



*Зарегистрировано:  
О.М.Ж. № 108 ОУД-УМЗ/04  
от 27.12.2016г.  
Регистратор: Сиб  
Исимова Э.Х./*

УТВЕРЖДАЮ:

Решение Сената

Протокол № 2 от 22 декабря 2016г.

Ректор КГУ

З.Н.Арикова



Комратский государственный университет

Отдел менеджмента качества и учебного процесса

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

Положение о студенческом совете по качеству в КГУ

СМК ДП 0.1 - 2016

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об анкетировании в КГУ

Комрат-2016



## Содержание

1.	Назначение и область применения	3
2.	Ответственность	3
3.	Контроль соблюдения	3
4.	Нормативные документы	3
5.	Термины и определения	3
6.	Сокращения (аббревиатуры)	4
7.	Содержательная часть положения	4
8.	Изучение	7
9.	Архивирование	7
10.	Актуализация	7
11.	Отмена действия	8
12.	Изъятие из обращения и уничтожение	8
13.	Рассылка	8
14.	Приложения	9



## **1. Назначение и область применения**

1.1. Настоящее положение определяет цели, организацию и непосредственное осуществление диагностики качества, управления качеством образовательных услуг в Комратском государственном университете (далее - КГУ).

1.2. Требования настоящего Положения обязательны для применения работниками отдела менеджмента качества и учебного процесса, а также подразделений вуза, связанных с воспитательной и внеучебной работой в студенческой среде.

## **2. Ответственность**

2.1. Ответственность за разработку, согласование и применение настоящего Положения несет начальник отдела менеджмента качества и учебного процесса.

## **3. Контроль соблюдения**

Контроль соблюдения настоящего Положения осуществляется представителем руководства по качеству КГУ.

## **4. Нормативные документы**

В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- 4.1. Кодекс об образовании РМ.
- 4.2. Руководство по качеству КГУ.
- 4.3. МС ИСО

## **5. Термины, определения**

В настоящем положении нашли применение следующие термины с соответствующими определениями.

5.1. Мероприятия - направления обучающихся на олимпиады, конференции, спортивные соревнования, прочие культурно-массовые мероприятия, конкурсы, а также участие в совещаниях, работе семинаров.

5.2. Обучающийся - студент Комратского государственного университета.



## 6. Сокращения (аббревиатуры)

В настоящем положении применяются следующие сокращения:

КГУ- Комратский государственный университет;

ОМК- отдел менеджмента качества;

ППС- профессорско-преподавательский состав;

п.- пункт.

## 7. Содержательная часть положения

### 7.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

7.1.1. Анкетирование в КГУ проводится в целях организации и непосредственного осуществления диагностики качества, управления качеством образовательных услуг.

7.1.2. Анкетирование проводится в следующих формах:

- анкетирование внутренних потенциальных потребителей образовательных услуг КГУ;
- самооценка квалификационной подготовки выпускника;
- анкетирование внешних потребителей образовательных услуг (работодателей);
- анкетирование преподавателей и сотрудников.

7.1.3. Общее руководство анкетированием осуществляет Представитель руководства по качеству.

7.1.4. Непосредственное руководство анкетированием внутренних потребителей образовательных услуг, преподавателей и сотрудников осуществляет отдел менеджмента качества и учебного процесса.

7.1.5. Руководство анкетированием внешних потребителей образовательных услуг осуществляет руководитель производственной практикой, куратор группы и преподаватель, осуществляющий практику со студентами.

7.1.6. Анкетирование проводится в соответствии с планом работы КГУ на текущий учебный год.

### 7.2. ЦЕЛИ АНКЕТИРОВАНИЯ

7.2.1. Основными целями анкетирования являются:

- поиск эффективных управленческих решений с целью совершенствования элементов образовательного процесса;



- создание банка показателей качества подготовки специалистов в КГУ, его конкурентоспособности на рынке образовательных услуг;
- подготовка информационно-аналитических материалов по проблемам качества образования.

### 7.3. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ АНКЕТИРОВАНИЯ

7.3.1. Определение показателей деятельности студентов, преподавателей и структурных подразделений КГУ.

7.3.2. Организация и проведение социально-психологических исследований студентов, преподавателей и сотрудников КГУ.

7.3.3. Анализ требований, относящихся к качеству профессиональной подготовки специалистов.

7.3.4. Анализ качества образовательного уровня абитуриентов.

7.3.5. Выработка действий, направленных на улучшение качества подготовки специалистов.

7.3.6. Сбор и обработка данных обратной связи с потребителями выпускников.

7.3.7. Разработка рекомендаций по применению корректирующих действий с целью устранения причин несоответствий качества подготовки специалистов требованиям потребителей.

7.3.8. Сбор и обработка информации о состоянии инфраструктуры КГУ, влияющей на качество подготовки специалистов.

7.3.9. Сбор и обработка информации об обеспеченности учебного процесса ресурсами.

7.3.10. Сбор и обработка информации, касающейся восприятия студентами соответствия КГУ их требованиям и требованиям аккредитационных показателей как одного из способов измерения работы КГУ.

7.3.11. Осуществление подготовки и распространения информации о результатах мониторинга, опросов, анкетирования по вопросам организации и качества образовательной деятельности КГУ.

7.3.12. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся внутренних показателей деятельности сотрудников и структурных подразделений КГУ.

7.3.13. Проведение анкетирования и обработка результатов, касающихся социальных и правовых вопросов.

7.3.14. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся результатов использования новых технологий



обучения.

7.3.15. Выявление уровня осведомленности персонала КГУ и обучающихся о стратегии, политике, целях и планах в области качества обучения.

7.3.16. Разработка и применение методов социального обследования персонала КГУ, в том числе анкетирования преподавателей, сотрудников и обучающихся.

7.3.17. Анализ и повышение эффективности общения и обмена информацией между преподавателями, сотрудниками и руководителями.

## 7.4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ АНКЕТИРОВАНИЕ

7.4.1. Для выполнения возложенных задач лица, осуществляющие общее и непосредственное руководство анкетированием, имеют право:

- разрабатывать рекомендации сотрудникам и руководителям структурных подразделений КГУ по вопросам качества планирования и организации учебного процесса, профессиональной подготовки преподавателей и проведению предупреждающих и корректирующих действий по итогам анкетирования;

- вносить предложения ректору КГУ о поощрении и привлечении сотрудников к ответственности по вопросам, касающимся анкетирования.

7.4.2. Лица, осуществляющие общее и непосредственное руководство анкетированием, обязаны:

- организовывать и проводить анкетирование учебных групп, абитуриентов в согласованные время и сроки;

- привлекать преподавателей, кураторов и членов Студенческого совета по качеству для проведения анкетирования абитуриентов, студентов в учебные часы на срок не более 15 минут одновременно;

- проводить анкетирование преподавателей и сотрудников КГУ в соответствии с утвержденным планом;

- взаимодействовать и регулировать свои отношения со структурными подразделениями в соответствии со структурой КГУ и положениями типовых процедур управления качеством предоставляемых образовательных услуг.

## 7.5. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ К НАСТОЯЩЕМУ ПОЛОЖЕНИЮ.

Настоящее Положение изменяется или дополняется руководством,



утверждается ректором КГУ.

## 8. Изучение

8.1. Настоящее Положение подлежит изучению ППС КГУ.

8.2. Организация обучения - самостоятельно.

8.3. Записи по изучению должны быть задокументированы в журнале ознакомления сотрудниками университета.

## 9. Архивирование

9.1. Настоящее Положение подлежит взятию на учет и хранение ОМК. Контрольная копия Положения передается на хранение в деканаты.

9.2. Срок хранения – до минования надобности в соответствии с приказом ректора КГУ.

## 10. Актуализация

10.1. Положение вводится в действие приказом директора.

10.2. Актуализацию настоящего Положения осуществляет начальник ОМК в следующем порядке:

а) по характеру и значимости выявленных несоответствий принимается одно из следующих решений:

- разработка изменения;
- пересмотр;
- утрата силы Положения.

Решение должно быть согласовано с ректором и оформлено в виде приказа.

10.3. Разработка изменения настоящего положения.

10.3.1. Изменения настоящего положения разрабатываются при замене, дополнении или исключении отдельных его требований.

10.3.2. Информация об изменении указывается в листе регистрации изменений настоящего положения.

10.4. Пересмотр настоящего положения.

10.4.1. При пересмотре настоящего положения разрабатывается новый его вариант взамен действующего. При этом ранее действующее положение отменяется приказом директора.

10.4.2. В случае потребности в актуализации разработка нового варианта положения сопровождается заменой цифр года в



идентификационном номере положения. На титульном листе указывается, взамен какого документа оно разработано.

10.5. Отмена настоящего положения реализуется согласно п. 11.

## **11. Отмена действия**

11.1. Настоящее положение признается утратившим силу в соответствии с приказом директора.

11.2. В приказе, кроме указания об утрате настоящим положением силы, должно быть указание о признании приказа, которым оно было утверждено и введено в действие, утратившим силу.

11.3. Проект приказа разрабатывается и согласовывается представителем руководства по качеству КГУ.

## **12. Изъятие из обращения и уничтожение**

Изъятие из обращения и уничтожение настоящего положения не предусматривается.

## **13. Рассылка**

Настоящее положение должно быть направлено в деканаты, кафедры, руководителю производственной практикой, библиотеку, отдел кадров, бухгалтерию.





## Приложение 1

Ректору КГУ

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О)

\_\_\_\_\_  
(от кого)

Служебная записка.

Прошу Вас разрешить проведение анкетирования (студентов, преподавателей,..)

(указать структурное подразделение, группу, где будет проходить опрос) в период с.... по... .

Передачу результатов исследований руководству гарантируем.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)

Согласовано:  
Руководитель  
подразделения

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)

Дата:

**Приложение 2*****Уважаемый студент!***

Комратский государственный университет

на этапе

(самообследования, в период подготовки к государственной аккредитации и т.д.)

(нужное подчеркнуть)

проводит обязательный опрос студентов.

Цель анкетирования студентов: выявить мнение студентов об уровне организации в КГУ учебно-воспитательного процесса.

Анкетирование анонимно и его результаты будут использоваться в обобщенном виде.

Будем Вам признательны, если Вы ответите на вопросы нашей анкеты.

Благодарим за сотрудничество и помощь!

Или

Анкета «Преподаватель глазами студента»

***Уважаемый студент!***

Развитие студенческого самоуправления предполагает изучение мнения студентов о качестве преподавания учебных дисциплин и лекторского мастерства преподавателей. Ваша оценка будет учитываться при проведении аттестации преподавателей и конкурсного их избрания на должность.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты, в которой перечислены профессиональные и личностные качества работающих с Вами преподавателей. Вам необходимо внимательно прочитать каждое из предлагаемых утверждений (не пропуская ни одного), провести оценку утверждения по 4-х балльной шкале и в колонке «Ваш ответ» поставить галочку (V) в соответствии с оценкой.

Шкала оценок:

- 0** баллов - абсолютно не соответствует;
- 1** балл - иногда соответствует;
- 2** балла - часто соответствует;
- 3** балла - полностью соответствует.

Анкета является анонимной, но для последующих обработки и анализа анкет укажите, пожалуйста, сведения по предлагаемым ниже позициям:

В какой группе Вы обучаетесь \_\_\_\_\_

ФИО преподавателя \_\_\_\_\_

дисциплина, по которой ведет (вел) занятия преподаватель \_\_\_\_\_

**Приложение 3****Бланк анкеты****Лист регистрации изменений**

№ измене ния	Номера страниц			Основание для внесения изменений	Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Подпись ответственного за изменения
	заменен- ных	новых	аннулиро- ванных				



Разработал:

Начальник ОМК Сибова Е.Х.

\_\_\_\_\_

Согласовано:

Проректор по учебной работе, представитель руководства по качеству Султ Г.Г.

\_\_\_\_\_

Утверждено:

Ректор Арикова З.Н.

\_\_\_\_\_