



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский государственный горный университет»

**Положение об оценке удовлетворённости участников
образовательных отношений**

СМК ОД. Пл. 04-06. 40 - 2019

Стр. 1 из 19

УТВЕРЖДАЮ

ректор ФГБОУ ВО «УГГУ»

А.В. Душин
«30» мая



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ

**об оценке удовлетворённости участников
образовательных отношений**

СМК ОД. Пл. 04-06. 40 - 2019

Версия 1.0

Дата введения: «31» мая 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель Объединенного совета
обучающихся ФГБОУ ВО «УГГУ»
(протокол № 19 от 29.04 2019)

П.А. Костюк
П.А. Костюк

Председатель Профсоюзной
студенческой организации
ФГБОУ ВО «УГГУ»
(протокол № 12 от 29.04 2019)


И.Т. Самигуллин
И.Т. Самигуллин

Председатель совета родителей
ФГБОУ ВО «УГГУ»
(протокол № 7 от 29.04 2019)

Б.З. Шагалиев
Б.З. Шагалиев


Екатеринбург – 2019

| | | | |
|-------------|-------------|---|---------------|
| Версия: 1.0 | Разработано | Начальник управления лицензирования и аккредитации | Т.Ю. Федорова |
|-------------|-------------|---|---------------|

| | | |
|---|---|--------------|
|  | ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет» | |
| | Пл «Об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений» | |
| | СМК ОД. Пл. 04-06. 40 -2019 | Стр. 2 из 19 |

Содержание документа

| | |
|---|----|
| 1. Назначение и область применения..... | 3 |
| 2. Нормативные документы..... | 3 |
| 3. Общие положения..... | 3 |
| 4. Периодичность и порядок проведения анкетирования..... | 4 |
| 5. Заключительные положения..... | 6 |
| 6. Рассылка..... | 7 |
| Приложение 1 - Форма анкеты для абитуриентов..... | 8 |
| Приложение 2 - Форма анкеты для выпускников..... | 12 |
| Приложение 3 – Форма анкеты для преподавателей..... | 14 |
| Приложение 4 – Форма анкеты для работодателей..... | 18 |
| Приложение 5 - Регистрация изменений, дополнений и ревизий документов.... | 19 |

| | | |
|---|--|--------------|
|  | ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет» | |
| | Пл «Об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений» | |
| | СМК ОД. Пл. 04-06. 40 -2019 | Стр. 3 из 19 |

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящее Положение об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений регламентирует порядок организации и проведения анкетирования абитуриентов, выпускников, преподавателей, работодателей (далее – участников образовательных отношений) в ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет (далее – ФГБОУ ВО «УГГУ», УГГУ, университет).

1.2 Настоящее Положение обязательно к применению структурными подразделениями университета, непосредственно связанными с организацией и проведением образовательного процесса.

2 Нормативные документы

Настоящее Положение разработано на основе

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- Федеральных государственных образовательных стандартов, утвержденных соответствующими приказами Минобрнауки Российской Федерации;
- локальных нормативных актов университета.

3 Общие положения

3.1 Оценка удовлетворённости проводится с целью повышения результативности функционирования внутренней системы оценки качества образования и качества образовательного процесса в целом, обеспечения максимального соответствия результатов образовательного процесса требованиям участников образовательных отношений.

Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений - постоянное отслеживание состояния удовлетворенности участников образовательных отношений по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений.

3.2 Реализация предоставления участникам образовательных отношений возможности оценивания содержания, организации и качества образования, образовательного процесса осуществляется в виде анкетирования.

3.3 Анкетирование проводится в рамках ежегодного мониторинга качества образования и образовательного процесса.



Цель анкетирования – получение и анализ информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества обучения и организации образовательного процесса.

3.4 Основные задачи анкетирования:

получение информации о состоянии образовательного процесса, качества образования в УГГУ;

предупреждение негативных тенденций в его развитии;

выявление уровня удовлетворённости участников образовательных отношений качеством образования, образовательного процесса;

анализ полученных результатов и разработка рекомендаций по дальнейшему совершенствованию образовательного процесса, улучшению качества образования в университете.

3.5 Основные принципы анкетирования:

соответствие содержания анкет образовательным задачам университета:

нацеленность на улучшение использования данных исследования для повышения качества образования, образовательного процесса;

системность и последовательность процедур анкетирования;

соответствие вопросов анкеты нормам этики и морали;

конфиденциальность.

3.6 Предметом исследования являются параметры, характеризующие удовлетворенность участников образовательных отношений содержанием, организацией и качеством образования, образовательного процесса в целом.

3.7 Участие в анкетировании является свободным, добровольным, никто не может быть принуждён к выражению своего мнения или отказу от него, проведение анкетирования осуществляется на анонимной основе.

3.8 Данные, полученные в ходе анкетирования, предназначены для использования в университете, могут публиковаться.

3.9 Материалы с результатами анкетирования (заполненные печатные анкеты) хранятся в отделе контроля качества образования в течение одного года с момента проведения анкетирования, отчёты – в течение 6 лет с момента проведения анкетирования.

4 Периодичность и порядок проведения анкетирования

4.1 Анкетирование для установления удовлетворенности участников образовательных отношений содержанием, организацией и качеством образования, образовательного процесса в целом проводится ежегодно.

4.2 Общее руководство процессом организации и проведения анкетирования участников образовательных отношений осуществляет отдел контроля качества образования.



Анкетирование абитуриентов проводит управление профориентации, довузовского образования и набора студентов; анкетирование работодателей – отдел учебно-производственных практик и распределения – центр содействия занятости учащейся молодежи и трудоустройства выпускников; анкетирование выпускников – ассоциация выпускников; анкетирование преподавателей – кафедры.

4.3 Процедура анкетирования предполагает заполнение участниками образовательных отношений печатных или электронных анкет (посредством специализированного программного средства). Примерные формы анкет приведены в приложениях 1–4.

4.4 Анкетирование сопровождается разъяснением его целей, порядка, способа организации, содержания вопросов. Участники образовательных отношений должны быть предупреждены о серьезном отношении к анкетированию, справедливой и объективной оценке.

4.5 Исполнение процедуры анкетирования предполагает: инструктаж, выдачу логинов, паролей (при электронном анкетировании), обработку анкет, статистический отчет.

4.6 Ответственный за проведение анкетирования отвечает за организацию обработки данных по анкетированию.

4.7 Результаты анкетирования доводятся до сведения всех участников образовательных отношений.


4.8 По результатам анкетирования начальником отдела контроля качества образования готовится проект плана корректирующих/предупреждающих действий по итогам проведения анкетирования, делается сообщение на учебно-методическом совете университета. Сообщение должно содержать информацию о распределении ответов участников образовательных отношений по вопросам анкеты. Распределение представляется в виде таблиц, диаграмм, иных средств статистического представления информации и сопровождается количественным и качественным анализом.

4.9 Итоги анкетирования учитываются при принятии управленческих решений по вопросам качества образования.

5 Заключительные положения

5.1 Настоящее Положение является элементом системы менеджмента качества университета.

5.2 Положение вступает в силу с момента его утверждения ректором университета и действует до его отмены или принятия нового локального нормативного акта.

| | | |
|---|--|--------------|
|  | ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет» | |
| | Пл «Об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений» | |
| | СМК ОД. Пл. 04-06. 40 -2019 | Стр. 6 из 19 |

5.3 Настоящее Положение может быть изменено и дополнено. Внесение изменений и дополнений в Положение производится в установленном порядке.

6 Рассылка

Электронный экземпляр настоящего Положения размещается в локальной сети университета.

Подлинный печатный экземпляр Положения хранится в управлении лицензирования и аккредитации.



ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет»

Пл «Об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений»

СМК ОД. Пл. 04-06. 40 -2019

Стр. 7 из 19

Лист согласования

| Должность | Подпись | И.О.Ф. |
|---|---------|---------------|
| Проректор по учебно-методическому комплексу | | С.А. Упоров |
| Проректор по учебной работе | | С.Г. Фролов |
| Начальник правового управления | | А.И. Британов |

**Приложение 1****Форма анкеты для абитуриентов**

Дорогие друзья! В целях повышения качества образования в Уральском государственном горном университете мы проводим анкетирование среди абитуриентов. Пожалуйста, заполните данную анкету.

Анкета анонимна, полученные данные будут анализироваться в виде статистических обобщений.

Ваше мнение очень важно для нас! Спасибо.

- 1 Укажите, пожалуйста, Ваш пол** 1. женский 2. мужской
- 2 В каком классе Вы учитесь** 1. 9 класс 2. 10 класс 3. 11 класс
- 3 В каком городе Вы учитесь** _____
- 4 Как Вы учитесь** 1. Неважно, бывают двойки
2. Удовлетворительно, на тройки
3. На 3 и 4
4. На 4 и 5
5. На 5

5 Оцените по 5-балльной шкале, какие пункты наиболее важны для Вас при выборе дальнейшего места учебы? (1 - совсем не важно, 5 - самое важное)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Качество образования в ВУЗе/СУЗе | | | | | |
| Престиж и репутация ВУЗа/СУЗа | | | | | |
| Наличие и количество бюджетных мест | | | | | |
| Стоимость обучения | | | | | |
| Проходной балл | | | | | |
| Наличие и размер стипендии | | | | | |
| Близость к дому | | | | | |
| Квалификация преподавателей | | | | | |
| Отзывы студентов данного ВУЗа/СУЗа | | | | | |
| Мнение моих друзей, знакомых | | | | | |
| Мнение моих родителей, родственников | | | | | |
| Мнение моих учителей | | | | | |

6 Где Вы планируете учиться после окончания школы?

1. В ВУЗе г. Екатеринбурга
2. В СУЗе (колледже, техникуме, училище) г. Екатеринбурга и Свердловской области



3. В УГГУ
4. В ВУЗе или СУЗе другого города
5. Не планирую учиться

7 Если Вы планируете учиться в Екатеринбурге, то почему? (можете выбрать несколько вариантов ответа)

1. Я не планирую учиться в Екатеринбурге (уеду в другой город России)
2. Буду учиться в г. Екатеринбурге, тут много бюджетных мест
3. Тут качественное образование
4. Высокие стипендии
5. Хорошие общежития
6. Ниже проходные баллы
7. Мне удобнее/дешевле жить с родителями
8. Меня не отпускают родители
9. Тут все мои друзья
10. Тут проще найти работу после ВУЗа/СУЗа
11. Тут ниже стоимость обучения
12. Больше возможностей
13. Мои друзья/знакомые успешно отучились и построили карьеру в г. Екатеринбурге
14. Другие причины

8 Что, на Ваш взгляд, точно убедило бы Вас продолжать обучение в УГГУ

9 Откуда Вы впервые узнали об УГГУ?

- От родственников, знакомых
- От преподавателей в школе
- От представителей вуза, приехавших в школу
- Из Интернета
- Из газет, радио, телевидения, справочников вузов
- На выставке высших учебных заведений
- Другое

10 Укажите мотивы выбора УГГУ для поступления

- Высокое качество образования/престижность вуза
- Наличие интересного Вам направления подготовки/специальности
- Возможность найти хорошую работу после окончания вуза
- Насыщенная студенческая жизнь
- Близость к дому
- Учились родственники/советы родителей, друзей и знакомых
- Наличие общежития



- Авторитет вуза у работодателей
- Другое

10 Считаете ли Вы престижным обучение в УГГУ?

- 1) да, весьма престижно
- 2) престижно (не хуже других вузов)
- 3) нет, не престижно
- 4) затрудняюсь ответить

11 Укажите ранее полученное образование

- Основное общее
- Среднее общее
- Среднее профессиональное
- Высшее

12 Посещали ли Вы мероприятия, проводимые УГГУ для абитуриентов

1. Да
2. Нет

**Уважаемый абитуриент!**

Просим вас заполнить предложенную анкету — определить значимость представленных критериев образовательной услуги. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу.

Анкета анонимная. Результаты опроса будут использоваться только в обобщенном виде.

Благодарим вас за участие в анкетировании!

Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно); 4 – высокая; 3 – средняя; 2 – низкая; 1 – очень низкая.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Наличие общежития | | | | | |
| 2. Возможность получения дополнительного образования | | | | | |
| 3. Возможность выбирать часть курсов по собственному усмотрению | | | | | |
| 4. Возможность проявить себя | | | | | |
| 5. Возможность получения качественного образования | | | | | |
| 6. Возможность устроиться на высокооплачиваемую работу | | | | | |
| 7. Возможность для отдыха, спорта, творчества | | | | | |
| 8. Возможность заниматься научными исследованиями | | | | | |
| 9. Возможность пользоваться современной библиотекой: | | | | | |
| 10. Возможность получения престижного диплома: | | | | | |
| 11. Возможность приобрести опыт работы, еще не закончив обучение | | | | | |
| 12. Наличие современного материально-технического обеспечения учебного процесса | | | | | |
| 13. Наличие стипендии, в том числе повышенной и социальной | | | | | |
| 14. Возможность в дальнейшем перевестись с платной основы обучения на бюджет | | | | | |
| 15. Возможность получить официальную отсрочку от армии (для юношей) | | | | | |

16. Другие ваши ожидания от получения образовательной услуги в УГГУ

**Приложение 2****Форма анкеты для выпускников**

Уважаемый выпускник!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Анкета анонимная. Ваши ответы помогут нам повысить качество организации образовательного процесса в УГГУ. Результаты опроса будут использоваться только в обобщенном виде.

Благодарим вас за участие в анкетировании!

1. **ФИО** _____
2. **Год окончания университета** _____
3. **Какова Ваша специальность/направление подготовки?** _____
4. **Вы работаете по своей специальности/направлению подготовки?**
 - а) да
 - б) нет
5. **Если нет, то почему?**
 - а) отсутствие вакансий
 - б) смена интересов
 - в) другое _____
6. **В какой отрасли Вы работаете?**
 - а) Промышленность
 - б) Консалтинг
 - в) Образование
 - г) Маркетинг
 - д) другое _____
7. **В какой отрасли хотели бы работать?**
 - а) Промышленность
 - б) Консалтинг
 - в) Образование
 - г) Маркетинг
 - д) другое _____
8. **Трудности, с которыми столкнулись в процессе обучения:**
 - а) совмещение работы с учебой
 - б) нехватка знаний
 - в) неумение применять знания на практике
 - г) другое _____
9. **Трудности, с которыми столкнулись в процессе трудоустройства:**
 - а) отсутствие вакансий
 - б) нехватка знаний
 - в) неумение применять знания на практике
 - г) другое _____
10. **Помог ли Вам университет в трудоустройстве?**



- а) да
- б) нет

11. На Ваш взгляд, помогла бы студентам при трудоустройстве способность разрабатывать и реализовывать бизнес-проекты?

- а) да
- б) нет

12. На Ваш взгляд, в УГГУ преобладает практическая или теоретическая направленность обучения? (нужное подчеркнуть)

13. Насколько вам помогли теоретические знания, которые Вы приобрели при обучении?


- а) очень помогли
- б) помогли
- в) не помогли

14. Насколько Ваши ожидания относительно учебы в университете совпали с тем, что Вы получили?

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 1. Оправданы в полной мере | 2. Скорее оправданы |
| 3. Не знаю | 4. Скорее не оправданы |
| 5. Не оправданы совсем | |

15. Считаете ли Вы престижным обучение в УГГУ?

- 1) да, весьма престижно
- 2) престижно (не хуже других вузов)
- 3) нет, не престижно
- 4) затрудняюсь ответить

| | | |
|---|--|---------------|
|  | ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет» | |
| | Пл «Об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений» | |
| | СМК ОД. Пл. 04-06. 40 -2019 | Стр. 14 из 19 |

Приложение 3

Форма анкеты для преподавателей

Уважаемые преподаватели!

Просим Вас заполнить предложенную анкету, целью которой является улучшение организации образовательного процесса и повышение качества подготовки студентов в УГГУ. Анкета анонимная, её результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Благодарим вас за участие в анкетировании!

| 1 | Вопрос | Предлагаемые ответы | | | |
|---|--|---------------------------|-------------------------------------|---|-----------------------------|
| | | нет | да | | |
| | Являетесь ли Вы штатным работником | | | | |
| | Укажите условия привлечения к работе в УГГУ | внешний совместитель | внутренний совместитель | по гражданско- правовому до- говору | основной ра- ботник УГГУ |
| | Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда в университете? | затрудняюсь от- ветить | в целом не удовлетворён | чем-то удовле- творен, чем-то нет | в целом удо- влетворён |
| 3 | Имеете ли Вы опыт практической работы по профилю преподаваемых дисциплин | нет | да | | |
| 4 | Есть ли у Вас возможность пройти курсы повышения квалификации, обучающие семинары, стажировки? | нет | да | | |
| 5 | С какой периодичностью Вы проходите повышение квалификации? | 1 раз в 3 года | 1 раз в 5 лет | ежегодно | не прохожу |
| 6 | Удовлетворены ли Вы качеством аудиторий, поме- | не удовлетворен | удовлетворен не в полной мере | удовлетворен в большей мере | полностью удовлетворен |




| | | | | | |
|----|---|---|--|--|-------------------------------------|
| | щений кафедр, учебных лабораторий и оборудования? | | | | |
| 7 | Удовлетворяет ли Вас качество фондов читального зала и библиотеки? | не удовлетворен | удовлетворен не в полной мере | удовлетворен в большей мере | полностью удовлетворен |
| 8 | Чем привлекает Вас работа в УГГУ | престижем УГГУ | условиями труда | научной деятельностью, возможностью издавать свои труды, внедрять научные разработки | другое (напишите) |
| | | личностным и профессиональным ростом | морально-психологической атмосферой университета | удобством расположения вуза | стабильностью зарплаты |
| 9 | Удовлетворяет ли Вас уровень оплаты труда | да, вполне | не совсем | не удовлетворяет | затрудняюсь ответить |
| 10 | Как Вы считаете, в полной мере руководство использует Ваши профессиональные возможности и другие навыки | да | нет, не в полной мере | если нет, то почему | |
| 11 | Приходилось ли Вам в текущем учебном году посещать занятия других преподавателей Вашей кафедры | да | нет | | |
| 12 | Располагает ли обстановка и взаимоотношения в коллективе к плодотворному сотрудничеству | да | нет, не в полной мере | если нет, то почему | |
| 13 | Что, по Вашему мнению, препятствует полной ре- | отсутствие четкой постановки задач со стороны | недостаточно высокий уровень испол- | субъективное (несправедливое) отноше- | поступление поручений (разовых, по- |



| | | | | | |
|----|---|--|--|---|--|
| | ализации Ваших должностных обязанностей | руководства | нительности и ответственности со стороны подчиненных | ние между начальником и подчиненным, создающее нервозность в работе | стоянных) от руководства, которые не соответствуют прямым должностным обязанностям |
| | | проблема разумного, рационального распределения руководителями исполнения того или иного документа | другое (напишите) | затрудняюсь ответить | |
| 14 | Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса в целом. | не удовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |
| 15 | Как Вы оцениваете качество обучения студентов в УГГУ? | очень низкое | низкое | выше среднего | высокое |
| 16 | Оцените, пожалуйста, уровень организации учебной работы | плохо | удовлетворительно | хорошо | затрудняюсь ответить |
| 17 | Оцените, пожалуйста, уровень организации научной работы | плохо | удовлетворительно | хорошо | затрудняюсь ответить |
| 18 | Оцените, пожалуйста, уровень организации воспитательной работы | плохо | удовлетворительно | хорошо | затрудняюсь ответить |
| 19 | Что Вам не нравится в УГГУ, ваши пожелания в отношении развития УГГУ | не нравится: | | пожелания: | |
| 20 | Какие проблемы образовательного процесса в университете требуют, по Вашему | недостаток учебно - методической литературы | слабая оснащенность современными техническими средствами | неудобное расписание | старение педагогического коллектива |



| | мнению, перво- очередного реше- ния | недостаток вре- мени на НИР | обучения несовершен- ство эконо- мического механизма стимулирова- ния труда преподавате- лей | другое (напи- шите) | затрудняюсь ответить. |
|----|---|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------|
| 21 | Ваш пол | женский | мужской | | |
| 22 | Ваша должность | декан | зав. кафедрой | профессор | доцент |
| | | ст. преподава- тель | ассистент | другая долж- ность (напи- шите) | |
| 23 | Есть ли у Вас учёная сте- пень/учёное зва- ние | к.н. | д.н | звание доцент | звание про- фессор |
| | | нет учёной сте- пени | нет учёного звания | | |
| 24 | Ваш возраст | до 35 лет | от 36 до 50 лет | от 51 до 60 лет | более 60 лет |
| 25 | Стаж работы в университете | до 5 лет | 6-10 лет | 11-15 | более 15 |

| | | |
|---|--|---------------|
|  | ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет» | |
| | Пл «Об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений» | |
| | СМК ОД. Пл. 04-06. 40 -2019 | Стр. 18 из 19 |

Приложение 4

Форма анкеты для работодателей

Уважаемые работодатели!

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников УГГУ. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Благодарим вас за участие в анкетировании!

| Вопрос | Оценка критерия, балл от 1 до 5 | Значимость/важность критерия, балл от 1 до 5 |
|---|---------------------------------|--|
| 1. Профессионализм и компетентность выпускника | | |
| 2. Уровень теоретической подготовки | | |
| 3. Уровень практической подготовки | | |
| 4. Актуальность знаний выпускника | | |
| 5. Готовность к коллективной работе | | |
| 6. Способность к принятию самостоятельных решений | | |


Оценка критерия:

- 5 баллов – качество проявляется всегда, оценка критерия высшая;
- 4 балла – качество присутствует чаще, оценка критерия высокая;
- 3 балла – качество проявляется иногда, оценка критерия средняя;
- 2 балла – качество проявляется редко, оценка критерия низкая;
- 1 балл – качество отсутствует, оценка критерия очень низкая.

Оценка значимости/важности критерия:

- 5 баллов – очень важно;
- 4 балла – важно;
- 3 балла – средняя;
- 2 балла – низкая;
- 1 балл – не важно.

В случае затруднения с ответом надо поставить «0».

| | | |
|---|---|---------------|
|  | ФГБОУ ВО «Уральский государственный горный университет» | |
| | Пл «Об оценке удовлетворённости участников образовательных отношений» | |
| | СМК ОД. Пл. 04-06. 40 -2019 | Стр. 19 из 19 |

Приложение 5

Регистрация изменений, дополнений и ревизий документов

| № изменения | Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии | Номера листов | | | Краткое содержание изменения, отметка о ревизии | Ф.И.О., подпись |
|-------------|--|---------------|-------|----------------|---|-----------------|
| | | Замеченных | новых | аннулированных | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |