	Министерство здравоохранения Республики Татарстан ГАОУ СПО РТ «Набережночелнинский медицинский колледж».
	Система менеджмента качества
П. № 57	Локальные нормативные акты





## Локальный нормативный акт № 57

### Об анкетировании потребителей образовательных услуг

#### ГАОУ «Набережночелнинский медицинский колледж»

Рассмотрен на заседании  
Педагогического совета  
«09» ноября 2019 г.  
Протокол № 54

г. Набережные Челны 2019 г.

	Должность	Фамилия	Подпись	Дата
Разработал	Заведующая практикой	А.Р. Тагирова		07.10.19
Согласовал	Ведущий юрист-консульт	Н.Ю. Маринчак.		7.10.19 г.
Версия: 2.0				Стр. 1 из 6

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение является внутренним нормативным локальным актом, регулирующим вопросы организации и проведения анкетирования в ГАПОУ «Набережночелнинский медицинский колледж» (далее - Колледж).

1.2. Положение определяет цели, предмет, порядок проведения анкетирования.

1.3. Анкетирование проводится в целях мониторинга процедур по организации и непосредственному осуществлению диагностики качества, управления качеством образовательных услуг и других аспектов деятельности Колледжа.

1.4. Анкетирование проводится в следующих формах:

- Анкетирование внутренних потенциальных потребителей образовательных услуг Колледжа (абитуриентов, студентов, родителей).
- Самооценка квалификационной подготовки выпускника.
- Анкетирование внешних потребителей образовательных услуг (работодателей)
- Анкетирование преподавателей и работников Колледжа.

1.5. Общее руководство анкетированием осуществляет зам. директора по учебной работе.

1.6. Непосредственное руководство анкетированием внутренних потребителей образовательных услуг осуществляет менеджер по качеству.

1.7. Непосредственное руководство анкетированием внешних потребителей образовательных услуг осуществляет заведующий практикой.

1.8. Непосредственное руководство анкетированием преподавателей колледжа осуществляет методист Колледжа.

1.9. Непосредственное руководство анкетированием работников колледжа осуществляет ведущий менеджер по кадрам.

1.10. Анкетирование проводится в соответствии с единым планом учебно-воспитательной работы в Колледже на текущий учебный год.

1.11. Основными принципами анкетирования являются:

- соответствие содержания анкет стратегическим целям и задачам Колледжа;
- системность и последовательность процедур анкетирования;
- использование стандартизированных процедур и критериев опроса;
- преемственность и информативность;
- анонимность участия в анкетировании внутренних и внешних потребителей образовательных услуг.

## **2. Цели и задачи анкетирования**

2.1. Основными целями анкетирования являются:

- поиск эффективных управленческих решений с целью развития образовательного процесса в Колледже;
- создание банка показателей качества подготовки специалистов в Колледже, их конкурентоспособности на рынке образовательных услуг;
- подготовка информационно-аналитических материалов по проблемам качества образования.

2.2. Определение рейтинговых показателей деятельности студентов, преподавателей, методических цикловых комиссии, структурных подразделений Колледжа.

- 2.3. Организация и проведение социально-психологических исследований студентов, преподавателей и работников Колледжа.
- 2.4. Анализ степени удовлетворенности внутренних и внешних потребителей образовательных услуг.
- 2.5. Анализ требований, относящихся к качеству профессиональной подготовки специалистов.
- 2.6. Анализ качества образовательного уровня абитуриентов.
- 2.7. Сбор и обработка данных обратной связи с потребителями выпускников.
- 2.8. Выработка действий, направленных на улучшение качества подготовки специалистов.
- 2.9. Разработка рекомендаций по применению корректирующих действий с целью устранения причин несоответствия качества подготовки специалистов требованиям потребителей.
- 2.10. Сбор и обработка информации о состоянии инфраструктуры Колледжа, влияющей на качество подготовки специалистов.
- 2.11. Сбор и обработка информации об обеспеченности образовательного процесса ресурсами.
- 2.12. Сбор и обработка информации, касающейся восприятия студентами соответствия Колледжа их требованиям и требованиям аккредитационных показателей, как одного из способов измерения работы системы качества Колледжа.
- 2.13. Осуществление подготовки и распространения информации о результатах мониторинговых исследований, опросов анкетирования по вопросам организации и качества образовательной деятельности Колледжа.
- 2.14. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся внутренних показателей деятельности работников и структурных подразделений Колледжа.
- 2.15. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся результатам проведения самооценки деятельности Колледжа.
- 2.16. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся социальных и правовых вопросов.
- 2.17. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся результатам использования новых технологий обучения.
- 2.18. Выявление уровня осведомленности персонала Колледжа и обучаемых о стратегии, политике, целях и планах Колледжа в области качества обучения.
- 2.19. Разработка и применение методов социального обследования персонала Колледжа, в том числе анкетирования преподавателей, работников, студентов, слушателей.
- 2.20. Анализ и повышение эффективности общения и обмена информацией между преподавателями, работниками и руководителями.

### **3. Правила и методика проведения анкетирования**

- 3.1. Проведение анкетирования может быть инициировано директором, заместителями директора, руководителями структурных подразделений, председателями цикловых методических комиссий, руководителями научно-исследовательских работ студентов, представителями сторонних организаций (по согласованию с директором), студенческим самоуправлением, а также студентами, проводящими исследования в рамках курсовых, выпускных квалификационных работ
- 3.2. Данные, полученные в ходе анкетирования, могут публиковаться с разрешения руководства Колледжа с соблюдением условия анонимности.
- 3.3. При проведении опроса применяются различные виды анкет (анкета студента, анкета слушателя дополнительного образования, анкета персонала, анкета преподавателя, анкета

- работодателя и т.п.). Тематические блоки, содержание и формулировки вопросов, включенных в анкеты, определяются и утверждаются директором колледжа.
- 3.4. Организацию и координацию всех видов анкетирования обеспечивает Совет по качеству Колледжа. Работа по анкетированию проводится с привлечением представителей заинтересованных структурных подразделений Колледжа и студенческого самоуправления.
- 3.5. Любые виды анкетирования проводятся в соответствии с распоряжением директора Колледжа или зам. директора по учебной работе.
- 3.6. Перед началом каждого исследования менеджер по качеству за 1 неделю информирует о нем руководителей структурных подразделений и предоставляет им для ознакомления анкету.
- 3.7. Работа по проведению опроса, подготовка пакета анкет координируются менеджером по качеству.
- 3.8. Анкетирование проводится ответственным руководителем структурных подразделений или преподавателями в соответствии с изданным распоряжением. Они отвечают за своевременное предоставление информации респондентам о месте и времени проведения опроса, за саму процедуру анкетирования и предоставление заполненных анкет менеджеру по качеству.
- 3.9. Анкетирование студентов проводится с учетом расписания занятий.
- 3.10. Обследование проводится путем самостоятельного, как правило, анонимного заполнения анкет респондентами. Ответы даются в соответствии с Инструкцией по заполнению анкеты. Перед началом анкетирования дается разъяснение его целей, порядка проведения, необходимости объективного и беспристрастного ответа на каждый вопрос.
- 3.11. Обработка анкет проводится членами Совета по качеству с возможным привлечением представителей структурных подразделений и преподавательского состава.
- 3.12. По итогам анкетирования Совет по качеству составляет аналитическую справку (отчет) с приложением, которое включает в себя распределение ответов респондентов по вопросам анкеты.
- 3.13. По результатам исследований одним из членов Совета по качеству, ответственному за проведение данного анкетирования, делается сообщение на педагогическом или методическом совете.
- 3.14. Итоги анкетирования учитываются при принятии управленческих решений по проблемам качества образовательного процесса.
- 3.15. Информация, полученная в результате проведения мониторинговых исследований в системе управления качеством образования, предназначается, как правило, для внутреннего использования в Колледже.
- 3.16. Порядок использования результатов исследования вне Колледжа, содержание и объем представляемой информации на семинарах и конференциях, публикация результатов исследования в научной и общественной печати, а также их передача в интервью на телевидение и радио, определяется заместителем директора по учебной работе и утверждается директором Колледжа.
- 3.17. Анкеты должны храниться в Совете по качеству: на бумажном носителе – в течение 1-го года, в электронном виде – в течение 3-х лет, если не предусмотрен иной порядок хранения.

#### **4. Права и обязанности лиц, осуществляющих анкетирование**

- 4.1. Для выполнения возложенных задач лица, осуществляющие общее и непосредственное

руководство анкетированием, имеют *право*:

- разрабатывать рекомендации работникам и руководителям структурных подразделений Колледжа по вопросам качества планирования и организации образовательного процесса, профессиональной подготовки преподавателей и проведению предупреждающих и корректирующих действий по итогам анкетирования;
- вносить предложения директору Колледжа о поощрении и привлечении сотрудников Колледжа к ответственности по вопросам, касающимся анкетирования.

4.2. Лица, осуществляющие общее и непосредственное руководство анкетированием, *обязаны*:

- организовывать и проводить совместно с отделениями колледжа и ЦМК анкетирование учебных групп, абитуриентов, слушателей и др. в согласованные время и сроки;
- привлекать преподавателей для проведения анкетирования абитуриентов, студентов и слушателей в учебные часы на срок не более 15 минут одновременно;
- проводить анкетирование преподавателей и работников Колледжа в соответствии с утвержденным планом.
- взаимодействовать и регулировать свои отношения со структурными подразделениями в соответствии со структурой Колледжа и регламентом процедур управления качеством предоставляемых образовательных услуг.

### 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер измене- ния	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	Замене- нных	Новых	Аннулиро- ванных					