплину (лекции, лабораторные, практические занятия) и преподавателя, которые оставили у Вас наиболее благоприятное впечатление:

18. Назовите дисциплину (лекции, лабораторные, практические занятия) и преподавателя, которые оставили у Вас неблагоприятное впечатление:

19. Приходилось ли Вам решать вопросы сдачи текущей/итоговой аттестации (зачеты, экзамены, контрольные работы, курсовые проекты (работы), лабораторные работы) путем вручения преподавателям подарков или денежных сумм?

- Да
- Нет

20. Если ДА, то назовите фамилии преподавателей, с кем Вам приходилось решать эти вопросы:

21. Каким видом деятельности Вы планируете заниматься после окончания магистратуры?

- Научной деятельностью
- Работа в университете
- Практической деятельностью (по специальности)
- Практической деятельностью (не по специальности)
- Поступить в аспирантуру
- Другое

22. Оцените уровень развития своих профессиональных качеств в процессе обучения:

- Низкий
- Средний
- Высокий

23. Работаете ли Вы?

- Работаю по специальности
- Работаю не по специальности
- Не работаю

24. Повторили бы Вы сейчас сделанный Вами выбор по отношению к учреждению высшего образования?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса БГУИР:

---

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



**Анкета оценки удовлетворенности выпускников аспирантуры**

Уважаемый Выпускник!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

1. Качество предоставляемого послевузовского образования в целом

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

2. Материально-техническая база университета (оборудование, приборы, компьютерная техника и т.п.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

3. Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

4. Организация научно-исследовательской деятельности аспирантов (соискателей) (конференции, семинары и т.п.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

5. Соблюдение законодательных и нормативных требований в университете

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

6. Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (сотрудников отдела аспирантуры, научного руководителя, сотрудников кафедр и т. п.)

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

7. Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

8. Мотивированность Вашего обучения

Ваша оценка критерия:

1  2  3  4  5

Значимость/важность критерия:

1  2  3  4  5

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;
- другое

Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса БГУИР: \_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



**Анкета оценки удовлетворенности слушателей КПВИ**

Уважаемый слушатель!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество обучения на КПЦТ. Оцените следующие критерии и их значимость для Вас по 5-балльной шкале.

	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 КПВИ? \_\_\_\_\_

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

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-бальной шкале.

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									
Примечание	Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- ярмарки вакансий
- стажировка молодых специалистов
- преддипломная практика 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 потребителей (заказчиков) 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.

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:

---

---

---

---

---

---

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



### Анкета оценки удовлетворенности читателей библиотеки

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.

	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Весомость критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Оцените деятельность библиотеки в вашем самообразовании										
2	Оцените информативность и удобство сайта библиотеки										
3	Оцените отношение сотрудников библиотеки к читателям										
4	Как Вы оцениваете обеспечение технического оснащения в читальных залах библиотеки										

**5. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?**

- получение литературы на дом на абонементе
- посещение читальных залов для работы с литературой и электронными ресурсами
- самообразование, досуг
- другое

**6. Какими ресурсами и услугами библиотеки Вы пользуетесь чаще всего?**

- электронный каталог библиотеки
- базы данных собственной генерации и приобретенные, а также предоставленные в тестовом доступе
- репозиторий БГУИР
- возможность заказа электронных копий документов из фонда библиотеки на электронную почту читателя
- присвоение классификационных индексов на статьи, дипломные работы и магистерские диссертации
- пользуюсь всеми
- не пользуюсь никакими
- не знаю о ресурсах и услугах библиотеки

**7. Пользуетесь ли Вы следующими базами данных библиотеки?**

- электронный ресурс по учебной дисциплине (ЭРУД)
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- нормативно-правовые базы данных (КонсультантПлюс, ИПС «Стандарт 3.0», ИПС "ЭТАЛОН-ONLINE")
- электронные полнотекстовые журналы на платформе ELIBRARY.RU
- пользуюсь всеми
- не пользуюсь никакими
- не знаю о таких базах данных

**8. Подписаны ли Вы на библиотеку в социальных сетях (Facebook, Instagram, Вконтакте)?**

- да
- нет
- не знаю о таких

**9. Ваши предложения по улучшению оказания услуг библиотекой или замечания по качеству обслуживания. Какой Вы бы хотели видеть библиотеку?**

---

---

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



**Анкета оценки удовлетворенности учащихся МРК**

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 \_\_\_\_\_



Документированная процедура  
ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДП 4.5-2020



Министерство образования Республики Беларусь  
Учреждение образования «Белорусский государственный  
университет информатики и радиоэлектроники»  
**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**  
Документированная процедура  
**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**  
ДП 4.5-2020

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор



В.А. Богуш

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

*Документированная процедура*

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ДП 4.5-2020**

**Версия 09**

Минск