

“Утверждаю”

2015г.

Ректор



А. Абдырахманов

ПОЛОЖЕНИЕ

об оценке удовлетворенности потребителей

БИШКЕК

2015

1. Разработано учреждением образования Кыргызский государственный университет им. И. Арабаева.

Исполнители:

Конурбаев Т.А., первый проректор-проректор по учебной работе

Капалбаев О.Э., начальник учебного управления

Тилонова Д.К., заведующая отделом мониторинга и качества образования

Внесена рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2. Утверждена и введена в действие приказом ректора №___ от «__» _____ 2015г.

3. Введена впервые

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее положение регламентирует процесс оценки удовлетворенности внешних и внутренних потребителей качеством предоставляемой КГУ им. И. Арабаева услуг (продукции), применяется во всех структурных подразделениях КГУ им. И. Арабаева, обеспечивающих учебный, научно-исследовательский процесс.

Настоящее положение определяет порядок и ответственность заинтересованных сторон по организации и выполнению работ оценки удовлетворенности потребителей уровнем подготовки выпускников, получивших высшее образование первого и второго уровня, магистрантов и аспирантов.

Настоящая процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.

Требования настоящего положения распространяются на все структурные подразделения КГУ им. И. Арабаева, обеспечивающие учебный процесс и внешние связи с целью демонстрации понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ГОСТ Р ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

3. ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ. СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем положении используются термины и определения по ГОСТ Р ISO 9000-2011, а также следующие термины:

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

Оценка качества образования – процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий и их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

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

удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги (продукции).

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- обеспечения полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению;
- повышения качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг;
- расширения рынка экспорта образовательных услуг;
- повышения рейтинга, имиджа университета у потенциальных потребителей, работодателей и партнеров;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия университета требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных, потенциальных, внутренних, внешних).

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

Положение по оценке удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

- процедуры внутреннего мониторинга – установки и ожидания абитуриентов, студентов, магистрантов, аспирантов по обеспеченности и качеству преподавания, учебно-методических комплексов и вспомогательного оборудования, рейтинг преподавателей по анкетам студентов и т.д., оценка удовлетворенности сотрудников университета;
- процедуры внешнего мониторинга – ожидания и требования работодателей/потребителей обученных специалистов, взаимодействие с потребителями, оценка потребителем компетенций выпускников, оценка рынка труда и т.д.

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

Методы исследования удовлетворенности потребителей – анкетирование, тестирование, экспертные оценки, анализ документов и внешней поступающей информации (через СМИ, Internet), наблюдение и др.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (СМИ, Internet и др.).

Оценка удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работ вуза по результатам анкетирования;
- оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям характеризующим степень удовлетворенности;
- обработка и анализ результатов оценки;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве услуги (продукции) в том числе результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

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

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

Обратная связь с потребителями с целью определения их удовлетворённости осуществляется в рамках этого же процесса посредством документированной процедуры.

С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация: требования конкретных потребителей; результаты мониторинга развития системы образования, перспективные требования к образовательной деятельности, потребности рынка труда. Результаты анализа используются при проведении анализа СМК, корректирующих и предупреждающих действий.¹

Первый проректор-проректор по УР, руководители структурных подразделений обеспечивают проведение оценки удовлетворенности, потребности и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки с целью принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей.

Показатели, источники информации, формы сбора и представления информации, категории участников мониторинга удовлетворенности потребителей, определяются и устанавливаются руководителями структурных подразделений.

Оценку удовлетворенности потребителей проводят руководители структурных подразделений (не реже 1 раза в год):

- оценку удовлетворенности сотрудников университета проводит отдел мониторинга и качества знаний на основе данных структурных подразделений (не реже 1 раза в год);

- оценку удовлетворенности абитуриентов проводит представитель руководства по качеству (ПРК);

- оценку удовлетворенности магистрантов проводит отдел магистратуры;

- оценку удовлетворенности аспирантов проводит отдел аспирантуры;

- оценку удовлетворенности студентов, выпускников, слушателей курсов проводят факультеты/институты;

- оценку удовлетворенности работодателей, потребителей проводят факультеты/институты, службы.

5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1. Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

5.2. Определение и структурирование потребителей.

5.3. Определение системы оцениваемых показателей/критериев.

5.4. Определение методов оценивания.

5.5. Проведение экспертизы (валидацию) анкет, тестов.

5.6. Определение источников информации.

5.7. Анкетирование (получение информации от потребителей).

5.8. Обработка результатов (систематизация и анализ полученных данных).

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

- определяется среднее значение процента удовлетворенности по каждому критерию $Y_i = Y_{ij} \times 20$

- определяется среднее нормированное значение коэффициента значимости каждого критерия: $Z_i = (Z_i \times 20) / \sum Z_i = 1$ ($Z_i \times 20$).

- определяется совокупный показатель удовлетворенности потребителей:
 $Y = \sum Z_i \times Y_i$

5.9. Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей.

Отчет по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:

- 1) определение балльной оценки, процента удовлетворенности потребителя;

- 2) обобщение замечаний, предложений потребителей различных групп;

- 3) графическое представление результатов обработки;

- построение гистограмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;

- построение лучевых диаграмм (диаграмм-радаров) по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;

4) предложения корректирующих и/или предупреждающих действий;

5) предложения по улучшению.

Итоговая оценка удовлетворенности потребителей должна отвечать следующим критериям:

$A < 40\%$ - качество образовательных услуг (продукции) оценивается как неудовлетворительное (требуется разработка значительных корректирующих действий);

$40\% \leq A < 60\%$ - качество образовательных услуг (продукции) оценивается как удовлетворительное (требуется разработка незначительных корректирующих действий);

$60\% \leq A < 80\%$ - качество образовательных услуг (продукции) оценивается как хорошее (требуется разработка поддерживающих действий);

$A \geq 80\%$ - качество образовательных услуг (продукции) оценивается как отличное (не требуется разработка поддерживающих действий);

5.10. Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства.

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

Алгоритм выполнения работ по оценке удовлетворенности потребителей (по пунктам 5.1.-5.11.) приведен в Приложении 1.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Распределение ответственности и полномочий приведено в таблице 1.

Таблица 1

Распределения ответственности и полномочий

№	Вид деятельности					
1	2	3	4	5	6	7
1	Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности					
2	Определение и структурирование потребностей					
3	Определение системы оцениваемых показателей/критериев					
4	Определение методов оценивания					
5	Проведение экспертизы (валидации) анкет					
6	Определение источников информации					
7	Обработка результатов - систематизация и анализ полученных результатов					
8	Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей					
9	Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства					
10	Разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества образовательных,					

7. ЗАПИСИ

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

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

Обработанные анкеты оценки удовлетворенности потребителей хранятся один год (один отчетный период) в подразделениях, выполнявших оценку.

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

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

Схема процедуры оценивания

Оценка удовлетворенности потребителей

Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечания и ссылки
<p>Контракты, договоры</p> <p>БД потребителей услуг (продукции)</p> <p>Перечни, рассылки анкет, регистрация рассылок</p> <p>Анкеты</p>	<p><u>Начало</u></p> <p>1. Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности</p> <p>2. Определение и структурирование потребителей</p> <p>3. Определение системы оцениваемых показателе/критериев</p> <p>4. Определение методов оценивания</p> <p>5. Проведение экспертизы (валидации) анкет Анкета валидирована? Да</p> <p>6. Определение источника информации</p> <p>7. Получение информации от потребителей (анкетирование).</p> <p>8.Обработка результатов, систематизация и анализ полученных данных ПРК, ОМК, проректоры, ректор</p> <p>9.Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей</p> <p>10. Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства.</p> <p>11. КД и ПД по улучшению качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг</p> <p><u>Окончание</u></p>	<p>Планы СП (с указанием сроков ответственных), БД потребителей</p> <p>БД потребителей, перечень анкетизируемых</p> <p>Форма анкеты (критерии оценки удовлетворенности потребителей)</p> <p>Форма анкеты (критерии оценки удовлетворенности потребителей), форма журнала замечаний и предложений</p> <p>Полученные от потребителей анкеты оценки удовлетворенности</p> <p>Балльная оценка, оценка удовлетворенности потребителей по группам и критериям</p> <p>Отчет оценки удовлетворенности потребителей в целом и по отдельным критериям</p> <p>Отчет по анализу со стороны руководства</p>	

Приложение 3 (справочное)

Анкета удовлетворенности студентов вечерней и заочной форм обучения

Уважаемый студент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету. В левой части анкеты оцените критерии по 5-ти балльной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо). В правой части анкеты оцените весомость критериев.

Оценка критерия (балл)					Критерии оценки	Значимость/весомость для Вас данного критерия (балл)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
<i>Обобщённые критерии удовлетворенности образовательными услугами</i>										
					а) Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого по вечерней /заочной форме обучения в КГУ им. И. Арабаева					
					б) Удовлетворенность деятельностью библиотеки					
					в) Удовлетворенность работой ППС					
					г) Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы					
					д) Применение в процессе обучения инновационных технологий (интерактивная доска, Internet, и др.)					
<i>Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением образовательного процесса</i>										
					е) Уровень методических пособий					
					ж) Уровень электронных учебно-методических комплексов по дисциплинам					
<i>Удовлетворенность организацией учебного процесса</i>										
					з) Удовлетворенность организацией проведения установочных и зачетно-экзаменационных сессий (обобщенная оценка продолжительности и сроков проведения сессий, удобство расписания занятий и экзаменов, работы деканата и т.п.)					
					и) Удовлетворенность организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций.					
					к) Удовлетворенность организацией выполнения контрольных и курсовых работ.					
					л) Удовлетворенность организацией проведения экзаменов и зачетов.					
<p>м) Пожалуйста, укажите конкретные замечания по работе кафедр, деканата и других служб университета, а также дайте предложения по улучшению качества образовательного процесса:</p>										
Группа, курс, специальность (указывается по желанию):										

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета удовлетворенности выпускников магистратуры

Уважаемый выпускник!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования. В левой части анкеты оцените критерии по 5-ти балльной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо). В правой части анкеты оцените значимость \весомость для Вас данного критерия.

Оценка критерия (балл)					Критерии оценки	Значимость/важность для Вас данного критерия (балл)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					а) Качество предоставляемого образования в целом					
					б) Уровень учебно-методического обеспечения (рабочие программы, методические пособия)					
					в) Состояние МТБ университета (состояние аудиторий, обеспеченность практических занятий оборудованием...)					
					г) Удовлетворены ли Вы уровнем преподавания дисциплин					
					д) Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем					
					е) Организация научно-исследовательской работы магистрантов (конференции, семинары, тренинги и т.п.)					
					ж) Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы					
					з) Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой образовательной услуге, расписание, графики сдачи зачетов и экзаменов...)					
и) Ваши дальнейшие планы (подчеркните)? 1) Поступление в аспирантуру 2) Работа в научно-исследовательском институте 3) Работа в образовательном учреждении 4) Работа по полученной специальности 5) Свой вариант _____ _____										
к) Укажите преподаваемые дисциплины, которые в дальнейшем будут полезны в Вашей профессиональной деятельности: _____ _____ _____ _____ _____										
л) Ваши замечания и предложения по улучшению качества учебного процесса в КГУ им. И. Арабаева: _____ _____ _____										
м) Форма обучения: 1) бюджет 2) контракт										

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 6 (справочное)

Анкета удовлетворенности слушателей подготовительных курсов

Уважаемый слушатель!

Просим Вас оценить по 5-ти балльной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо) качество обучения на подготовительных курсах. А также оцените значимость/весомость критериев.

Оценка критерия (балл)					Критерии оценки	Значимость/важность для Вас данного критерия (балл)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					а) Качество предоставляемого образования в целом на подготовительных курсах					
					б) Обеспеченность учебно-методической литературой (методические пособия, учебники, раздаточный материал и т.п.).					
					в) Уровень компетентности преподавателей.					
					г) Организация обучения (удобство расписания, проведение занятий)					
					д) Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы сотрудников подготовительных курсов					
					е) Доступность, полнота, достоверность текущей информации об обучении на подготовительных курсах					
					ж) Удовлетворенность работой библиотеки					
ж) Какая форма текущего контроля знаний является для Вас наиболее эффективной? (подчеркните)? 1) письменная контрольная работа 2) тестирование 3) устный опрос										
и) Куда Вы собираетесь поступать после окончания подготовительных курсов? 										
к) Ваши замечания и предложения по улучшению качества обучения на подготовительных курсах: 										

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 7 (справочное)

Анкета удовлетворенности выпускников КГУ им. И. Арабаева

Уважаемый выпускник!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования. Оцените следующие критерии по 5-ти балльной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо). И соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас. Результаты анкетирования помогут нам улучшить образовательный процесс.

Оценка критерия (балл)					Критерии оценки	Значимость/важность для Вас данного критерия (балл)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					а) Качество предоставляемого образования в целом КГУ им. И. Арабаева					
					б) Уровень учебно-методического обеспечения (рабочие программы, методические пособия, учебно-методические комплексы, электронные учебники...) актуальность/новизна, полнота, качество выполнения.					
					в) Состояние МТБ университета (состояние аудиторий, обеспеченность практических занятий оборудованием...)					
					г) Удовлетворенность работой ППС, уровень компетентности ППС					
					Организация НИРС (конференции, семинары, конкурсы, олимпиады, тренинги...)					
					д) Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы сотрудников университета, деканатов, кафедр					
					е) Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой образовательной услуге					
					ж) Удовлетворенность деятельностью библиотеки					
					з) Возможности творческого самовыражения/развития (спорт, культурные и др. секции)					
					к) Состояние системы питания					
					л) Условия проживания в общежитии					
					м) Мотивированность обучения в университете					
					н) Удовлетворенность организацией и проведением практик					
					к) Оцените свою работу, свое участие в образовательном процессе (как вы выполняли обязанности студента, добросовестное отношение к учебе...)					
о) Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса в КГУ им. И. Арабаева:										

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 8 (справочное)

Анкета оценки удовлетворенности работодателей

Уважаемый работодатель!

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников нашего университета по предложенным критериям. Оцените следующие критерии по 5 – бальной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо). А также оцените значимость/весомость критериев.

Оценка критерия (балл)					Критерии оценки	Значимость/важность для вас данного критерия				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					а) Профессионализм и компетентность выпускника					
					б) Уровень теоретической подготовки					
					в) Уровень практической подготовки					
					г) Актуальность знаний выпускника					
					д) Готовность к коллективной работе					
					е) Трудовая дисциплина и культура общения					
					ж) Способность к принятию самостоятельных решений					
з) Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:										
1) ярмарки вакансий 2) стажировка молодых специалистов 3) преддипломная практика студентов 4) другое _____										
и) Критерий доступности и полноты информации об университете (информативность сайта, информации об открытии новых специальностей и т.п.) Вы оцениваете на:										
1) хорошо 2) удовлетворительно 3) неудовлетворительно										
к) Нацелены ли Вы на дальнейшее сотрудничество с университетом:										
1) С удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество 2) Планируем продолжить сотрудничество 3) Продолжение сотрудничества сомнительно, подготовка специалистов требует улучшения 4) Продолжение сотрудничества не приемлемо										
л) Ваши предложения /замечания по улучшению качества работы университета:										
Название Вашей организации:										

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности сотрудников

Уважаемые коллеги!

Просим Вас заполнить анкету, которая поможет оценить качество организации и условий труда в университете. Оцените следующие критерии по 5-бальной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо). А также оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Оценка критерия (балл)					Критерии оценки	Значимость/важность для вас данного критерия				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					а) Соблюдение законодательных и нормативных требований, коллективного договора университета					
					б) Обеспечение условий труда и оснащение Вашего рабочего места					
					в) Уровень мотивации труда					
					г) Возможность профессионального роста					
					д) Уровень социальной поддержки (оздоровление и отдых, культурная, спортивно-массовая и иная деятельность)					
					е) Оперативность реагирования на Ваши запросы					
					ж) Возможность повышения квалификации					
и) Ваши предложения/замечания по улучшению работы структурного подразделения/отдела/университета:										

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ

№	Наименование документа	Ревизия			
		Дата	Результат	ФИО, лица проводившего ревизию	Подпись
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Документ	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	ФИО, подпись
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					