

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дворникова Татьяна Александровна
Должность: врио проректора по учебной работе
Дата подписания: 28.02.2026 09:01:17
Уникальный программный ключ:
81e4612224154ba92346993825fd4bfa9a28f49d

**Государственный университет
по землеустройству**

**СТО СМК
8.2.02 - 2023**

УТВЕРЖДАЮ

Врио ректора

Т.В. Папаскири

« 31 » МАЯ 2023 г.

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**МОНИТОРИНГ
УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
УНИВЕРСИТЕТА**

СТО СМК 8.2.02-2023

Выпуск 3

Москва 2023



Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАНО рабочей группой ГУЗ под руководством проректора по социальным вопросам, воспитательной работе и молодёжной политике
2 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ ректором «31» МАЯ 2023 г.
3 ВВЕДЁН ВЗАМЕН СТО СМК 9.1.02-2018. Стандарт организации. Система менеджмента качества. Мониторинг удовлетворённости заинтересованных сторон образовательной деятельностью университета. ВЫПУСК 2.

*Документ не подлежит передаче, воспроизведению и
копированию без разрешения руководства ГУЗ*



Содержание

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения, обозначения и сокращения	4
4 Требования к процессу	10
4.1 Общие положения	10
4.2 Планирование мониторинга	15
4.3 Требования к разработке анкет	15
4.4 Определение объёма необходимой выборки респондентов	18
4.5 Обработка и анализ первичной информации	20
4.6 Оформление результатов исследования	21
4.7 Анализ рисков и возможностей	21
4.8 Информирование общественности о результатах деятельности	24
5 Порядок выполнения мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон	24
5.1 Общие сведения о процессе	24
5.2 Порядок выполнения процесса	25
6 Ответственность	27
Список использованных источников	28
Лист согласования	30
Приложение А (обязательное) Взаимодействие при выполнении работ по мониторингу удовлетворённости заинтересованных сторон с другими процессами СМК и этапы их выполнения	31
Приложение Б (обязательное) Анкета оценки удовлетворённости абитуриентов	32
Приложение В (обязательное) Анкета оценки удовлетворённости студентов обучением в вузе	33
Приложение Г (обязательное) Анкета оценки удовлетворённости качеством преподавания дисциплины	37
Приложение Д (обязательное) Анкета оценки удовлетворённости преподавателей и сотрудников работой в вузе	38
Приложение Е (обязательное) Анкета оценки удовлетворённости выпускников	42
Приложение Ж (обязательное) Анкета оценки удовлетворённости работодателей	44
Приложение И (обязательное) Анкета оценки удовлетворённости слушателя курсов повышения квалификации	47
Приложение К (обязательное) Анкета участников семинара	48



1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок проведения мониторинга удовлетворённости заинтересованных сторон образовательной деятельностью университета. Эти работы проводятся в рамках ежегодного самообследования и мониторинга эффективности деятельности вузов.

1.2 Работы по мониторингу удовлетворённости заинтересованных сторон являются частью процесса СМК ГУЗ М_{9.1} «Мониторинг, измерение, анализ и оценка» в соответствии с требованиями ИСО 9001 п. 9.1 (описаны в РК 05 п. 9.1).

1.3 Требования настоящего документа обязательны для всех подразделений, должностных лиц и сотрудников университета.

Несоблюдение установленных требований, а также искажение и непредставление документированной информации в установленные сроки и в соответствующем объёме квалифицируется как нарушение исполнительской дисциплины.

1.4 Текст настоящего документа размещён на сайте университета.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», № 273-ФЗ. 2012 (с изменениями и дополнениями).
- Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования по соответствующим направлениям подготовки и специальностям ФГБОУ ВО ГУЗ.
- Устав ФГБОУ ВО «Государственный университет по землеустройству» (с изменениями и дополнениями).
- СК 02-2023 Система менеджмента качества. Стратегия по обеспечению качества подготовки выпускников с привлечением работодателей, 2023 – 2030 годы.
- РК 05-2022 Система менеджмента качества. Руководство по качеству Государственного университета по землеустройству.
- СТО СМК 7.5.01-2021 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление документированной информацией.
- СТО СМК 9.1.09-2023 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Профессионально-общественная аккредитация. Внутренняя оценка качества образовательной деятельности университета.
- СТО СМК 9.2.01-2017 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Внутренние аудиты.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящем стандарте использованы термины и определения в соответствии с документами, приведёнными в скобках после определения термина:

Анкета – инструмент сбора первичной информации, совокупность вопросов и высказываний в форме опросного листа (ИСО 20252). Упорядоченный по последовательности, содержанию и форме набор вопросительных суждений, воплощённый в виде опросного листа [2].

Анкетирование – метод опроса, при котором общение между исследователем и респондентом, являющимся источником желательной информации, опосредуется анкетой [2]. Вопросы могут быть открытыми, когда от респондента требуется в свободной



форме выразить своё мнение, и закрытыми, если нужно выбрать один из предложенных альтернативных ответов.

Анализ – определение пригодности, адекватности или результативности объекта с точки зрения достижения заданных целей. Анализ может также включать определение эффективности (ИСО 9000).

Анализ влияния человеческого фактора – оценка влияния действий человека на работу системы (ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010).

Анализ риска – действия, направленные на определение уровня, факторов и причин риска [3].

Примечание – Анализ риска обеспечивает базу для оценки риска и принятия рискованного решения.

Валидация сбора данных – процедура проверки первичной информации на наличие ошибок и надёжность полученных данных (ИСО 20252).

Вероятностная (случайная) выборка – совокупность элементов генеральной совокупности, подлежащая анализу в ходе исследования. Формирование выборочной совокупности осуществляется при условии обеспечения её репрезентативности (достоверности), возможности соотнесения с признаками генеральной совокупности. Для вероятностной выборки допускается наличие статистических пределов ошибки (статистической погрешности) (ИСО 20252).

Выборка – группа статистических единиц, отобранная из большей группы или генеральной совокупности в целом. Основная цель выборки – выявление адекватного представления о генеральной совокупности (ИСО 20252).

Гарантии качества образования – все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению вузом применительно к качеству и включающее в себя планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, оценку качества и улучшение качества [4]. В свою очередь:

- *Планирование качества* – деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования;
- *Управление качеством* – методы и виды деятельности вуза оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования;
- *Обеспечение качества* – деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству образования будут выполнены;
- *Оценка качества* – подтверждение того, что требования к качеству образования выполнены или не выполнены. Оценка может осуществляться первой стороной, т.е. самим вузом (самооценка, внутренний аудит СМК). Оценка второй стороной выполняется заинтересованными субъектами, как потребителями при лицензировании, аккредитации, анкетировании. Оценка третьей (независимой) стороной осуществляется при внешнем аудите, в том числе при сертификации;
- *Улучшение качества* – деятельность вуза, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования.

Генеральная совокупность – все множество социальных объектов, которые предстоит изучить в рамках программы исследования и на которые распространяются выводы исследования, ограниченное территориально-временными пределами [2]. Объект исследований, очерченный пространственно-временными границами [6].

Групповое анкетирование – метод единовременного сбора социологической информации посредством индивидуального заполнения анкет группой лиц, специально собранной в одном месте [2, 5].

Дисперсия – разброс значений элементов генеральной совокупности. Мера вариабельности совокупности данных вокруг среднего значения случайной величина.



ны. Чем больше разброс значений, тем больше респондентов необходимо опросить [2, 6].

Единицы наблюдения – элементы сформированной выборочной совокупности, которые являются источниками социологической информации [2].

Изменчивость – свойство характеристики принимать различные значения (ГОСТ Р ИСО 21747).

Примечание – изменчивость характеризуют среднеквадратическим отклонением.

Информация – значимые данные (ИСО 9000).

Карта рисков (матрица вероятности и воздействия, таблица соответствия) – таблица, отображающая вероятность наступления каждого риска и его воздействия на цели проекта в случае его наступления [25]. С помощью карты рисков выявляют и оценивают потенциальные риски и возможности анализируемого процесса и определяют допустимые риски.

Категории рисков – виды возможных рисков проекта, способных отрицательно или положительно повлиять на его выполнение, определяемые по источникам их возникновения [26].

Обычно выделяют такие категории, как:

- технические риски;
- риски, связанные с качеством или обеспечением требуемых характеристик;
- управленческие и организационные риски;
- внешние риски.

Качество образования – комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам (образовательным стандартам) и федеральным государственным требованиям и (или) потребностям заказчика, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы (273-ФЗ).

Коэффициент вариации – отношение стандартного отклонения к среднему значению случайной величины. Мера однородности выборки [6, 15]. Считается, что выборка однородна, если коэффициент вариации не превышает 30 - 35 %. При одинаковых значениях стандартного отклонения и средних совокупности данных могут отличаться значениями коэффициента вариации. Чем меньше значение коэффициента, тем более однородна выборка.

Мониторинг (непрерывное исследование) – исследование, включающее в себя регулярный, осуществляемый с определённой периодичностью сбор и анализ данных (ИСО 20252).

Образование – общественно значимое благо, под которым понимается единый целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций определённого объёма и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого и физического развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов (273-ФЗ).

Объект социологического исследования – то, на что направлен процесс познания, что содержит социальную проблему [2].

Объём выборки – общее число единиц наблюдения, включённых в выборочную совокупность [2].

Опрос – систематический сбор данных на основе сформированной заранее выборки (ИСО 20252).



Основа выборки – это описание (перечень) всех единиц наблюдения исходной совокупности, который используется для отбора единиц отбора и наблюдения [2].

Ошибки выборки – отклонение статистической структуры выборки от структуры соответствующей генеральной совокупности [2]. Случайные ошибки являются результатом погрешностей при исследовании и взаимно погашаются. Систематические ошибки приводят к смещённым оценкам [6]. Для их коррекции используют выборочные значения величин (см. ниже в «Обозначениях»).

Пороговый риск – уровень риска, приемлемый для организации [25]. Устанавливается при составлении карты рисков.

Процедура – последовательность всех операций, общая система действий и способ организации исследования [2].

Предмет исследования – наиболее значимые с практической или теоретической точки зрения свойства, стороны, особенности объекта, которые наиболее выпукло выражают несходство интересов социальных субъектов, личности и организаций, образуют полюса социального противоречия или конфликта [2, 5].

Ранг (балл) возникновения (О) - экспертно выставляемая оценка по квалиметрической шкале, соответствующая вероятности возникновения данного дефекта (ГОСТ Р 51901.12), [22].

Ранг (балл) значимости (S) - экспертно выставляемая оценка по квалиметрической шкале, соответствующая значимости данного дефекта по его возможным последствиям (ГОСТ Р 51901.12), [22].

Ранг (балл) риска – присвоение риску ранга на основе комбинации его показателей вероятности возникновения и степени тяжести последствий (№184-ФЗ). Ранг (степень значимости - ПРЧ) рассчитывается путём перемножения вероятности на значимость $ПЧР = О \times S$ – приоритетное число риска (ГОСТ Р 51901.12), [22].

Значение ранга каждого риска вносится в карту рисков и выделяется соответствующим цветом.

Репрезентативность (представительность) выборки – основное свойство выборки, способность её воспроизводить и представлять характеристики генеральной совокупности [2]. Свойство выборки с приемлемой точностью отражать характеристики генеральной совокупности [6].

Респондент – лицо, отвечающее на вопросы анкеты или дающее интервью (ИСО 20252).

Риск - Влияние неопределённости (ИСО 9000).

Примечания:

1 Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

2 Неопределённость является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

3 Риск часто определяют по отношению к потенциальным событиям и их последствиям, или к их комбинации.

4 Риск часто выражается в терминах комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанных с ними вероятностей возникновения.

5 Слово «риск» иногда используется в тех случаях, когда существует возможность только негативных последствий.

Стандарты и рекомендации Стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества включают в себя:

- 1.1 Политику гарантий качества;
- 1.2 Разработку и утверждение программ;



- 1.3 Студентоцентрированное обучение и оценку успеваемости;
- 1.4 Приём, успеваемость, признание и сертификацию;
- 1.5 Преподавательский состав;
- 1.6 Образовательные ресурсы и систему поддержки студентов;
- 1.7 Управление информацией;
- 1.8 Информирование общественности;
- 1.9 Постоянный мониторинг и периодическую оценку программ;
- 1.10 Периодические процедуры внешней гарантии качества.

Федеральный государственный образовательный стандарт - нормативный правовой акт, устанавливающий обязательные требования к образованию определённого уровня и (или) профессии, специальности и направлению подготовки (273-ФЗ).

Анализ видов и последствий отказов – метод систематического анализа системы для идентификации видов потенциальных отказов, их причин и последствий, а также влияния отказов на функционирование системы (ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010, ГОСТ Р 51901.12, [22]).

В настоящем документе используются следующие обозначения и сокращения

Обозначения:

Δ – допустимая (предельная) ошибка выборки;

γ – коэффициент вариации (мера однородности данных), определяется по формуле (1):

$$\gamma = \sigma / \bar{X} \quad (1);$$

N - объём генеральной совокупности;

n - объём выборки;

P – вероятность наступления события (доля значений величин, обладающих данным значением признака);

Pq – произведение долей величин. Максимальная вариация при равном разделении по признаку (например, да/ нет) по 50 %;

q - вероятность не наступления события (доля значений величин, обладающих остальными значениями признака), определяется по формуле (2):

$$q = 100 \% - P \quad (2);$$

$\bar{X}$ - среднее арифметическое всех значений в выборке, определяется по формуле (3):

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i \quad (4);$$

σ – стандартное (среднеквадратическое) отклонение нормально распределённой случайной величины, определяется по формуле (4):

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{X})^2} \quad (4);$$

t – нормированное отклонение (коэффициент уровня достоверности), зависящий от доверительной вероятности, при $P = 95 \% t = 1,96$ (при этом значении вероятности ошиб-



ка выборки не превысит удвоенной средней ошибки выборки), при $P = 99\%$ $t = 2,58$ [14-19]. В некоторых работах нормированное отклонение обозначается литерой Z .

Сокращения:

АИС – автоматизированная информационная система;
ВО – высшее образование;
ГУЗ – Государственный университет по землеустройству;
КД – корректирующие действия;
МИ – методическая инструкция;
ЦСиМО – Центр статистики и мониторинга образования;
Проректор по СВВРиМП – проректор по социальным вопросам, воспитательной работе и молодежной политике;
НИОКР – научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки;
ОУКО – отдел управления качеством образования;
ОП – образовательная программа;
ОПОП – основная профессиональная образовательная программа;
ПО – программное обеспечение;
СПО – среднее профессиональное образование;
ПЧР = $O \times S$ – приоритетное число риска;
РК – руководство по качеству;
СМК – система менеджмента качества;
СПО – среднее профессиональное образование;
СТО – стандарт организации;
ФГБОУ ВО – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования;
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;
ФОС – фонд оценочных средств;
ЦДМО – Центр дистанционных методов обучения;
МЦКиП – многофункциональный центр карьеры и профориентации;
ДУМР – департамент учебно-методической работы;
ЦСиМО – Центр статистики и мониторинга образования
ЦИОиМОДО – Центр инклюзивного образования и МОДО



4 Требования к процессу

4.1 Общие положения

4.1.1 Классификация заинтересованных сторон и оценка степени их влияния
К потребителям относятся (РК 05):

- государство в лице Минобрнауки России и Минсельхоза России и соответствующие органы власти, контроля и надзора;
- обучаемые (абитуриенты, студенты, аспиранты, докторанты, слушатели курсов повышения квалификации, а также лица, получающие второе высшее образование), включая лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ);
- преподаватели и сотрудники кафедр и лабораторий, включая лиц с инвалидностью и ОВЗ;
- руководители и исполнители НИР (научные сотрудники, ППС, персонал кафедр и служб), включая лиц с инвалидностью и ОВЗ;
- образовательные и просветительские организации России и других стран;
- работодатели;
- заказчики НИОКР.

Владелец: государство в лице Минсельхоза России.

Персонал университета: руководство, ППС и УВС, научные работники и сотрудники в соответствии с Уставом, Положениями о структурных подразделениях и штатным расписанием.

Поставщики:

- школы, лицеи, гимназии, средние профессиональные учебные организации;
- другие высшие учебные заведения;
- поставщики услуг и продукции, необходимые для обеспечения деятельности университета, в финансовой, социальной, медицинской и других сферах.

Классификация заинтересованных сторон вуза представлена на рисунке 1.





Рисунок 1 - Классификация заинтересованных сторон университета

Анализ требований, рекомендаций и ожиданий заинтересованных сторон, выражается в результатах мониторинга, самообследования, а также встреч, внешних проверок, в отзывах и благодарностях.

Результаты выполнения требований заинтересованных сторон по итогам соответствующих мониторингов приведены в п. 0.1 РК 05, в отчётах ректора и иллюстрируют их выполнение.

Экспертная оценка влияния заинтересованных сторон на университет и их взаимовлияние показаны в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 – Оценка влияния заинтересованных сторон на университет

Заинтересованная сторона	Влияние, ранг по пятибалльной шкале				
	5	4	3	2	1
1 Органы власти, контроля и надзора					
2 Обучаемые и их родители					
3 Работодатели					
4 Заказчики НИОКР					
5 Персонал университета					
6 Поставщики абитуриентов					
7 Поставщики услуг и продукции					
8 Общество					

Из данных таблицы 1 следует, что наибольшее влияние на университет имеют основные потребители результатов работы университета - органы власти, контроля и надзора, а также персонал университета. Обучаемые и их родители, поставщики абитуриентов и заказчики НИОКР имеют меньшее, но достаточно сильное влияние. Работодатели в настоящее время пока имеют недостаточно сильное влияние, которое должно увеличиться в будущем.

Оценка взаимовлияния заинтересованных сторон приведена в таблице 2 и рисунке 2.

Суммарная ранжированная оценка влияния каждой из заинтересованных сторон на другие стороны составила:

- 1 для органов власти, контроля и надзора – 29 баллов;
- 2 для персонала университета – 25 баллов;
- 3 для обучаемых и их родителей - 23 балла;
- 4 для работодателей - 20 баллов;
- 5 для заказчиков НИОКР - 19 баллов;
- 6 для общества в целом – 16 баллов;
- 7 для поставщиков абитуриентов – 10 баллов;
- 8 для поставщиков услуг и продукции - 7 баллов.



Таблица 2 – Матрица взаимовлияния заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	Взаимовлияние заинтересованных сторон (1 - 8), ранг по пятибалльной шкале							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1 Органы власти, контроля и надзора		5	5	3	5	5	3	3
2 Обучаемые и их родители	1		2	1	3	1	1	2
3 Работодатели	3	4		2	4	3	2	2
4 Заказчики НИОКР	2	1	2		5	3	4	2
5 Персонал университета	1	5	3	3		4	5	2
6 Поставщики абитуриентов	1	1	1	1	2		0	4
7 Поставщики услуг и продукции	1	1	1	1	2	0		1
8 Общество	3	3	3	2	2	2	1	

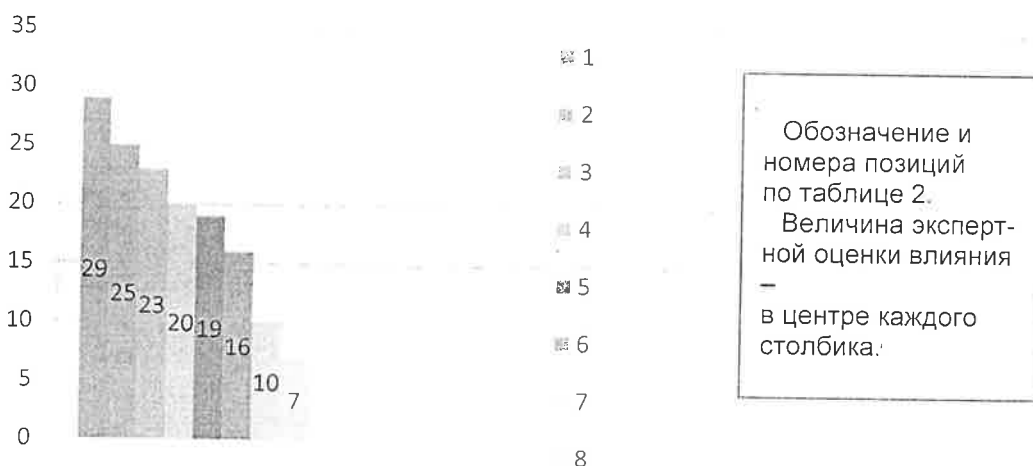


Рисунок 2 - Оценка влияния каждой из заинтересованных сторон на другие стороны

Из представленных данных в таблице 2 и на рисунке 2 следует, что наибольшим влиянием среди заинтересованных сторон имеют органы власти, контроля и надзора, что представляется чрезмерным, учитывая законодательно провозглашённую автономию высшей школы.

Значения оценки для работодателей свидетельствует о том, что степень их влияния на заинтересованные стороны должна быть выше.

Как отрядный факт можно рассматривать величину оценки влияния персонала университета и обучаемых и их родителей.

4.1.2 На основе изучения состава заинтересованных сторон и экспертной оценки их влияния на деятельность университета сформулированы цели и задачи мониторинга.



Мониторинг удовлетворённости заинтересованных сторон проводится для достижения следующих целей:

- предоставление заинтересованным сторонам доказательств соответствия образовательной деятельности университета установленным требованиям;
- повышение удовлетворённости заинтересованных сторон деятельностью университета.

Задачами мониторинга являются:

- подготовка квалифицированного персонала по проведению мониторинга;
- обеспечение необходимыми материальными и методическими ресурсами этой работы;
- получение достоверной информации по обеспечению гарантий качества образовательной деятельности университета;
- улучшение взаимодействия между университетом и заинтересованными сторонами; в первую очередь, с работодателями и органами по профессионально-общественной аккредитации образовательных программ;
- улучшение деятельности университета и, как следствие, улучшения его имиджа как ведущего вуза в области землеустройства и кадастров.

4.1.3 Общие требования к проведению мониторинга

4.1.3.1 Оценка удовлетворённости потребителей проводится один раз в год и по необходимости.

Ответственным за оценку является проректор по учебно-методической работе – ПРК. Ответственный исполнитель – начальник отдела статистики и мониторинга образования и ДУМР, участвуют – отдел управления качеством образования и все подразделения университета. При этом оценку удовлетворённости по отдельным заинтересованным сторонам проводят:

- 1) абитуриентов – приёмная комиссия;
- 2) студентов - деканаты и кафедры, ЦДМО, ОУКО. Респондентами являются студенты первого-пятого курсов всех факультетов, отобранные методом гнездовой выборки;
- 3) выпускников - деканаты и выпускающие кафедры, ОУКО, проректор по СВВРиМП, Студенческий совет;
- 4) магистрантов, аспирантов – деканаты, отдел докторантуры и аспирантуры;
- 5) сотрудников – отдела по работе с персоналом, ЦСиМО, ОУКО;
- 6) работодателей – многофункциональный центр карьеры и профориентации, деканаты;
- 7) Минобрнауки (Рособрнадзор) и Минсельхоз России - отдел ЦСиМО, ДУМР, ОУКО, руководители подразделений;
- 8) общество – проректор по СВВРиМП;
- 9) зарубежные организации – отдел по международным связям, Центр международных проектов.

Таким образом, объектами мониторинга являются вышеперечисленные девять групп потребителей.

Предметом мониторинга является степень удовлетворённости потребителей деятельностью университета.

Гипотезой исследований является повышение роли заинтересованных сторон в оценке деятельности университета, что должно мотивировать их заинтересованность в её улучшении.

Применяемые методы исследования [2, 5, 6, 8 - 12]:

- анкетирование;
- тестирование;



- экспертные оценки;
- анализ документов;
- наблюдение;
- анализ информации, распространяемой по информационным каналам.

4.1.3.2 При формировании случайной одноступенчатой выборки используется один из следующих методов [6, 10 - 12]:

- метод механической выборки. Работа со списками, включающими все элементы генеральной совокупности, из которых через равные интервалы отбирается число респондентов;
- метод серийной выборки. Группы отбираются случайным образом, а внутри них проводится сплошной опрос;
- гнездовой метод, при котором сначала отбираются основные группы, а потом идёт случайный отбор;
- метод квот применяется при наличии статистических данных о контрольных признаках генеральной совокупности, выступающих в качестве параметров квот. Например, пол и уровень образования.

При сочетании различных методов получают многоступенчатую выборку.

4.1.3.3 Мониторинг – это один из наиболее эффективных видов исследования. При его проведении необходимо соблюдать следующие принципы сбора данных [2, 13]:

- проведение опроса на одних и тех же территориях;
- согласованность сроков сбора различного вида данных;
- единообразие используемого инструментария (анкет, бланков, карточек) для получения данных;
- предусмотреть возможность актуализации плана работ при тех или иных изменениях;
- перепроверка и сопоставление различного вида данных;
- организация, наполнение и сохранение единого банка данных, обеспечение режима конфиденциальности.

4.1.3.4 Для анализа документов применяют следующие методы [2]:

- качественный (традиционный) анализ, направленный на раскрытие основного содержания материалов. Включает в себя:
 - внешний анализ (обстоятельства, цель, достоверность);
 - внутренний анализ (выявление различий между содержанием материалов и фактическим состоянием дел, компетентность авторов, систематизация представленных сведений);
- формализованный или контент – анализ основан на выявлении смысловых единиц в содержании документов (качественный анализ) и измерении единиц анализа (количественный анализ).

Требования к документированной информации изложены в СТО СМК 7.5.01. Оценка соответствия документов установленным требованиям приведена в СТО СМК 9.2.01.

4.1.3.5 Общие сведения о процессе приведены в п. 5.1 настоящего стандарта. Этапы проведения мониторинга приведены в п. 5.2 и приложении настоящего стандарта.



4.2 Планирование мониторинга

4.2.1 В системе менеджмента качества (ИСО 9001 и РК 05 любая деятельность начинается с планирования работ. При планировании мониторинга в программе работ (программа является приложением к приказу ректора о проведении мониторинга) отражаются следующие структурные элементы:

1) Общие сведения (цель, задачи, основания для проведения работ, даты начала и окончания работ, состав участников, регламентирующие документы, объекты и предмет мониторинга, гипотеза, перечень проверяемых документов, применяемые методы сбора первичных данных);

2) План – график работ (наименование работ, сроки работ, время и место проведения работ с указанием исполнителей).

4.2.2 В состав работ входят:

- формирование группы;
- подготовка проекта приказа, программы и плана графика. При их одобрении, утверждение ректором;
- обучение (инструктаж) членов группы. Сроки и объём обучения зависят от степени подготовки членов группы;
- составление анкет, вопросников, тестов и необходимых форм для заполнения данными, а также материалов для инструктажа респондентов;
- определение объёма выборки респондентов и её обоснование;
- тиражирование необходимых материалов;
- подготовка компьютерной техники и классов для проведения соответствующих мероприятий;
- перечисление работ по анализу необходимой отчётности, анкетированию, опросу, тестированию и т.п.;
- проведение регулярных рабочих совещаний по результатам выполняемых работ;
- обработка, анализ и оценка соответствия результатов, с учётом результатов самообследования и аудитов (внутреннего и внешнего);
- формулирование рекомендаций с возможными корректирующими действиями;
- формирование информационно-аналитического отчёта, отчёта ректора, необходимых презентаций;
- обсуждение результатов мониторинга, измерения, анализа и оценки на Учёном совете университета;
- при одобрении результатов, утверждение отчётов ректором;
- информирование заинтересованных сторон о результатах мониторинга. Наполнение информацией официального сайта о деятельности университета.

4.3 Требования к разработке анкет

4.3.1 При составлении анкеты необходимо учитывать следующие основные требования [2, 6, 14]:

- объем анкеты обычно содержит не более 25-30 вопросов, включая социально-демографический блок;
- количество открытых вопросов, как и количество альтернатив в закрытых вопросах, должно быть минимальным;



- формулировка вопросов должны быть достаточно просты и рассчитаны на чтение, а не воспроизводство вслух. Непонятная терминология и сложные речевые обороты недопустимы;
- заполнение анкеты должна быть простым и полностью объяснённым в инструкции к анкете;
- табличные вопросы используются только в крайних случаях и не более двух на всю анкету. Их структура должна быть простой, а объем минимален;
- время, затраченное на всю процедуру анкетирования (раздача, заполнение, сбор), обычно составляет 0,5 – 0,75 часа;
- до проведения анкетирования его необходимо обязательно апробировать.

4.3.2 Принципы построения анкет [2, 6, 14]:

- необходимо учитывать особенности восприятия респондентом текста анкеты;
- необходимо учитывать факт взаимного влияния ответов на разные вопросы. Одни и те же вопросы, расположенные в разной последовательности, дают разную информацию;

- смысловые блоки опросного листа должны быть примерно одного объёма;
- построения вопросов анкеты по степени их трудности должен удовлетворять следующему принципу: вначале идут простые вопросы, затем - более сложные, а в конце – наиболее сложные вопросы (один-два), после чего – социально-демографический блок.

4.3.3 Композиция анкеты

Анкета состоит из трех частей [2, 6, 14].

Вступительная часть – обращение к респонденту, содержащее также инструкцию по заполнению анкеты.

В ней содержится информация о цели исследования, подчеркивается важность темы и значимость мнения респондента по данному вопросу, а также анонимность проводимого опроса и использование полученных данных в обобщенном виде.

Максимальный объем вступления – полстраницы, текст должен располагаться посередине. Отдельной строкой внизу текста выделяется благодарность за участие в исследовании.

Основная часть содержит вопросы по теме исследования.

В заключительной части формулируется благодарность за участие в виде уважительной фразы, расположенной по центру последней страницы анкеты. Если есть возможность сообщить о форме использования результатов исследования, это должно быть обязательно выполнено.

Между основной и заключительной частями анкеты располагается социально-демографический блок, содержащий вопросы, касающиеся личности респондента. Но этот блок может располагаться перед основной частью.

Он содержит следующие признаки, позволяющие проводить классификацию респондентов:

- пол;
- возраст;
- уровень образования;
- семейное положение;
- вид профессиональной деятельности;
- место жительства.

4.3.4 Типы вопросов

Вопросы могут быть контактными, основными и неосновными.



Контактные вопросы. Эти вопросы располагаются в начале анкеты и выполняют функцию установления психологического контакта между социологом и респондентом.

Контактные вопросы должны отвечать следующим требованиям:

- быть простыми и содержать информацию о фактах, хорошо известных респонденту;
- быть общими, известными всем опрашиваемым;
- не должны затрагивать личную жизнь или индивидуальные характеристики личности;
- эти вопросы могут не обрабатываться и не учитываться при анализе первичных данных.

В основной части анкеты содержатся основные вопросы, направленные на сбор информации по предмету исследования.

Их дополняет группа неосновных вопросов, к которым относятся:

- вопросы-фильтры, определяющие адресат основного вопроса;
- контрольные вопросы, проверяющие искренность и компетентность респондента;
- служебные вопросы, проверяющие качество заполнения анкеты и выполняющие методические функции;
- буферные вопросы устанавливают логическую взаимосвязь между различными определениями.

4.3.5 Формулировка вопросов

Они могут формулироваться по-разному. Возможна закрытая форма вопроса (с вариантами ответов) и открытая. Если количество возможных альтернатив велико, либо они полностью неизвестны и не могут быть учтены, последней альтернативой в их перечне выступает вариант «другое (укажите)». Такая форма анкетного вопроса называется полужакрытой (полуоткрытой).

Постановка закрытых вопросов предполагает соблюдение следующих основных требований [2, 6, 14]:

- необходимо предусмотреть максимально возможные варианты ответов;
- формулируя варианты ответов, следует помнить три важных правила, подтверждаемых экспериментальными исследованиями:
 - а) первыми должны быть наименее вероятные варианты ответа;
 - б) подсказки должны быть примерно равной длины;
 - в) все варианты ответов следует выдерживать на одном уровне конкретности;
- нельзя комбинировать несколько идей в одной фразе;
- все возможные варианты ответов должны быть отпечатаны на одной странице, чтобы респондент мог разом охватить рамки соотнесения оценок;
- нельзя печатать всю серию положительных подсказок ответов подряд и следом за нею – серию отрицательных или наоборот;
- ограничение выбора подсказок могут быть жёсткими и нежёсткими. Это зависит от программной цели вопроса и его смысла.

При постановке открытых вопросов необходимо предусмотреть достаточное число строк для записи ответов (в большинстве случаев рекомендуется – от трёх до семи).

Открытые вопросы всегда формулируются в паре с закрытыми.

По форме представления вопросы делятся на линейные и табличные. Табличная форма используется, если анкета содержит однотипные вопросы, которые можно объединить в одном блоке. Табличный вопрос не должен содержать более семи позиций (строк) и двух наборов альтернатив (столбцов).



Различают также прямые и косвенные вопросы. Косвенные вопросы ставятся в случае, когда затронуты проблемы, по которым опрашиваемые не склонны высказываться откровенно.

4.3.6 Повышению достоверности ответов способствует соблюдение следующих требований:

1) респонденту должна быть обеспечена возможность уклониться от ответа, выразить неопределённое мнение. Для этого нужно предусмотреть варианты ответов «затрудняюсь ответить», «когда как», «бывает по-разному» и другие;

2) вопросы не должны содержать в своей формулировке явных или неявных подсказок;

3) при формулировке оценочных вопросов и вариантов ответов необходимо следить за тем, чтобы положительные и отрицательные суждения были сбалансированы;

4) перечни положительных и отрицательных суждений обычно располагают в виде двух параллельных столбцов, образуя сбалансированную шкалу оценок;

5) необходимо учитывать возможности памяти респондента, его способность к анализу и обобщению собственных поступков. Это важно, в частности, при построении вопросов о затратах времени на различные виды занятий, их регулярности и периодичности.

4.3.7 Оформление (расположение текста, вид и размер кегля шрифта) анкеты должны отвечать требованиям простоты и удобства работы. Нежелательно применять размер кегля менее 10.

Все смысловые разделы начинаются особыми вступительными пояснениями, которые выделяются шрифтом. Вопросы сопровождаются чёткой инструкцией по возможным ответам.

Нельзя разрывать текст, относящийся к одному вопросу: вся конструкция вопроса располагается на одной полосе.

Все вопросы нумеруются по порядку, а варианты ответов обозначают буквами или цифрами в скобках.

Желательно применять разнообразные шрифты при наборе вводных замечаний к серии вопросов, самих вопросов, инструкции по заполнению ответов на вопросы, вариантов ответов.

4.4 Определение объёма необходимой выборки респондентов

4.4.1 Принятые допущения:

- распределение вероятностей случайных величин обычно подчиняются нормальному закону распределения. Как правило, средние значения групп данных имеют тенденцию к нормальному распределению, даже если исходные данные ему не подчиняются. В противном случае необходимо использовать аппарат вычислений для непараметрического распределения;

- при мониторинге образовательной деятельности университета применяется бесповторный отбор;

- поскольку размер выборки, как правило, ограничен экономическими соображениями, то для получения несмещённых значений величин (средняя арифметическая, величина, дисперсия, среднее квадратическое отклонение) используют поправочный коэффициент K , определяемый по формуле (5) и таблице 3 [15]:

$$K = \sqrt{n/(n-1)} \quad (5)$$



Таблица 3 – Зависимость поправочного коэффициента от размера выборки [15]

n	5	7	10	16	20	30	50	100	200	500
K	1,118	1,080	1,054	1,033	1,026	1,017	1,010	1,005	1,002	1,001

Как видно из данных таблицы 3 для достаточно большой выборки (n равно или более 500) значение поправки можно принять равным единице.

4.4.2 Для достоверного определения объёма выборки (n) респондентов необходимо руководствоваться следующими соображениями [2, 6, 14]:

- выборка, представляющая генеральную совокупность, должна быть по возможности большой, так как повышение её репрезентативности повышает достоверность статистической оценки характеристик генеральной совокупности;
 - увеличение объёма выборки резко увеличивает расходы на исследование;
 - выборка должна быть однородной, без существенных различий между субъектами. Для оценки однородности выборки используют коэффициент вариации (v).
- Поскольку это противоречивые требования, то следует определиться:
- с размером генеральной совокупности (N). Например, это количество обучающихся в университете (таблица 4) или количество преподавателей, или число работодателей;

• следует задать доверительную вероятность оценок, обычно вероятность наступления события принимают $P = 95 \%$, но если необходимо, чтобы $P = 99 \%$, то размер выборки нужно увеличить в четыре раза [2, 6, 14];

• необходимо задать требуемую точность (погрешность) оценки (Δ), она зависит от объёма выборки и степени разброса значений признака в генеральной совокупности. Погрешность возрастает при увеличении дисперсии и уменьшается при увеличении объёма выборки. Обычно задаются значением предела погрешности, равным плюс - минус 5 %;

• нужно знать значение дисперсии (σ^2) или среднеквадратического отклонения (σ). Поскольку, заранее они известны только из аналогичных прошлых исследований, то можно поступить следующими способами:

1) В работе [6] приводится формула (см. формулу (6) с помощью которой можно рассчитать n при известных N и σ , при $P = 95 \%$ $t = 1,96$, а значение Δ равно 0,05:

$$n = t^2 \sigma^2 N / (t^2 \sigma^2 + N \Delta^2) \quad (6)$$

2) В работе [14] приведена формула (см. формулу (7) для аналогичного случая, представленная в обозначениях настоящего стандарта:

$$n = t^2 \sigma^2 / \Delta^2 \quad (7)$$

3) В работе [17] для случая, когда среднее квадратическое отклонение неизвестно и на заданный вопрос возможны два варианта ответов (да/ нет), приводится формула, представленная в обозначениях настоящего стандарта (см. формулу (8):

$$n = t^2 p q / \Delta^2 \quad (8)$$



4) В работе [16] примерный объем выборки определяется табличным способом (см. таблицу 4), задаваясь значениями **N**, **P** и **Δ**:

Таблица 4 – Определение выборки [16]

Генеральная совокупность N , человек	Предел погрешности Δ , %			Доверительная вероятность P , %		
	10	5	1	90	95	99
100	50	80	99	74	80	88
500	81	218	476	176	218	286
1000	88	278	906	215	278	400
10 000	96	370	4900	264	370	623
100 000	96	383	8763	270	383	660

Примечание – Выделены столбцы с 5 % погрешностью и вероятностью 95 %.

Как следует из таблицы 4 для совокупности до 10000 человек при заданной доверительной вероятности в 95 % и допустимой погрешности в 5 % выборка составит 370 человек.

5) В работе [17] приводится формула (см. формулу (9)) для примерного определения объема выборки при известной численности генеральной совокупности **N** и заданной доверительной вероятности **P** = 95 %:

$$N = 0,96 N / (0,0025N + 0,96) \quad (9)$$

Определим объем выборки для обучаемых в университете по направлениям бакалавриата для очной формы обучения по формуле (9). Например: при **N** = 2525 **n** = 333, что согласуется с примерным определением выборки по таблице 4 (строки 1000 и 10000 человек).

При определении объема необходимой выборки необходимо принять во внимание следующее обстоятельство: при входном контроле заполненных анкет, некоторое их количество бракуется. Поэтому необходимый объем выборки должен быть увеличен на величину, определенную из прошлого опыта.

4.5 Обработка и анализ первичной информации

Вначале данные, полученные в ходе мониторинга, подготавливаются к статистической обработке. Готовность анкет проверяется перед их вводом в компьютер оператором.

До обработки первичная информация подвергается контролю по каждому пункту анкеты и не отвечающие указанным ниже критериям, бракуются:

- на достоверность – проверяются отклонения от расчетного значения выборки, выявляются неточности и ошибки при ответах на вопросы анкет;
- на полноту заполнения – считается, что анкета, содержащая более 70 % ненужной информации, исключается из общего массива данных;
- на соответствие формы заполнения документа установленной программе обработки;
- на однозначность и сопоставимость полученной информации.



Всем документам, прошедшим входной контроль с положительным результатом, присваивается индивидуальное обозначение, позволяющее однозначно его идентифицировать.

Далее проводится обработка первичных данных и заполнение статистических таблиц. Подготовленный массив первичных данных, формат которых приспособлен к формату соответствующего программного обеспечения, вводится в компьютер и обрабатывается для получения необходимых статистических параметров выборки.

Обычно, проводят предварительный анализ по одному или нескольким параметрам исследования. Полученные данные сравниваются с результатами обработки всей выборки. Если разница превышает допустимый предел установленной ошибки, то ищется место, где она была допущена, и назначаются коррекции для её исправления.

4.6 Оформление результатов исследования

4.6.1 Требования к структуре, оформлению, тексту и содержанию аналогичны требованиям к отчёту о НИОКР, подробно изложенным в СТО СМК 7.5.01, ГОСТ 7.32 и [2, 5, 6, 10]. Кроме того, отчёт должен соответствовать требованиям, которые содержатся в правовых и нормативных документах соответствующих органов власти, контроля и надзора. Отчёт и другие подтверждающие документы представляются на бумажном носителе информации и/или в электронном виде.

4.6.2 Информация о прошедшем мониторинге, вошедшая в отчёт выносится на обсуждение Учёного совета университета. При одобрении отчёта Учёным советом он утверждается ректором.

4.7 Анализ рисков и возможностей

4.7.1 Анализ рисков и возможностей деятельности по мониторингу проводится в соответствии с требованиями СТО СМК 6.1.01 и ГОСТ Р 51901.12, ГОСТ Р ИСО МЭК 31010.

Целью анализа является снижение вероятности возникновения рисков и улучшения возможностей путём разработки и проведения в последующем корректирующих действий.

4.7.2 Экспертная оценка при анализе выполнялась путём выставления ранга (баллов) по уровням вероятности возникновения риска «О» и значимости последующего эффекта «S»:

1 – очень малая, 2 – малая, 3 – средняя, 4 – высокая, 5 – очень высокая.

Результаты анализа представлены в таблице 5 и на рисунке 2.

Таблица 5– Реестр рисков и возможностей

Этап процесса	Описание рисков и возможностей	О, ранг	Последствия ¹	S, ранг	ПЧР	Корректирующие действия
Этап 1. Планирование и подготовка к мониторингу 1 Подготовка материалов к составлению приказа, программы по монито-	1 Не полностью учтены факторы, связанные с заинтересованными сторонами.	4	1 Неполная информация о требованиях заинтересованных сторон исключат достоверную оценку объектов мониторинга.	5	20	1 Провести повторно этап 1 с уточнением целей, задач и объектов. 2 Организовать получение необходимой информации.

¹ Сквозная нумерация последствий по всей таблице.



рингу. 2 Согласование подготовленных документов, их утверждение и выпуск. Информирование подразделений 3 Инструктаж членов группы	2 Не проведен полноценный инструктаж. 3 Определённые размеры выборок не репрезентативны. 4 Разработанный документ отвечает установленным требованиям.	2 4 4	2 Не по всем работам назначены компетентные члены группы. 3 Неполный перечень работ. 4 Ошибки в работе членов группы. 5 Обеспечение эффективной работы членов группы. 6 Обеспечение пригодности документа для применения. 7 Документированная информация сохраняет знания организации для последующих поколений.	3 2 4 5 4	6 4 16 20 20 16	1 Провести инструктаж членов группы. 2 Включить в состав группы специалистов с необходимой квалификацией для использования их знаний и навыков. 1 Провести корректное определение размеров выборок. 2 Организовать проведение экспертизы до выпуска. 1 Поддерживать необходимую квалификацию персонала. 1 Поддерживать необходимую квалификацию персонала. 2 Своевременно актуализировать документ.
5 Тиражирование необходимых материалов. Подготовка компьютерной техники, программного обеспечения и классов Этап 2. Проведение мониторинга 6 Проведение опросов и социологических исследований 7 Обработка, анализ и оценка соответствия результатов	5 Не полностью подготовлена компьютерная техника и не актуализировано программное обеспечение. 6 Обозначение рабочих материалов не отвечает требованиям их полной однозначной идентификации. 7 Занижена трудоёмкость работ.	4 4 3	8 Ошибки в работе. 9 Ошибки в работе. 10 Срыв плана – графика работ.	4 5 3	16 20 9	1 Подготовить технику. 2 Актуализировать программное обеспечение. 1 Обеспечить чёткую идентификацию материалов. 1 Актуализировать план-график. 2 В дальнейшем учесть этот опыт при составлении план-графика.
Этап 3. Оформление результатов мониторинга 8 Формирование	8 Составленные отчётные документы не отвечают установленным требованиям (Не проведена эксперти-	3	11 Не выполнение требований по построению, оформлению, изложению, содержанию и тек-	4	12	1 Провести обучение членов группы требованиям к управлению документацией.



отчётных докумен-
тов. Обсуждение
на
Учёном совете
ГУЗ. Утверждение
отчётов

за).

сту документа.

2 Организовать
проведение нор-
моконтроля.

3 12 Ошибки в работе. 4 12

**Этап 4.
Регистрация за-
писей**

9 Регистрация за-
писей

9 Не соблюдаются
условия хранения но-
сителей первичной
информации (темпе-
ратура, влажность,
исключение несанкци-
онированного доступа,
дублирование).

4 13 Затруднено вос-
становление запи-
сей при их утрате. 4 16

1 Провести обуче-
ние экспертов.
2 Обеспечить не-
обходимые усло-
вия для хранения
носителей первич-
ной информации с
регистрацией
условий.

10 Управление запи-
сями по качеству со-
ответствует уста-
новленным требова-
ниям.

3 14 Записи подтвер-
ждают факт выпол-
нения работ, их ка-
чество и статус,
соответствие уста-
новленным требо-
ваниям в СМК. 4 12

1 Поддержание
условий хранения
и использования
записей.

15 Носители со-
держат всю необ-
ходимую информа-
цию. 5 15

2 Поддерживать
необходимую ква-
лификацию персо-
нала.

3 16 Зарегистриро-
ванные записи по
качеству хранятся в
условиях, исключая
их порчу,
нанесение ущерба и
потерю. Это позво-
ляет обеспечить их
сохранность, доступ
к ним и упорядочить
деятельность уни-
верситета. 4 12

3 Проведение ме-
роприятий по
улучшению дея-
тельности.

3 17 Записи сохраня-
ют знания органи-
зации для передачи
последующим по-
колениям. 4 12

Карта анализа рисков и возможностей процесса позволяет наглядным и простым способом продемонстрировать всю совокупность рисков и возможностей анализируемого процесса с их оценками (значения ПРЧ - приоритетного числа рисков).

На карте по оси ординат нанесена пятибалльная шкала вероятности рисков и возможностей. По оси абсцисс – сила влияния на последствия рисков и возможностей, также по пятибалльной шкале. Таким образом вероятность появления риска/ возможности возрастает при движении снизу-вверх, а их влияние возрастает при движении от периферии карты к её центру.



Для большей наглядности и информативности карты на ней красным цветом выделены поля со значениями ПЧР, равными или превышающими предельное значение. В данном случае предельное значение ПЧР равно 15. Также для наглядности поля карты, относящиеся к возможностям, окрашены зелёным цветом разной интенсивности. Более интенсивная окраска соответствует более высокой вероятности и большему влиянию.



Обозначения: Числа в клетках – это номера последствий рисков и возможностей (см. таблицу 1)

Рисунок 2 – Карта анализа рисков и возможностей процесса

Из представленных данных следует, что последствия рисков № 3 и 2 незначительны. Серьёзные угрозы представляют последствия № 1, 4, 7, 8 и 16. Умеренные угрозы представляют последствия № 10, 11 и 12.

В тоже время вероятность реализации выявленных возможностей 12, 16, 17 и 13 довольно высока.

4.8 Информирование общественности о результатах деятельности

4.8.1 Электронные результаты мониторинга удовлетворённости заинтересованных сторон представляются на сайте АИС СМК ГУЗ в разделе «Мониторинг и аудит» [1].

5 Порядок выполнения мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон

5.1 Общие сведения

Цель: предоставление заинтересованным сторонам доказательств соответствия образовательной деятельности университета установленным требованиям.



Руководитель: Проректор по учебно-методической работе – ответственный представитель руководства по качеству.

Исполнители: Эксперты, привлекаемые для проведения мониторинга образовательной деятельности, руководство и сотрудники ДУМР, ЦСиМ, ОУКО, ЦДМО, а также представители всех заинтересованных сторон.

Поставщик: Все заинтересованные стороны.

Входные данные: План работ университета на год.

Потребители: Руководство и персонал университета (ППС и УВС, сотрудники), руководители процессов, обучаемые, представители аккредитующих органов, надзорных органов, работодателей, заказчиков НИОКР.

Выходные данные: Результаты мониторинга, рекомендации по улучшению деятельности.

Последующий процесс: Анализ СМК со стороны руководства, улучшение (управление несоответствиями и корректирующими действиями), анализ рисков и возможностей.

Требования и рекомендации (документы): настоящий СТО, СТО СМК 9.2.01, СТО СМК 7.5.01, СТО СМК 6.1.01.

Состав: 4 этапа (планирование и подготовка, проведение мониторинга, оформление результатов мониторинга, управление записями) (см. п.5.2 и приложение А настоящего документа).

Ресурсы: Эксперты, персонал подразделений. Финансовые средства. Выделенная трудоёмкость (в зависимости от конкретных условий). Необходимые знания, информационные ресурсы и программное обеспечение. Необходимая организационная среда. Расходные материалы.

Записи по качеству: Приказ, программа и план-график проведения мониторинга, анкеты, отчёт с результатами и рекомендациями, записи в рабочих тетрадях экспертов. Результаты анкетирования и социологических исследований. Отчеты с исходными данными для определения рейтингов и аттестационных, аккредитационных показателей университета. Решения Ученого совета по итоговым показателям работы университета. Информация от подразделений для самооценки деятельности университета. Ежегодный отчёт ректора.

Критерии оценки: Выполнение приказа и программы по объёму и срокам. Объективность и достоверность информации. Компетентность экспертов. Отсутствие апелляций.

Методы измерений, мониторинга, анализа и оценки: Мониторинг и анализ со стороны руководителя процесса 1 раз в год и при необходимости. Внутренние и внешние аудиты. Проверки со стороны руководства. Проверки надзорных и аккредитующих органов. Сопоставление результатов внешних и внутренних аудитов.

Анализ рисков и возможностей: Выявление и оценка потенциальных рисков и возможностей при планировании и осуществлении мониторинга - 1 раз в год и при необходимости.

5.2 Порядок выполнения

5.2.1 Порядок выполнения мониторинга приведён в таблице 7.

Таблица 7 - Порядок выполнения мониторинга

Деятельность	1 Ответственный 2 Исполнители	Требования	Вход	Выход
© ГУЗ, 2023	Выпуск 3	Изменение 0	Экземпляр №1	Лист 25/50



Этап 1. Планирование и подготовка к мониторингу

1 Подготовка материалов к составлению приказа, программы по мониторингу.

2 Согласование подготовленных документов, их утверждение и выпуск. Информирование подразделений

3 Инструктаж членов группы

4 Составление анкет, вопросников, тестов и необходимых форм для заполнения данными, материалов для инструктажа респондентов. Определение объемов выборок

5 Тиражирование необходимых материалов. Подготовка техники, ПО и аудиторий

Этап 2. Проведение мониторинга

6 Проведение опросов и социологических исследований

7 Обработка, анализ и оценка соответствия результатов

1 Проректор по учебно-методической работе - ПРК
2 Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО

1 Ректор
2 Проректор по учебно-методической работе – ПРК, Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО

1 Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО
2 Члены группы

1 Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО
2 Члены группы

1 Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО
2 Начальник отдела оперативной полиграфии

1 Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО
2 Члены группы, Респонденты заинтересованных сторон

1 Проректор по учебно-методической работе – ПРК, Проректор по СВВРиМП
2 Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО, члены группы,

Настоящий СТО СМК.

Соответствие требованиям настоящего СТО СМК. Срок за 3 недели до планируемого периода.

Настоящий СТО СМК.
Приказ и программа

Настоящий СТО СМК.
Приказ и программа

Настоящий СТО СМК.

Настоящий СТО СМК.

Соответствие требованиям настоящего СТО СМК.

Настоящий СТО СМК,
Отчёт по предыдущему мониторингу.

Проект приказа и программы.
Список рассылки приказа и программы.

Приказ и программа. Список членов группы. Программа инструктажа. Макеты анкет.

Приказ и программа.
Перечень объектов.
Макеты анкет.

Приказ и программа.
Тиражируемые материалы.

Тираж материалов для мониторинга.

Рабочие материалы.

Рабочие материалы: Проект приказа и программы, макеты анкет.

Приказ и программа (При наличии замечаний возврат к п.1). Отметки о выполнении в регистрационном журнале.

Протокол инструктажа членов группы.

Анкеты, вопросники, тесты и необходимые формы для заполнения данными, материалы для инструктажа респондентов. Выборки респондентов по объектам. Служебная записка на тиражирование материалов.

Тираж материалов для мониторинга.

Результаты мониторинга.
Рабочие материалы.

Проанализированные, систематизированные и достоверные данные мониторинга, прошедшие статистическую обработку.
Информация в Базу данных выпускников.



Этап 3. Оформление результатов мониторинга

8 Формирование информационно-аналитического отчёта, отчёта ректора, необходимых презентаций. Обсуждение на Учёном совете ГУЗ. Утверждение отчётов

9 Рассылка отчёта о мониторинге заинтересованным сторонам. Размещение информации на сайте ГУЗ

Руководители подразделений, Ассоциация выпускников, Работодатели.

1 Ректор, члены Учёного совета

2 Проректор по УРМ – ПРК, Начальники ЦСиМО, ОУКО, ЦДМО и МЦКиП

Настоящий СТО СМК.
СТО СМК 7.5.01.

Проанализированные, систематизированные и достоверные данные мониторинга, прошедшие статистическую обработку.

Отчёты и информационные материалы. Рекомендации. База данных ЦСиМО.

1 Начальники ЦСиМО, ОУКО и ЦДМО
2 Начальник ОДОУ

СТО СМК 7.5.01, Настоящий СТО СМК.

Список рассылки официальных документов.

Отчёт и его электронная версия. Отметки о выполнении в регистрационных журналах. Размещение материалов на сайте ГУЗ. Отправка материалов заинтересованным организациям.

Этап 4. Управление записями
10 Управление записями.

1 Начальники ЦСиМО, ОУКО, ЦДМО и МЦКиП
2 Члены группы

СТО СМК 7.5.01. Настоящий СТО СМК.

Информация. Формы.

Журналы регистрации. Заполненные формы документов. Отчёты на установленных носителях информации.

6 Ответственность

Проректор по учебно-методической работе – представитель руководства по качеству несёт ответственность за проведение и контроль исполнения работ по мониторингу образовательной деятельности университета.

Директор ЦСиМО, несет ответственность:

- за организацию и проведение мониторинга образовательной деятельности университета;
- за своевременный обмен информацией между участниками работ и взаимодействие с аккредитующим органом;

Проректор по СВВРиМП, руководители ОУКО, ЦДМО, МЦКиП, непосредственно участвующие в работах по мониторингу несут ответственность:

- за организацию и проведение мониторинга в рамках своей деятельности в соответствии с программой и планом работ;
- за своевременное предоставление необходимых материалов и их достоверность;
- за составление итоговых документов по мониторингу.



Члены группы по мониторингу образовательной деятельности несут ответственность за выполнение плана работ, достоверность и объективность собранной информации.

Руководители структурных подразделений несут ответственность:

- за соблюдение сроков предоставления данных для формирования соответствующих отчетных документов;
- за достоверность и обоснованность предоставленных материалов.

Список использованных источников

- [1] Сайт ФГБОУ ГУЗ «СМК ГУЗ» [Электронный ресурс] : <http://www.guz.ru/> (дата обращения 09.03.2023).
- [2] Социология: учебник / В.Н. Лавриненко, О.А. Останина, Л.М. Путилова [и др.]; науч. Ред В.Н. Лавриненко. 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2014. – 480 с.
- [3] Руководство по риск – менеджменту / Д.А. Марцинковский, А.В. Владимирцев, О.А. Марцинковский; Ассоц. по сертификации «Русский регистр» [Текст] – Санкт-Петербург : Береста, 2007. – 331 с.
- [4] Азарьева В.В., Горленко О.А., Григорьев В.М., Круглов В.И., Прокопов Н.И., Соколов В.С., Степанов И.В., Степанов С.А., Шапошников С.А., Яценко В.В. Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования. [Текст] СПб.: ПИФ.com, 2007 – 44 с.
- [5] Кравченко А.И. Григорян А.Ф. Социология. [Текст] Учебник. – М.: ПБЮЛ. 2001. – 434 с.
- [6] Колчинская В.Ю. Анализ данных в социологии: Учебное пособие. [Текст] – Челябинск : - Изд-во ЮУрГУ, 2006 - 84 с.
- [7] Роль студентов в процессе гарантии качества. Отчет ENQA. 07.07.2009. [Электронный ресурс] http://akvobr.ru/rol_studentov_v_processe_garantii_kachestva.html (дата обращения 01.03.2023).
- [8] Мониторинг соблюдения законодательства в области образования аграрными вузами. Методические материалы [Текст] / Общ. Ред.: Широкопад И.И. – м.: ГУЗ, 2017. - 608 с.
- [9] Салпагарова А. У. Психологические условия удовлетворенности студента образовательными услугами вуза : [Электронный ресурс] / <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/123626.html> (Дата обращения 03.04.2023).
- [10] Новикова С.С. Введение в прикладную социологию. Анкетирование: Учеб. пособ. [Текст] – М.: «СпортАкадемПресс», 2000. – 34 с.
- [11] Применение опросных методов исследования (беседа, интервью, анкетирование) [Электронный ресурс] / <http://userdocs.ru/psihologiya/2531/index.html?page=6>.
- [12] Выборочный метод в социологии Методическое пособие : [Электронный ресурс] / <http://rudocs.exdat.com/docs/index-340843.html?page=5> (Дата обращения 02.03.2023).
- [13] Как провести самообследование? Мониторинг эффективности и SWOT - анализ. Наводнов В.Г. [Электронный ресурс] Национальный центр ПОА ОП. Йошкар-Ола, 2013. – 86 с. www.ncpa.ru (дата обращения 02.03.2023).
- [14] Березин И.С. Опрос и анкетирование. Элитариум : [Электронный ресурс] / <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/123626.html> (Дата обращения 03.03.2023).
- [15] Румшинский Л.З. Математическая обработка результатов экспериментов. Справочное руководство [Текст] – М.: Главная редакция физико-математической литературы изд-ва «Наука», 1971. – 192 с.



- [16] Объем выборки опроса : [Электронный ресурс] / <http://www.surveymonkey.ru/mp/sample-size/> (Дата обращения 04.03.2023).
- [17] Определение объема выборки : [Электронный ресурс] / <http://www.hrm.ru/db.php/hrm/D8292209E340A9B2442579E100514922/print.html> (Дата обращения 04.03.2018).
- [18] Оптимальный размер выборки : [Электронный ресурс] / <http://www.poisk-ru.ru> (Дата обращения 04.03.2023).
- [19] Определение необходимой численности выборки : [Электронный ресурс] / <http://zdamsam.ru/a27615.html> (Дата обращения 05.03.2023).
- [20] Лисьев В.П. Теория вероятности и математическая статистика: Учебное пособие / [Текст] Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. – М., 2006. – 199 с.
- [21] IRCA 9153- Курс обучения Аудитора/ Ведущего аудитора СМК (стандарт ISO 9001:2015) Bureau Veritas Certification Rus, [Текст] – Москва, 2016. - 160 с.
- [22] Пономарёв С.В. Практические подходы к оценке рисков в СМК // Методы менеджмента качества. – 2016. – №7. – С. 30-35.
- [23] Организация системы управления рисками на предприятии [Электронный ресурс] : / URL.: <http://www.risk24.ru/upravlenie2.htm> (дата обращения 27.10.2023).
- [24] Официальный сайт ГИВЦ [Электронный ресурс] / <http://www.indicators.miccedu.ru/monitoring/?m=vpo> (Дата обращения 13.02.2023).
- [25] Руководство к Своду знаний по управлению проектами (Руководство PMBOK®) — Пятое издание. Project Management Institute, Inc. USA. 2013. – 586 с.
- [26] Харингтон Дж., Макнеллис Т. Совершенство управления проектами [Текст] / пер. с англ. А.Л. Раскина; Под науч. Ред. В.В. Брагина. – М.; РИА «Стандарты и качество», 2007. – 232 с., илл. – (Серия «Деловое совершенство»).



Лист согласования

Разработано:

Врио проректора по СВВРиМП

Начальник ОУКО

Инженер ОУКО – ведущий аудитор

Р.Т. Гаприндашвили

М.В. Борисова

В.М. Григорьев

Согласовано:

Врио проректора по УМР

Зам. начальника Департамента
учебно-методической работы

Начальник правового управления

Л.П. Подболотова

Р.В. Жданова

А.Л. Климов

Директор ЦСиМО

Г.И. Баженова

Директор ЦИОиМОДО

А.В. Ванина

Начальник ЦДМО

Д.А. Денисов

Председатель
студенческого Совета

С.А. Алиева

Экспертиза проведена:

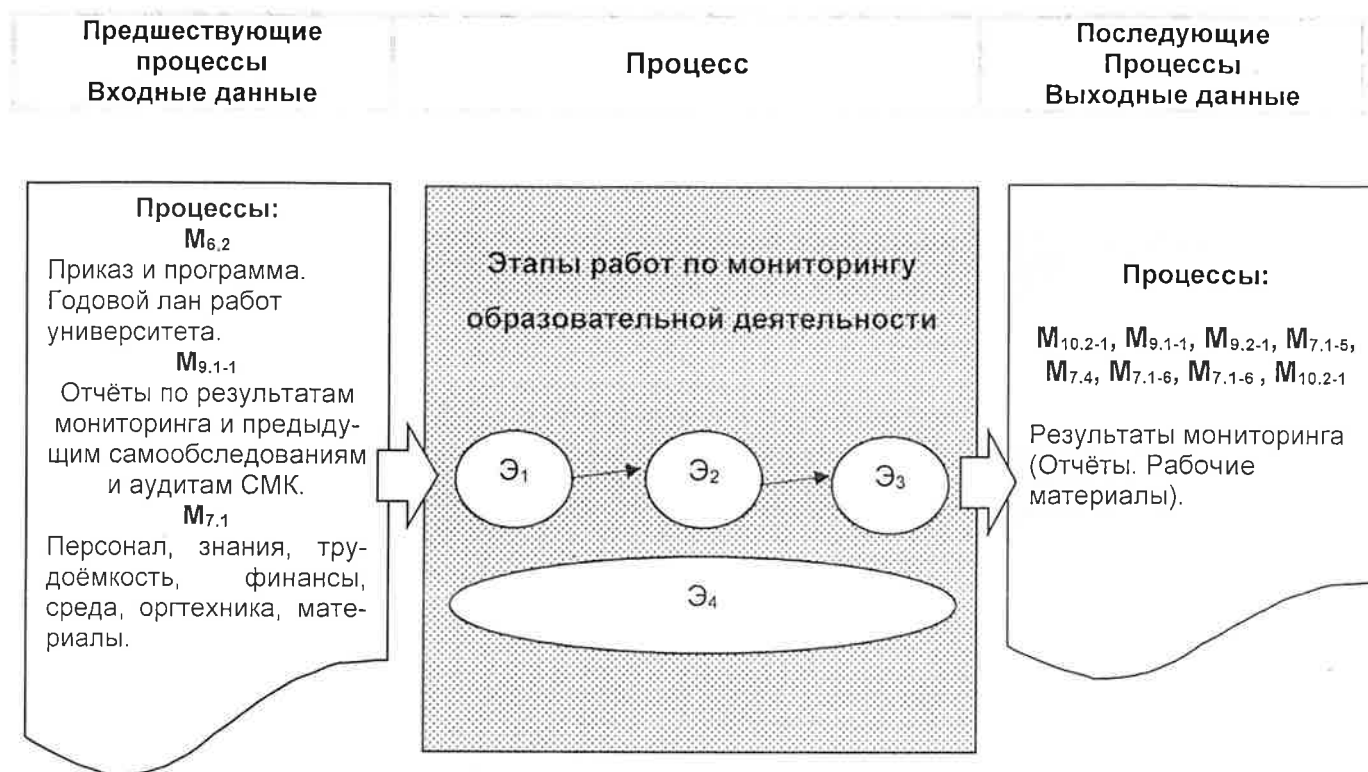
Инженер ОУКО

Е.А. Счастливецкая



Приложение А
(обязательное)

Взаимодействие при выполнении работ по мониторингу удовлетворённости заинтересованных сторон с другими процессами СМК и этапы их выполнения



Этапы выполнения процесса:

- Э₁ – Планирование и подготовка к мониторингу;
- Э₂ – Проведение мониторинга;
- Э₃ – Оформление результатов мониторинга;
- Э₄ – Управление записями (выполняется на всех этапах процесса).

Обозначения процессов СМК:

- М_{6.2} – «Планирование»;
- М_{7.1} – «Ресурсы»;
- М_{7.1-5} – «Управление документированной информацией»;
- М_{7.1-6} – «Управление знаниями»;
- М_{7.4} – «Управление коммуникациями»;
- М_{9.1-1} – «Мониторинг, измерения, анализ и оценка»;
- М_{9.2-1} – «Внутренний аудит»;
- М_{10.2-1} – «Управление несоответствиями и корректирующими действиями».



Приложение Б
(обязательное)

Анкета оценки удовлетворенности абитуриентов

АНКЕТА АБИТУРИЕНТА

Отвечая на вопросы анкеты, выберите вариант ответа соответствующий Вашему мнению и отметьте его любым знаком в специально отведенном для этого поле О, либо, если это предусмотрено, впишите свое мнение в свободные строчки.

Фамилию можете не указывать – анкета анонимная, результаты опроса будут использованы в обобщенном виде.

1. В какой школе Вы обучаетесь? 1.1. О Государственная 1.2. О Частная
2. Литер Вашего класса? О А О Б О В О Г
3. Ваш пол? О Мужской О Женский
4. Где Вы проживаете? 4.1. О Москва (укажите ваш округ, номер школы) _____
4.2. О Подмосковье (укажите город, номер школы) _____
4.3. О Другой город (укажите город) _____
4.4. О Другое _____
5. Чем вы руководствуетесь, выбирая вуз для получения высшего образования? (выбрать не более 3 вариантов)

- 5.1. О Расположение вуза;
5.2. О Престиж вуза;
5.3. О Совет родителей;
5.4. О Совет друзей;
5.5. О Наличие нужной специальности, востребованной на рынке труда;
5.6. О Информация (мнение) о качестве образовательных услуг в вузе;
5.7. О Наличие различных форм обучения (очная, заочная, ускоренная);
5.8. О Другое _____
6. Из каких источников Вы узнали об Университете по землеустройству?
6.1. О Реклама в газете.
6.2. О Реклама по телевидению.
6.3. О От друзей (сотрудников), обучающихся в ГУЗ.
6.4. О От родителей.
6.5. О От учителей в школе.
6.6. О Из Интернета.
6.7. О Другое (укажите источник) _____
7. Что Вы хотите получить в результате обучения в ГУЗ? (выбрать не более 3 вариантов)
7.1. О Знания, необходимые для работы по выбранной специальности;
7.2. О Диплом;
7.3. О Возможность принимать активное участие в общественной жизни вуза;
7.4. О Возможность познакомиться с новыми людьми, завести друзей.
7.5. О Возможность реализовать в творчестве;
7.6. О Возможность реализовать в спорте;
7.7. О Возможность реализовать в научной деятельности;
7.8. О Отсрочку от армии;
7.9. О Возможность совмещать учебу и работу;
8.0. О Другое _____

8. Считаете ли Вы ГУЗ университетом, в котором можно получить качественное, востребованное образование?
8.1. О «Да» 8.2. О «Нет»

9. Приходились ли Вам посещать какие-либо мероприятия организованные Государственным университетом по землеустройству? Если да, то, какие именно, и как Вы оцениваете эти мероприятия по пятибалльной шкале?

Наименование мероприятий	Оценки				
	1	2	3	4	5
Научные конференции					
Спортивные соревнования					
Выступления творческих коллективов ГУЗ					
Выступления команд КВН ГУЗ					
Дни открытых дверей ГУЗ					
Другое (что именно)					

9. Определитесь ли Вы со специальностью, по которой будете получать дальнейшее образование? Если да, то впишите название специальности.

- 9.1. О «Да» 9.2. О «Нет»

10. Представляете ли Вы где будете работать после окончания ГУЗ?

- 10.1. О «Да» 10.2. О «Нет»

11. Оправдались ли Ваши ожидания во время обучения на подготовительных курсах?

- 11.1. О «Да» (что именно Вам понравилось во время обучения. Для ответа используйте обратную сторону анкеты)

- 11.2. О «Нет» (что именно Вам не понравилось во время обучения) Для ответа используйте обратную сторону анкеты)

12. Как Вы оцениваете Вашу активность, личную ответственность при обучении на подготовительных курсах и подготовке к поступлению в ГУЗ?

- 12.1. О «низко» 12.2. О «средне» 12.3. «выше среднего» 12.4. «высоко» 12.5. другое указать _____
Спасибо за Ваши ответы! Удачи при поступлении в ГУЗ!



Приложение В
(обязательное)

Анкета оценки удовлетворенности студентов обучением в вузе

АНКЕТА

Удовлетворенность студентов обучением в вузе»

Одним из показателей деятельности вуза в области обеспечения качества подготовки специалистов является степень удовлетворенности студентов различными аспектами процесса обучения в вузе, которая определяется на основе изучения Вашего мнения в ходе опроса. Просим Вас внимательно прочитать вопросы анкеты и обвести кружком те варианты ответов, с которыми Вы согласны, а если такие варианты отсутствуют, то в графе "Другое" написать свой вариант ответа. Данные опроса будут обрабатываться строго конфиденциально, результаты будут доведены до сведения студентов.

01. Ваш пол? 001. Мужской 002. Женский
02. Ваш возраст? 003. 17 – 19 004. 20 – 22 005. 23 – 25 006. старше 25 лет
03. Курс, на котором Вы учитесь?
007. Первый 008. Второй 009. Третий 010. Четвертый 011. Пятый
04. Факультет, на котором Вы учитесь: 012. архитектурный; 013. городского кадастра; 014. землеустройства;
015. земельного кадастра; 016. юридический; 017. заочный; 018. второго высшего;
05. Где Вы проживаете?
019. В общежитии 021. Имею свое жилье 020. С родителями 022. Снимаю квартиру/ комнату
06. Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?
023. Полностью удовлетворен 024. Скорее удовлетворен 025. Не очень удовлетворен 026. Совсем не удовлетворен
027. Затрудняюсь ответить
07. Приходится ли Вам совмещать работу с учебой?
028. Да 029. Нет 030. Иногда
Если Вы не работаете, переходите к вопросу 10.
Если Вы работаете, то:
08. Связана ли Ваша работа с получаемой специальностью?
031. Да, связана 032. Не очень связана 033. Никак не связана
09. Укажите причину по которой Вы совмещаете работу с учебой
0. 34. _____
10. Почему Вы выбрали для обучения именно ГУЗ?
035. Здесь дают хорошее образование 036. Он ближе других расположен к дому 037. Знакомые посоветовали
038. Учатся знакомые, родственники 039. Слышал о нем много хорошего
040. Другое _____
11. Как Вы считаете, престижно ли учиться в ГУЗ?
041. Да 042. Нет 043. Затрудняюсь ответить
12. Интересно ли Вам учиться? 044. Да 045. Скорее да, чем нет 046. Скорее нет, чем да 047. Нет 048. Затрудняюсь ответить
13. Как Вы считаете, имеются ли в ГУЗ:

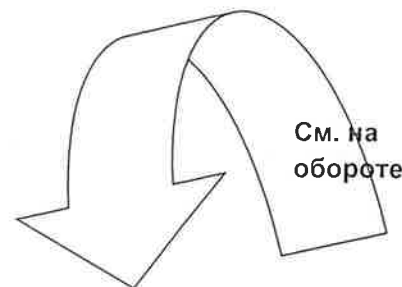
		В полной мере	Частично	Отсутствуют	Затрудняюсь ответить
049	Хорошие условия для проведения учебных занятий	(0491)	(0492)	(0)	(0494)
050	Хорошие условия для самостоятельной работы	(0501)	(0502)	(0503)	(0504)
051	Хорошие условия для занятий физкультурой и спортом	(0511)	(0512)	(0513)	(0514)
052	Хорошие условия для проведения досуга	(0521)	(0522)	(0523)	(0524)
053	Возможности для занятий художественным творчеством	(0531)	(0532)	(0533)	(0534)
054	Возможности для занятий научным творчеством	(0541)	(0542)	(0543)	(0544)

14. Какие из студенческих проблем Вас особенно волнуют? (выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов)

055. Неудовлетворительная организация учебного процесса
056. Неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам
057. Высокие цены в студенческой столовой и буфетах
058. Высокие цены проживания в общежитии
059. Неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии
060. Распространение наркотиков в вузе и общежитиях
061. Поиск будущего места работы во время обучения
062. Послевузовское трудоустройство по специальности
063. Другие проблемы _____
064. Проблем нет

15. Как вы оцениваете морально-нравственную атмосферу в нашем вузе?

065. Позитивная 066. Нейтральная 067. Негативная





16. Каковы, по Вашему мнению, отношения:

		Доброжела- тельные	Скорее доброжелатель- ные, чем недоб- рожелательные	Скорее недоб- рожелательные, чем доброжела- тельные	Недобро- желатель- ные	Затруд- няюсь ответить
068	Между студентами	(0681)	(0682)	(0683)	(0684)	(0685)
069	Между преподавателями и студента- ми (в учебном процессе)	(0691)	(0692)	(0693)	(0694)	(0695)
070	Между преподавателями и студента- ми (вне учебного процесса)	(0701)	(0702)	(0703)	(0704)	(0705)
071	Между студентами и администрацией	(0711)	(0712)	(0713)	(0714)	(0715)
072	Между студентами и методистами, лаборантами	(0721)	(0722)	(0723)	(0724)	(0725)

17. Когда возникают какие-то проблемы, к кому Вы обращаетесь за помощью в первую очередь?
(выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов)

073. К родителям, родственникам
074. К друзьям, однокурсникам
075. В студенческий совет
076. К куратору группы
077. К преподавателям
078. К администрации института, факультета
079. К кому-то еще

18. Как вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей ГУЗ?

		Высокий	Средний	Низкий	Очень низкий	Затрудняюсь ответить
080	Общегуманитарных и социально-экономических дис- циплин (философия, психология, ин. язык и т.п.)	(0801)	(0802)	(0803)	(0804)	(0805)
081	Естественно-научных дисциплин (математика, ин- форматика, КСЕ)	(0811)	(0812)	(0813)	(0814)	(0815)
082	Общепрофессиональных дисциплин (экон. теория, менеджмент и т.п.)	(0821)	(0822)	(0823)	(0824)	(0825)
083	Дисциплин специальности и специализаций	(0831)	(0832)	(0833)	(0834)	(0835)

19. Насколько психологический климат в нашем вузе благоприятен для творчества студентов?

084. Вполне благоприятный, стимулирующий к творчеству
085. Скорее благоприятный, чем неблагоприятный
086. Нейтральный, никто никому не помогает и не мешает
087. Скорее неблагоприятный, чем благоприятный
088. Неблагоприятный
089. Трудно сказать
090. Насколько Вы удовлетворены условиями для творческого развития личности?
091. Полностью могу проявлять свои способности
092. Условия недостаточны для проявления моих способностей
093. Нет соответствующих условий для проявления способностей
093. Другое

20. Удовлетворены ли Вы?

		Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
094	Организацией учебного процесса	(0941)	(0942)	(0943)
095	Бытовыми условиями проживания в общежитии	(0951)	(0952)	(0953)
096	Организацией свободного времени	(0961)	(0962)	(0963)
097	Организацией питания	(0971)	(0972)	(0973)

21. Какие проблемы Вы видите в организации учебного процесса? (выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов)

098. Проблем нет
099. Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности
100. Недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов
101. Перегруженность аудиторными занятиями
102. Качество преподавания
103. Организация приема зачетов и экзаменов

22. Оцените, пожалуйста, качество преподавания в ГУЗ следующих циклов дисциплин:

	Дисциплины	Высокое	Среднее	Низкое	Затрудняюсь ответить
104	Общегуманитарных и социально-экономических (философия, психология, ин. язык и т.п.)	(1041)	(1042)	(1043)	(1044)
105	Естественно-научных и математических (математика, информатика, КСЕ)	(1051)	(1052)	(1053)	(1054)
106	Общепрофессиональных (экон. теория, менеджмент и т.п.)	(1061)	(1062)	(1063)	(1064)
107	Дисциплин специальности и специализаций	(1071)	(1072)	(1073)	(1074)



23. Оцените по 5-балльной шкале Вашу удовлетворенность различными сторонами учебного процесса
(1 балл – низшая оценка, 5 баллов – высшая оценка)

Содержанием занятий по циклам:		Лекции (укажите балл от 1 до 5)	Семинары/ Практики (укажите балл от 1 до 5)
108.	Общегуманитарных и социально-экономических дисциплин	(1081)	(1082)
109.	Естественно-научных и математических дисциплин	(1091)	(1092)
110.	Общепрофессиональных дисциплин	(1101)	(1102)
111.	Дисциплин специальности и специализаций	(1111)	(1112)
Обеспеченностью программами и учебниками по:		Балл Практики (укажите балл от 1 до 5)	
112.	Общегуманитарным и социально-экономическим дисциплинам	(1121)	
113.	Естественно-научным и математическим дисциплинам	(1131)	
114.	Общепрофессиональным дисциплинам	(1141)	
115.	Дисциплинам специальностей и специализаций	(1151)	
116.	Использованием элементов наглядности и технических средств обучения	(1161)	
117.	Информированностью об изменениях в учебном процессе	(1171)	
118.	Процессом обучения в целом	(1181)	

24. Насколько Вас удовлетворяет материальная база нашего вуза?

		Вполне удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Не удовлетво- ряет	Затрудняюсь ответить
119	Наличие необходимой научной литературы в библиотеке	(1191)	(1192)	(1193)	(1194)
120	Наличие компьютеров, используемых в учебном процессе	(1201)	(1202)	(1203)	(1204)
121	Количество мест в читальном зале	(1211)	(1212)	(1213)	(1214)
122	Наличие учебного и научного оборудования	(1221)	(1222)	(1223)	(1224)
123	Наличие лабораторий и специализированных аудиторий	(1231)	(1232)	(1233)	(1234)
124	Наличие спортивного оборудования	(1241)	(1242)	(1243)	(1244)

25. Используются ли в нашем вузе новаторские методы обучения? (выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов):

125. Рейтинговая система оценки успеваемости студентов в течение учебного года (текущая и промежуточная аттестация)

126. Активные формы проведения учебных занятий (диалоговые лекции, деловые игры, дискуссии и др.)

127. Технические средства обучения (учебные аудио-, видеосредства, Интернет и др.)

128. Другие формы _____

129. _____

26. Имеется ли в нашем вузе возможность?

		Да	Нет	Затрудняюсь ответить
125	Обучения по индивидуальным планам	(1251)	(1252)	(1253)
126	Выбора изучаемых дисциплин по желанию студентов	(1261)	(1262)	(1263)
127	Выбора студентами преподавателя	(1271)	(1272)	(1273)
128	Получения помощи от университета в распределении после окончания обучения	(1281)	(1282)	(1283)

27. Имеется ли в нашем вузе возможность получения дополнительных видов подготовки?

	Виды подготовки	Да	Нет	Затрудня- юсь ответить
129	Дополнительных спецкурсов по специальности	(1291)	(1292)	(1293)
130	Дополнительной подготовки по иностранному языку	(1301)	(1302)	(1303)
131	Дополнительной подготовки по информатике	(1311)	(1312)	(1313)
132	Спецкурсов по отдельным разделам других профессий (юридических, экономиче- ских и др.)	(1321)	(1322)	(1323)
133	Курсов по дополнительным профессиям (операторов ЭВМ, водителей)	(1331)	(1332)	(1333)
134	Других видов дополнительного образования	(1341)	(1342)	(1343)
135	Второго высшего образования	(1351)	(1352)	(1353)





28. Какие дисциплины Вы хотели бы изучать глубже?

136

137

138

29. При увеличении доли самостоятельной работы студентов, что, на Ваш взгляд, должно быть улучшено?

139. Работа библиотеки

140. Доступ к сети Интернет

141. Объем консультаций преподавателей

142. Самостоятельная работа в аудитории под контролем преподавателей

143. Другое (укажите, что) _____

30. Учитывается ли мнение студентов по следующим вопросам?

	Учитывается в полной мере	Учитывается частично	Не учитывает- ся	Затрудняюсь ответить
144. Организация учебного процесса	(1441)	(1442)	(1443)	(1444)
145. Организация досуговых мероприятий	(1451)	(1452)	(1453)	(1454)
146. Проведение воспитательной работы	(1461)	(1462)	(1463)	(1464)
147. Проведение студенческих научных конференций, конкурсов	(1471)	(1472)	(1473)	(1474)

31. Студенческая жизнь – это не только учеба. Приходилось ли Вам участвовать?

		Да	Нет
148	В студенческих научных конференциях	(1481)	(1482)
149	В организации праздников, вечеров	(1491)	(1492)
150	В организации дискотек	(1501)	(1502)
151	В политических акциях, митингах	(1511)	(1512)
152	В спортивных соревнованиях	(1521)	(1522)
153	В заседаниях студенческого совета	(1531)	(1532)
154	В субботниках	(1541)	(1542)

32. Какие направления воспитания, Вы считаете, необходимо развивать в настоящее время и какие есть в ГУЗ?

	Направления	Необходимо развивать	Имеется
155	Патриотическое	(1551)	(1552)
156	Интернациональное	(1561)	(1562)
157	Нравственное	(1571)	(1572)
158	Эстетическое	(1581)	(1582)
159	Экологическое	(1591)	(1592)
160	Физическое	(1601)	(1602)
161	Религиозное	(1611)	(1612)
162	Экономическое	(1621)	(1622)
163	Правовое	(1631)	(1632)
164	Семейно-бытовое	(1641)	(1642)
165	Другие (укажите, пожалуйста, какие)		

33. Как Вы считаете, способствуют ли условия в ГУЗ здоровому образу жизни студентов?

166. Способствуют

167. Недостаточно способствуют

168. Не способствуют

169. Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в опросе!



Приложение Г
(обязательное)

Анкета оценки удовлетворенности качеством преподавания дисциплины

АНКЕТА СТУДЕНТА

Пожалуйста, после того, как Вы сдали экзамены курса, ответьте на вопросы, представленные ниже. Для каждого вопроса имеется блок с ответами. Эта анкета будет обрабатываться автоматически. Пожалуйста, заполняйте форму аккуратно, используя ручку черного или синего цвета. Возможный диапазон ответов от 1 (категорически не согласен) к 5 (полностью согласен). Если вопрос не понятен, или у Вас нет мнения, блок оставляйте незаполненным.

I Общие сведения

1. Название дисциплины _____ 2. ФИО преподавателя _____
3. Текущий год обучения: 1 2 3 4 5 6 >7 4. М Ж

II Поведение студента при обучении

5. Сколько % лекций Вы посетили?
0-33 33-67 67-100
6. Вы не отставали от работы курса?
Да Иногда Нет

III Мнение о курсе

7. Рабочая нагрузка соответствует содержанию курса.					
8. Цели и задачи курса ясны.					
9. Фактическое содержание совпадает с установленными целями курса.					
10. Методы преподавания подходили изучению целей.					

Лекции

11. Лекции поддерживаются аудиовизуальными средствами информации.					
12. Посещаемость ведет к существенному приобретению знаний.					
13. Курс – прикладной, проблемно ориентирован.					
14. Курс современен, раскрывает перспективные направления науки.					
15. Лекции способствуют критическому мышлению.					
16. Объяснения лектора просты для понимания.					
17. Лектор имеет адекватный темп речи.					
18. Лектор компетентен, знаком с практической стороной предмета.					
19. Преподаватель обращается со студентами с уважением.					
20. Вопросы и предложения по курсу разобраны на консультациях.					
21. Лекционный материал был ясным.					

Практические занятия

22. Есть методические указания для выполнения практических занятий.					
23. Преподавание (обратная связь с преподавателями и т.д.) в практической части этого курса было хорошим.					
24. Есть достаточная возможность применять приобретенные навыки.					
25. Применяемого технического оборудования достаточно					
26. Каждый студент имеет достаточную возможность для выполнения упражнений					
27. Использование компьютеров в этом курсе было полезным.					

Курс в целом

28. Имеется научная и научно-методическая литература по курсу в достаточном объеме					
29. Я думаю, что я много узнал из этого курса.					
30. Этот курс хорошо увязывается с тем, что я уже знал.					
31. Научное содержание (глубина, связь с практическим исследованием) было достаточным.					
32. Нет перекрытий с другими курсами					
33. Я знал заранее тип вопросов экзамена.					
34. Экзамен отражает уровень и содержание курса.					
35. Полная оценка курса (рассмотрение всех аспектов - содержание, представление, рабочая нагрузка, и т.д. в диапазоне 1 (плохо) - 5 (отлично))					

Пожалуйста, используйте обратную сторону анкеты для Ваших персональных замечаний, критики, пожеланий и т.п. Результаты анкетирования на сайте www.guz.ru



Приложение Д
(обязательное)

Анкета оценки удовлетворённости преподавателей и сотрудников работой в вузе

АНКЕТА ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ И СОТРУДНИКА

Уважаемый коллега! Отдел управления качеством образования ГУЗ проводит ежегодный мониторинг системы менеджмента качества нашего вуза, являющейся инструментом внутренней аттестации, для подготовки образовательного учреждения к Государственной аккредитации. Просим Вас внимательно ознакомиться с вопросами и всеми ответами на них. Обведите кружками номера тех ответов, которые выражают Ваше мнение. Если варианты ответов не совпадают с Вашим мнением, напишите свой ответ. Фамилию можете не указывать – анкета анонимная, результаты опроса будут использованы в обобщенном виде.

1. Немного о себе

01. Ваш пол: 001 – мужской; 002 – женский

02. Ваш возраст: 003 – до 25 лет, 004 – от 25 до 30;
005 – от 30 до 35; 006 – от 35 до 40;
007 – от 40 до 45; 008 – от 45 до 50;
009 – от 50 до 55; 010 – старше 55

03. Семейное положение: 011 – замужем (женат); 012 – не замужем (не женат)

04. Наличие детей: 013 – детей нет; 014 – один ребенок;
015 – два; 016 – три и более

05. Жилищные условия:

017 – имею отдельную квартиру;
018 – проживаю на жилплощади родителей;
019 – проживаю в общежитии;
020 – снимаю квартиру (комнату)
021 – _____

06. Как Вы оцениваете уровень своего благосостояния?

022 – высокий; 023 – выше среднего; 024 – средний;
025 – ниже среднего; 026 – низкий; 027 – затрудняюсь ответить

07. Ваше должностное положение:

028 – администратор
029 – зав. каф.
030 – преподаватель
031 – методист
032 – зав. лаб.
033 – _____

08. Нравится ли Вам Ваша профессиональная деятельность?

034 – очень нравится;
035 – нравится;
036 – и да, и нет;
037 – больше не нравится;
038 – не нравится;
039 – затрудняюсь ответить

09. Что привлекает Вас в профессиональной деятельности?

040 – зарплата;
041 – возможность получения жилья;
042 – льготы;
043 – пенсия;
044 – перспектива профессионального роста;
045 – работа по специальности;
046 – престиж и уважение со стороны окружающих;
047 – преподавательская деятельность;
048 – желание самореализации;
049 – _____

10. Хотели бы вы перейти на другую работу?

050 – нет; 051 – при определенных условиях, возможно да;

См. на
обороте





052 – и да, и нет; 053 – да, при первой удобной возможности;
054 – затрудняюсь ответить

11. Какой режим трудовой деятельности Вы хотели бы иметь?

055 – работать без особого напряжения за умеренную плату;
056 – работать с напряжением за высокую плату;
057 – работать с предельным напряжением за оч. высокую плату
058 – затрудняюсь ответить

12. Насколько вы удовлетворены следующими сторонами своей личной жизни и профессиональной деятельности?

	Больше удовл.	Больше не удовл.	Затрудняюсь ответить
12.1. своей профессией	062	063	064
12.2. организацией работы	065	066	067
12.3. своим социальным статусом	068	069	070
12.4. своим материальным положением	071	072	073
12.5. социально-бытовыми условиями	074	075	076
12.6. условиями провед. свободн. времени	077	078	079
12.7. микроклиматом в раб. коллективе	080	081	082
12.8. микроклиматом в семье	083	084	085
12.9. отношением с руководством	086	087	088
12.10. отношением с обучаемыми	089	090	091
12.11. в целом своей жизнью	092	093	094

13 Что мешает Вам работать эффективнее? (можно отметить несколько вариантов)

095 – плохое оборудование рабочего места;	102 – семейные неурядицы;
096 – плохое методическое обеспечение;	103 – недостаточная профессиональная подготовка;
097 – плохие санитарно-гигиенические условия;	104 – микроклимат коллектива;
098 – физическая усталость;	105 – отношение обучаемых;
099 – психическая усталость;	106 – отношение коллег;
100 – низкая оплата труда;	107 – отношение руководства;
101 – удаленность жилья от работы;	108 – неудовлетворенность условиями быта;
	109 – _____

14. Отношение семьи (родственников) к Вашей работе в университете?

110 – очень положительное;	111 – одобряют;
112 – равнодушное;	113 – не одобряют;
114 – относятся отрицательно;	115 – не могу определить

2. Образовательный уровень и профессиональная подготовка

15. Ваше образование:

116 – среднее;
117 – средне-специальное;
118 – неполное высшее;
119 – высшее

16. Ваша степень:

120 – нет	звание:
121 – канд. наук	124 – нет
122 – доктор наук	125 – доцент
	126 – профессор

17. Испытываете ли потребность в продолжении образования?

127 – да; 128 – нет; 129 – затрудняюсь ответить

18. Повышали ли Вы свою квалификацию за последние 3 года:

130 – да; 131 – нет

19. В какой области знаний Вы хотели бы повысить свою квалификацию? (Напишите)

132 _____

Немного об университете



20. Оцените выделенные показатели (критерии) по отношению к общей эффективности работы университета:

20.1 Комплексная группа:			
	Очень важ- но	Важно	Не важно
20.1.1. Экономич. показатели (финансиро- вание)	133	134	135
20.1.2. Довузовская подготовка студентов	135	136	137
20.1.3. Квалификация преподавателя	138	139	140
20.1.4. Успеваемость обучаемых	141	142	143
20.1.5. Степень адаптированности обучае- мых к физич. и психич нагрузкам в учеб.-восп. процессе	144	145	146
20.1.6. Уровень знаний	147	148	149
20.1.7. Стабильность контингента	150	151	152
20.1.8. Посещаемость занятий	153	154	155
20.1.9. Учебная дисциплина	156	157	158
20.1.10. Профессиональное самоопределе- ние выпускников	159	160	161
20.1.11. Уровень академических знаний вы- пускников	162	163	164
20.2 Группа критериев урочных занятий:			
	Очень важ- но	Важно	Не важно
20.2.1. Организованность учеб-восп. про- цесса	165	166	167
20.2.2. Выполнение плана	168	169	170
20.2.3. Готовность студентов к занятиям	171	172	173
20.2.4. Использование аудио-визуальн. средств	174	175	176
20.2.5. Выполнение программы	177	178	179
20.2.6. Научно-метод. уровень занятия	180	181	182
20.2.7.	183	184	185
20.2.8.	186	187	188
20.3. Группа критериев материально- технического и методического обеспечения			
	Очень важ- но	Важно	Не важно
20.3.1. Учебные планы	189	190	191
20.3.2. Учебные программы	192	193	194
20.3.3. Учебно-методическая литература	195	196	197
20.3.4. Методические пособия	198	199	200
20.3.5. ТСО (копм. техника)	201	202	203
20.3.6. Лабораторная база	204	205	206
20.3.7. Учебные помещения	207	208	209
20.3.8. Спортивные залы	210	211	212
20.3.9. Производственная база	213	214	215
20.3.10.	216	217	218
20.3.11.	219	220	221
20.4 Группа критериев практики			
	Очень важно	Важно	Не важно
20.4.1. Обеспеченность рабочим местом	222	223	224
20.4.2. Обеспеченность руководителем	225	226	227
20.4.3. Количество выполненных произв. Про- грамм	228	229	230
20.4.4. Комплексная оценка руководства практи- кой	231	232	233
20.4.5.	234	235	236



20.4.6.	237	238	239
20.5 Группа критериев внеаудиторной работы	Очень важно	Важно	Не важно
20.5.1. Загруженность внеаудиторной работой	240	241	242
20.5.2. Качество выполнения	243	244	245
20.5.3. Готовность студентов к самостоятельной работе	246	247	248
20.5.4. Степень вовлеченности студентов в учебно- воспитательный процесс	249	250	251
20.5.6. Востребованность учебной и учеб.-метод. лите- ратуры в библиотеке	252	253	254
20.5.7. Загруженность (использование) учебных, лабо- раторных и др. ресурсов и средств университета	255	256	257
20.5.8	258	259	260
20.5.9	261	262	263

БЛАГОДАРИМ ВАС!



Приложение Е
(обязательное)

Анкета оценки удовлетворённости выпускников

АНКЕТА
ВЫПУСКНИКА ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ПО ЗЕМЛЕУСТРОЙСТВУ

Уважаемый выпускник!

просим Вас ответить на предлагаемые ниже вопросы

Фамилия, имя, отчество:

1. Год окончания университета, специальность:

2. Получали ли Вы дополнительное образование? (обведите ответ кружком). Если да, то какое?

2.1. «ДА»

2.2. Какое?

2.3

«НЕТ»

3. Работаете по специальности? (Ответ обведите кружком)

(ДА)

(НЕТ)

4. Если Вы не работаете по специальности, укажите причину, почему не работаете:

4.1 нет вакансии по специальности

4.2 недостаточно подготовлен

4.3 не устраивает зарплата

4.4 отсутствует интерес к специальности

4.5 другое (укажите

что)

5. Основное место работы и должность в настоящее время:

6. Если Вы не работаете по специальности, хотели бы вернуться в профессиональное поле?

6.1 «ДА»

Ваши предложения

6.2. «НЕТ»

7. Удовлетворило ли Вас качество обучения в ГУЗ?

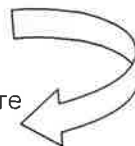
8. Укажите, знаний из какой области Вам не хватает для сегодняшней работы по специальности? Какие направления подготовки необходимо развивать в ГУЗ для повышения конкурентоспособности выпускников?

9. Ваши замечания по совершенствованию обучения в ГУЗ

Ваши пожелания университету (факультету, кафедрам, преподавателям):

Ваш телефон (для контакта):

Смотрите на обороте





Уважаемые выпускники прошлых лет!

Для успешной подготовки старшекурсников к выходу на рынок труда, нам необходим Ваш опыт поиска работы. Просим Вас внимательно прочесть представленную ниже анкету и заполнить её

1. Проведите ранжирование критериев (расставьте приоритетность, какой из критериев стоит на первом месте (максимально), на втором, третьем и т.д.), по которым Вы оценивали вакансии при выборе места работы после окончания ГУЗ:

1.1.Наличие перспектив роста	
1.2.Размер заработной платы	
1.3.Стабильность организации	
1.4.Интересная работа	
1.5.Отношения в коллективе	
1.6.Соответствие квалификации	

2. Для получения хорошей работы, на ваш взгляд, необходимо:

2.1.Высокий профессионализм	
2.2.Наличие хорошего образования	
2.3.Наличие протекции и родственных связей	
2.4.Наличие инициативы и предприимчивости	
2.5.Иметь хорошие манеры и обаятельную внешность	
2.6.Другое (указать)	

3. После окончания ГУЗ, где целесообразнее на Ваш взгляд искать работу:

3.1.В органах государственной власти или местного самоуправления	
3.2.В акционерных организациях	
3.3.Основал – (ла) собственное дело	
3.4.В частной фирме	
3.5.В государственной организации	
3.6.Другое (указать)	

4. После окончания ГУЗ, как целесообразнее и эффективнее искать работу?

4.1.Работать по специальности во время обучения в ГУЗ и затем остаться на рабочем месте		4.4.Используя личные связи	
4.2.По направлению университета		4.5.Через фирмы - посредники	
4.3.По объявлению в прессе		4.6.Используя Интернет	
		4.7.Другое (указать)	

5. Имели Вы к окончанию ГУЗ практические навыки поиска работы?

- Да Нет

6. По Вашему мнению, есть ли необходимость включения в образовательную программу выпускных курсов дисциплины, в которой рассматривались бы принципы организации и способы поиска работы?

- Да Нет

7. По Вашему мнению, в какой форме должна проходить психологическая подготовка выпускников к будущему трудоустройству?

Индивидуальное консультирование		Проведение тренингов	
Включение в учебный план дополнительных курсов		Проведение семинаров	

БЛАГОДАРИМ ВАС!



Приложение Ж
(обязательное)

Анкета оценки удовлетворённости работодателей

Анкета работодателя (руководителя)

Уважаемый работодатель!

Государственный университет по землеустройству с целью повышения эффективности сотрудничества между вузом и организациями города проводит исследование степени удовлетворенности работодателей качеством подготовки наших выпускников. Вам предлагается ответить на ряд вопросов по этой теме. При ответе на вопросы Вы должны либо выбрать вариант ответа из предложенных и отметить его любым знаком, либо вписать свое мнение.

1. Название Ваша организация _____

2. Ваша организация:

2.1 Государственная;

2.2 Частная;

2.3 Акционерная;

2.4 Совместная;

2.5 Представительство иностранной фирмы;

2.6 Другое _____

3. Численность сотрудников Вашей организации:

3.1 До 100 человек

3.2 От 100 до 500 человек;

3.3 Свыше 500 человек

4. Сфера деятельности:

4.1 Промышленность (какая _____)

4.2 Сельское и лесное хозяйство;

4.3 Строительство;

4.4 Транспорт;

4.5 Торговля;

4.6 Финансы и кредитование;

4.7 Связь;

4.8 Образование;

4.10 Органы управления;

4.11 СМИ;

4.12 Сфера услуг и туризма _____

5. Сколько лет существует Ваша организация?

5.1. Менее года 5.2 От 1 до 5 лет 5.3 Более 5 лет

6. Нуждается ли Ваша организация на данный момент в специалистах с высшим образованием?

6.1 Да (в каких именно) _____

6.2 Нет

6.3 Затрудняюсь ответить

Благодарим за сотрудничество!



7. Оцените следующие качества молодых специалистов, выпускников ГУЗ, работающих у Вас (1- низкий уровень, 2- средний уровень, 3 - высокий уровень, 4 - затрудняюсь ответить)

п	Качества молодых специалистов	Оценка			
		1	2	3	4
7.1	Теоретические знания	1	2	3	4
7.2	Практические навыки (работы с оборудованием, организации производственных процессов и проч.)	1	2	3	4
7.3	Понимание документации, характерной для данной профессии (специальности)	1	2	3	4
7.4	Знания новейших технологий	1	2	3	4
7.5	Экономические знания	1	2	3	4
7.6	Менеджерские знания и умения	1	2	3	4
7.7	Умение работать в команде	1	2	3	4
7.8	Умение проявлять инициативу в работе	1	2	3	4
7.9	Знание иностранных языков	1	2	3	4
7.10	Владение информационными технологиями	1	2	3	4
7.11	Общая культура	1	2	3	4

8. Оцените уровень профессионализма молодых специалистов (выпускников ГУЗ)

Уровень профессионализма	
В большинстве случаев не справляется с профессиональными задачами	
В основном справляется с типичными профессиональными задачами	
Самостоятельно справляется с большинством профессиональных задач	
Самостоятельно справляется с профессиональными задачами повышенной сложности в критических ситуациях	
Является специалистом высокого уровня в своей профессиональной области	
Другое	

9. Какие мероприятия, на Ваш взгляд необходимы для повышения качества подготовки специалистов требующихся Вашей организации?

- 9.1 Приведение образовательных программ в соответствие с новыми технологиями, сырьем, оборудованием, управлением производственными процессами и проч.
- 9.2 Повышение профессионального уровня преподавательского состава
- 9.3 Улучшение материально-технической базы образовательного учреждения
- 9.4 Включение практикантов в производственные процессы
- 9.5 Регулярное проведение краткосрочных курсов повышения квалификации
- 9.6 Привлечение практических работников к проведению занятий
- 9.8 Организация посещений организации студентами ГУЗ в учебных целях
- 9.9 Совмещение профессий/специальностей (каких?)(указать) _____
- 9.10 Открытие новых специальностей (каких?)(указать) _____
- 9.10 Другое:(указать) _____

Просим Вас составить идеальный портрет молодого специалиста, которого Вы бы хотели видеть в рядах своих сотрудников.

Отметьте в таблице для каждого качества один из предложенных вариантов ответа.

Качества претендентов на вакантные места	Обязательно	Желательно	Не имеет значения	Не желательно	Затрудняюсь ответить
10. Пол					
10.1 Женский					
10.2 Мужской					
11.. Опыт работы					
12. Коммуникабельность					
13. Ответственность					



14. Привлекательная внешность					
15. «Красный диплом»					
16. Владение информационными технологиями					
17. Знание иностранных языков					
18. Другое (впишите)					

Информация о Вас

19. Ваша должность _____

20. Ваше образование _____

21. Вуз, который Вы закончили _____

22. Ваша специальность _____

23. Ваш возраст:

23.1 До 30 лет;

23.2 От 31 до 45 лет;

23.3 От 46 до 55 лет;

23.4 Старше 55;

24. Ваш пол: М Ж

Контактная информация

Адрес организации _____
 Телефон _____
 Ф.И.О. _____ Дата _____ Подпись _____

Спасибо за Ваши ответы!
Надеемся на дальнейшее сотрудничество.



Приложение И
(обязательное)

Анкета оценки удовлетворённости слушателя курсов повышения квалификации

АНКЕТА
СЛУШАТЕЛЯ КУРСОВ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Уважаемый слушатель!
Просим Вас ответить на предлагаемые ниже вопросы

Фамилия, имя, отчество:

Год окончания университета, специальность:

Получали ли Вы дополнительное образование? Если да, то какое?

Основное место работы и должность в настоящее время:

Удовлетворило ли Вас качество проведенного курса?

Знаний из какой области Вам не хватает для сегодняшней работы?

Одобряете ли Вы проведение подобного курса?

Ваши замечания по совершенствованию обучающего курса

Ваши пожелания университету (факультету, кафедрам, преподавателям):

Ваш телефон (для контакта):



Приложение К
(обязательное)

Анкета участников семинара

АНКЕТА
по оценке качества образовательной деятельности вуза

Уважаемый коллега! Мы проводим опрос участников семинара для объединения усилий в разработке и реализации механизмов обеспечения **гарантий качества образования (ГКО)** в Государственном университете по землеустройству (ГУЗ).

Просим Вас ответить на несколько вопросов данной анонимной анкеты, что позволит совершенствовать систему менеджмента качества нашего образовательного учреждения (СМК ОУ).

Название подразделения (кафедры)	
Должность, ученая степень, ученое звание	
Стаж научно-педагогической работы	
Дата заполнения анкеты	

Порядок работы с анкетой: сделайте выбор главного и обведите кружочком вариант ответа. Не следует отмечать все варианты ответов одновременно. Допустимо в некоторых случаях выбрать 2 или 3 варианта ответа, но при этом обязательно надо их ранжировать, указывая предпочтительность (ранги предпочтительности - 1, 2 и т.д.).

1. Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний достаточно объективна и справедлива?

А) Да, в целом существующая система оценки знаний соответствует условиям и потребностям организации учебного процесса.

Б) Я считаю, что более эффективной была бы оценка знаний в форме компьютерного тестирования.

В) Надо оценивать не столько уровень знаний, сколько отношение к учебе, индивидуальные способности, самостоятельную работу, активность на семинарах.

Г) Лучшей формой оценки знаний является аудиторная письменная работа.

Д) Я считаю очень важным человеческий фактор оценки знаний: квалификация преподавателя, его отношение к студенту, умение построить беседу, педагогический учет особенностей личности студента.

Е) Требования при оценке знаний надо дифференцировать в соответствии со статусом дисциплины в образовательной программе

2. Какой вид знаний, по Вашему мнению, является определяющим успеха будущей профессиональной деятельности выпускников ГУЗ?

А) Специальные (по отраслям производства) технические знания.

Б) Специальные социально-психологические.

В) Специальные экономические знания.

Г) Знания в области программирования и разработки компьютерных программ.

Д) Знания иностранных языков.

Е) Юридические знания.

3. Какими, по Вашему мнению, чертами характера должен обладать в первую очередь профессионал по специальности землеустройства?

А) Коммуникабельность (общительность)

Б) Предприимчивость и социальная активность.

В) Личная организованность и дисциплина.

Г) Кропотливость и усидчивость.

Д) Высокий интеллектуальный потенциал.

Е) Развитые чувства долга и ответственности.

4. Приоритетность каких практических навыков и умений определяет, по Вашему мнению, успех будущей профессиональной деятельности? (Сделайте выбор)

А) Умение находить подходы к человеку и мотивировать его деятельность.

Б) Навыки работы с информацией и компьютерными программами.

В) Навыки организации групповой работы.

Г) Навыки самообразования.

Д) Навыки анализа ситуаций и разработки решений.

Е) Навыки математического моделирования экономических процессов.



5. Что для Вас является наиболее сильным мотивом повышения качества образовательной деятельности?

- А) Возможность самореализации и служебного роста.
- Б) Интересная работа, дающая внутреннее удовлетворение.
- В) Благоприятная социально-психологическая атмосфера.
- Г) Высокая зарплата и материальное поощрение.
- Д) Жесткий контроль исполнения обязанностей, дисциплинарные требования.
- Е) Доверие и признание профессиональных качеств.

6. Кто, на Ваш взгляд, обладая соответствующей профессиональной подготовкой, должен оценивать качество учебного процесса на кафедре?

- А) Члены Ученого Совета университета.
- Б) Спецкомиссия, выделяемая из состава кафедры.
- В) Преподаватели других вузов.
- Г) Представители УМО.
- Д) Отдел качества университета.
- Е) Студенты последнего курса.
- Ж) Выпускники последних трех лет.
- З) Работодатели.
- И) Деканат.

К) Иные лица (укажите какие)

7. Кто должен отвечать за качество учебного процесса по дисциплинам внутри кафедры?

- А) Заведующий кафедрой.
- Б) Уполномоченный по контролю качества учебного процесса.
- В) Все преподаватели.
- Г) Никто.
- Д) Внештатный сотрудник.
- Е) Отдел качества университета.
- Ж) Заведующий лабораторией.
- З) Иное мнение (напишите): _____

8. Какие меры необходимо принимать по результатам оценки качества преподавания отдельных преподавателей?

- А) Учитывать результаты при переизбрании на должность.
- Б) Увеличивать (уменьшать) доплаты из внебюджетных средств.
- В) Морально поощрять.
- Г) Выносить на обсуждение заседания кафедры.
- Д) Направлять на стажировку, ФПК.
- Е) Изменить учебную нагрузку.
- Ж) Повторно провести оценку.
- З) Иное мнение (напишите): _____

9. Как Вы понимаете результаты качества образования применительно к Вашей кафедре?

- А) Отсутствие студентов - задолжников.
- Б) Наличие высоких отметок на экзаменах у большей части студентов.
- В) Отсутствие пропусков по неуважительным причинам.
- Г) Количество отчисленных по дисциплинам кафедры.
- Д) Личная благодарность студентов.
- Е) Активность участия студентов в научно-исследовательской работе по тематике кафедры.
- Ж) Иное мнение (напишите): _____

10. Как часто, на Ваш взгляд, надо проверять качество преподавания?

- А) Один раз в месяц.
- Б) Один раз в семестр.
- В) Один раз в год.
- Г) Регулярно.
- Д) Эпизодически.
- Е) Иное мнение (напишите): _____



11. Как осуществляется проверка качества учебного процесса на Вашей кафедре?

- А) Посещением заведующим кафедрой лекций и практических занятий.
- Б) Взаимным посещением преподавателями семинаров и практических занятий.
- В) Членами других кафедр.
- Г) Работниками деканата.
- Д) Не осуществляется совсем.
- Е) Иным способом (напишите): _____

12. Требуется ли учитывать качество образования при переизбрании на должность?

- А) Да, обязательно.
- Б) Нет.

В) Можно не учитывать.

Г) Иное мнение (напишите): _____

13. Какие признаки играют наиболее важную роль в качестве потенциала образования?

- А) Профессионализм преподавателей.
- Б) Готовность студента к познанию.
- В) Уровень развития информационной материально-технической базы.
- Г) Наличие методических материалов.
- Д) Иное мнение (напишите): _____

14. Для чего, на Ваш взгляд, необходимо внедрение СМК образовательной деятельности?

- А) Для успешного прохождения процедур лицензирования и государственной аккредитации образовательных программ и образовательного учреждения (ОУ) в целом.
- Б) Для успешного прохождения процедуры общественно-профессиональной аккредитации образовательных программ ОУ.
- В) Для успешного прохождения сертификации СМК ОУ.
- Г) Для повышения конкурентоспособности ОУ на рынке образовательных услуг.
- Д) Для повышения конкурентоспособности выпускников ОУ на рынке труда.
- Е) Иное мнение (напишите): _____

15. Понятны ли Вам цель и смысл внедрения принципов управления качеством в области предоставления образовательных и научно-исследовательских услуг?

- А) Да.
- Б) Скорее да.
- В) Скорее нет.
- Г) Нет.
- Д) Затрудняюсь ответить.

16. Как Вы считаете, повлияет ли внедрение внутривузовских механизмов управления качеством на уровень осуществления образовательной деятельности в вузе?

- А) Да.
- Б) Скорее да.
- В) Скорее нет.
- Г) Нет.
- Д) Затрудняюсь ответить.

17. Окажет ли, на Ваш взгляд, сертификация СМК влияние на конкурентоспособность ОУ на рынке образовательных услуг?

- А) Окажет значительное влияние.
- Б) Окажет незначительное влияние.
- В) Не окажет никакого влияния.
- Г) Затрудняюсь ответить.

18. На каком уровне разработки (применения) находится в Вашем учебном заведении стратегия развития, миссия, политика и цели и в области гарантии качества?

- А) Разработана (имеется проект).
- Б) Утверждена.
- В) Утверждена и доведена до сведения всего персонала.
- Г) Применяется.
- Д) Применяется, анализируется на пригодность и совершенствуется.
- Е) Затрудняюсь ответить.

Благодарим Вас!