

Учреждение образования
«Белорусская государственная
орденов Октябрьской Революции
и Трудового Красного Знамени
сельскохозяйственная академия»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор академии
В.В.Великанов
07.03.2024

ПОЛОЖЕНИЕ

№ 192

г. Горки

Об оценке удовлетворенности
потребителей в системе
менеджмента качества

ГЛАВА 1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Положение об оценке удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества (далее – Положение) устанавливает требования к порядку организации и проведения оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг и научной продукции (далее – удовлетворенности потребителей) в учреждении образования «Белорусская государственная орден Октябрьской Революции и Трудового Красного Знамени сельскохозяйственная академия» (далее – академия).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Государственного стандарта Республики Беларусь СТБ ISO 9001-2015, ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования». Направлено на выполнение требований пункта 9.1.2 СТБ ISO 9001-2015, ISO 9001:2015.

3. Требования настоящего Положения распространяются на систему менеджмента качества (далее – СМК) и обязательны для применения руководством академии, руководителями и специалистами структурных подразделений, участвующими в организации и проведении работ по оценке удовлетворенности потребителей образовательных услуг и научной продукции (далее – потребителей) академии.

4. Оценка удовлетворенности потребителей академических услуг и продукции направлена на реализацию основного принципа СМК – ориентация на потребителя.

5. Оценка удовлетворенности потребителей проводится для достижения следующих целей:

получение информации о состоянии учебного процесса и качестве педагогической деятельности профессорско-преподавательского состава;

наглядное представление и доведение до руководства информации об удовлетворенности потребителей, степени выполнения их требований;

разработка корректирующих и предупреждающих действий по устранению явных и потенциально возможных несоответствий;

совершенствование организации основных и вспомогательных процессов с учетом требований потребителей и других заинтересованных сторон;
улучшение качества академических услуг и продукции;
обоснование перспектив развития академии в целом и её структурных подразделений;

повышение имиджа и конкурентоспособности академии, как на внутреннем, так и на внешнем рынке образовательных услуг.

6. Задачами анкетирования являются:

обеспечение педагогических работников необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, улучшать ее качество;

обеспечение руководства академии информацией о различных аспектах педагогической деятельности профессорско-преподавательского состава;

разработка мероприятий, направленных на улучшение работы академии, повышение эффективности педагогического труда, формирование мотивации профессорско-преподавательского состава.

ГЛАВА 2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

7. В Положении использовались следующие термины:

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Несоответствие – невыполнение требования.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Корректирующие действия – действия по устранению имеющегося несоответствия.

Риск – влияние неопределенности (СТБ ISO 9000)

Оценка удовлетворенности потребителей – процедура или результат определения степени соответствия восприятия потребителями выполнения их требований.

Индикаторы удовлетворенности потребителей – показатели, которые включают в себя оценки или рейтинги по результатам исследования удовлетворенности потребителей, а также статистические данные по замечаниям и жалобам и принятым по ним решениям.

Мониторинг удовлетворенности потребителей – система регулярного отслеживания состояния удовлетворенности потребителей по определенному набору показателей (индикаторов) удовлетворенности и соотнесение полученных результатов с оценочной шкалой измерения соответствия их требованиям и ожиданиям.

Шкала оценки удовлетворенности потребителя – определение потребителем (респондентом) степени своей удовлетворенности производилось им в анкете по порядковой шкале измерения от 1 до 5 баллов, где 1 – минимальное, а 5 – максимальное ее значение. Индекс удовлетворенности потребителей (Е), определяется как средневзвешенное арифметическое, где в качестве весовых коэффициентов выступает число потребителей с соответствующим уровнем оценки

удовлетворённости (баллы от 1 до 5). Полученные значения (Е) в баллах, соотносятся со следующей оценочной шкалой:

уровень соответствия – от 3,0 до 5,0 баллов; подразделяется на зоны: полного ($4,5 \leq E \leq 5,0$), высокого ($4,0 \leq E < 4,5$), среднего ($3,5 \leq E < 4,0$) и неполного соответствия ($3,0 \leq E < 3,5$), или потенциального несоответствия, минимизация которого требует осуществления обязательных действий направленных на повышение удовлетворённости.

уровень несоответствия – ниже 3,0 баллов; подразделяется на зоны: незначительного ($2,5 \leq E < 3,0$) и существенного несоответствия ($E < 2,5$), требующие по их устранению осуществления корректирующего действия.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

8. Оценка удовлетворённости потребителей осуществляется по следующим категориям:

студенты 2–4 курсов, магистранты (очной и заочной формы), обучающиеся в высшей школе агробизнеса – категория потребителей «Обучающиеся»;

иностранцы – категория потребителей «Иностранцы»;

студенты выпускных курсов – категория потребителей «Студенты-выпускники»;

специалисты-выпускники, окончившие в разные годы академию – категория потребителей «Специалисты-выпускники»;

магистранты выпускники – категория потребителей «Магистранты»;

аспиранты – категория потребителей «Аспиранты»;

абитуриенты, поступающие на дневную форму обучения – категория потребителей «Абитуриенты»;

представители профессорско-преподавательского состава академии – категория потребителей «ППС»;

руководители организаций, в которых работают выпускники академии – категория потребителей «Работодатели».

9. В процессе проведения исследования по оценке удовлетворенности могут быть определены другие как существующие, так и потенциальные потребители.

10. Общее руководство процессом сбора информации об удовлетворённости потребителей, обобщение этой информации возлагается на сектор менеджмента качества.

11. Руководство организацией анкетного опроса по отдельным категориям потребителей осуществляется руководителями структурных подразделений согласно приложению 1.

12. Целевой показатель по уровню удовлетворенности отдельных категорий потребителей включается в План целевых показателей в области качества академии, процессов, структурных подразделений, в которых планируется проведение анкетирования потребителей.

13. Источниками информации для оценки удовлетворенности потребителей являются:

оценки, полученные от потребителей в результате проведенного анкетного опроса;

замечания и предложения, высказанные потребителями в анкете;

благодарственные письма;
информация с портала рейтинговой оценки качества оказания услуг организациями Республики Беларусь;

факты признания высоких результатов деятельности академии, структурных подразделений, работников (доска почета, почетная грамота, благодарность, медаль и др.)

анализ внешней информации (СМИ, интернет) и другие источники по решению высшего руководства академии.

14. Анкетный опрос потребителей проводится как выборочное, а при необходимости (целесообразности) сплошное обследование.

15. Для обеспечения достоверной и объективной оценки удовлетворенности потребителей определяется репрезентативный объем выборки и соблюдается требование анонимности в анкете и при проведении опроса.

16. Представитель руководства по качеству, заведующий сектором менеджмента качества академии и специалисты сектора менеджмента качества определяют критерии для оценки удовлетворенности потребителей, при необходимости, привлекают заведующего лабораторией социологических исследований и руководителей структурных подразделений.

17. На основе выделенных критериев оценки удовлетворенности потребителей специалисты сектора менеджмента качества и (или) руководители структурных подразделений формулируют вопросы анкеты. Примерный перечень вопросов по категориям потребителей представлен в приложениях 2–10.

18. Для учета изменений в образовательном процессе, во внешней среде академии, в том числе требований потребителей к качеству образовательных услуг и научной продукции, в анкеты, при необходимости, могут вноситься изменения.

19. Специалист менеджмента качества формирует онлайн анкеты для различных категорий потребителей при помощи Google Forms или других информационно-коммуникационных ресурсов.

20. В анкетах должно быть предусмотрено место для предложений по повышению качества, соблюдены требования анонимности опроса.

21. Анкеты размещаются на официальном сайте академии. Доступ к электронным анкетам не ограничен.

22. При необходимости могут использоваться анкеты на бумажном носителе.

23. Оценка удовлетворенности потребителей научной продукции проводится по результатам выполненных работ в форме анкетного опроса или других источников информации.

24. Оценка удовлетворенности потребителей всех категорий осуществляется на основе балльной оценки по результатам анкетирования потребителей, а также с учетом их замечаний и предложений, отзывов, претензий и др.

25. Ответы на вопросы анкеты оцениваются потребителями в баллах, по следующей шкале:

5 баллов – «отлично» (качество образовательной услуги или ее компонента полностью соответствуют потребностям и ожиданиям потребителя без замечаний);

4 балла – «хорошо» (качество образовательной услуги или ее компонента в основном соответствуют потребностям и ожиданиям потребителя, но имеются некоторые несущественные замечания);

3 балла – «удовлетворительно» либо «приемлемо» (качество образовательной услуги или ее компонента в основном соответствуют потребностям и ожиданиям потребителя, но имеются существенные замечания);

2 балла – «неудовлетворительно» (качество образовательной услуги или ее компонента не соответствует потребностям потребителя и его требования систематически не выполняются);

1 балл – «неприемлемо» (качество образовательной услуги или её компонента не соответствует потребностям и ожиданиям потребителя).

26. Результаты анкетного опроса автоматически накапливаются и обрабатываются на Google Диске сектора менеджмента качества по категориям потребителей. Автоматический отчет содержит процентное распределение по совокупности.

27. Обработка анкет в разрезе отдельных структурных подразделений осуществляется компьютеризировано с применением программных продуктов специалистом сектора менеджмента качества, ответственным за ведение базы данных об удовлетворенности потребителей по академии.

28. Обработанные данные по оценке удовлетворенности представляются на электронную почту структурного подразделения для анализа, информирования сотрудников, принятия решений, разработки корректирующих действий и (или) мероприятий для повышения уровня удовлетворённости.

29. На основе полученных данных об удовлетворенности по категориям потребителей рассчитываются обобщенные показатели – индексы удовлетворенности потребителей (E) – как среднее арифметическое взвешенное.

30. На основании проведенной интерпретации полученной балльной оценки сектором менеджмента качества проводится анализ по каждой из категорий потребителей и по всем потребителям в целом. На основании полученных данных готовится отчет по оценке удовлетворенности потребителей академии, который является источником информации для ежегодного анализа СМК со стороны руководства.

31. Отчет по оценке удовлетворенности потребителей академии может включать:

идентификацию потребителей, по которым проводилась оценка удовлетворенности;

количество опрошенных в целом и по каждой категории потребителей за отчетный период;

средний балл удовлетворенности потребителей в целом, по каждой категории и по каждому показателю, по которому проводилась оценка удовлетворенности потребителей;

сравнительный анализ полученных за отчетный период результатов с предыдущим периодом;

анализ полученных за отчетный период отзывов, замечаний, претензий и предложений потребителей.

32. К отчету могут прилагаться процентные распределения ответов респондентов (потребителей), графические материалы (графики, диаграммы, гистограммы) по оценке удовлетворенности потребителей, а также полученные от потребителей предложения.

ГЛАВА 4 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ. РАССЫЛКА.

33. Внесение изменений в настоящее Положение производится в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-2.013.

34. Ответственность за внесение изменений в настоящее Положение несет заведующий сектором менеджмента качества.

35. Контрольный экземпляр (подлинник) Положения хранится в секторе менеджмента качества. Работники академии для ознакомления с содержанием настоящего Положения используют электронную копию. Электронная копия Положения хранится на сервере, обращение к серверу производится по адресу smk.baa.by. Доступ к документам возможен по протоколам ftp и http как в локальной сети академии, так и из Интернета.

- Приложения:
1. Ответственные за организацию анкетного опроса, периодичность и сроки проведения опроса
 2. Анкета «Профессиональный выбор и удовлетворенность предоставляемыми услугами»
 3. Анкета «Удовлетворенность обучающихся образовательными услугами»
 4. Анкета «Удовлетворенность магистрантов образовательными услугами»
 5. Анкета «Удовлетворенность аспирантов образовательными услугами»
 6. Анкета «Удовлетворенность иностранных студентов качеством оказания образовательных услуг»
 7. Анкета «Удовлетворенность педагогических работников образовательным процессом»
 8. Анкета «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки специалистов в УО БГСХА»
 9. Анкета «Удовлетворенность выпускников качеством образовательных услуг»
 10. Анкета «Удовлетворенность специалистов-выпускников академии качеством своей профессиональной подготовки в УО БГСХА»

Заведующий
сектором менеджмента качества

В.В.Мангутова

Первый проректор,
Представитель руководства
по качеству
А.В.Колмыков
06.03.2024

Ответственные за организацию анкетного опроса, периодичность и сроки проведения опроса

Ответственный за организацию анкетного опроса	Категория потребителей	Периодичность опроса	Сроки проведения опроса
Сектор менеджмента качества	Работодатели	Не реже одного раза в два года	В течение учебного года
	Абитуриенты	Ежегодно	Сентябрь
Декан	Студенты-выпускники	Ежегодно	После итоговой аттестации
	Магистранты-выпускники	Ежегодно	После итоговой аттестации
	Специалисты-выпускники	Ежегодно	В течение учебного года
Заведующий кафедрой	Обучающиеся (студенты, магистранты)	Не реже 1 раза в семестр ¹	Второй месяц семестра или в срок, установленный заведующим кафедрой
	Педагогические работники	Ежегодно	С 1 по 15 ноября
Заведующий аспирантурой и докторантурой	Аспиранты	Ежегодно	В течение учебного года
Декан факультета международных связей и довузовской подготовки	Иностранные студенты	Ежегодно	В течение учебного года

¹ Перечень учебных дисциплин, по которым запланирована оценка удовлетворенности, определяется заведующим кафедрой.

АНКЕТА
«Профессиональный выбор и удовлетворенность
предоставляемыми услугами»

Уважаемый первокурсник!

С целью изучения мотивов поступления абитуриентов и их удовлетворенности образовательными услугами в академии просим Вас ответить на ряд вопросов. Отвечать на них просто: внимательно прочитайте каждый вопрос анкеты с ответами на него и обведите кружком номер ответа, совпадающего с Вашим мнением, либо впишите свой ответ в свободной строке. Опрос анонимный.

1. Какие мотивы были для Вас определяющими в Вашем выборе при поступлении в академию? (можно отметить несколько позиций):

- 1.1. Престижность данного учреждения образования.
- 1.2. Привлекательность избранной специальности.
- 1.3. Невысокий конкурс при поступлении по сравнению с другими учреждениями образования.
- 1.4. Главное получить высшее образование, а работать буду там, где устроюсь.
- 1.5. Всегда можно трудоустроиться по избранной специальности.
- 1.6. Желание работать в сфере агропромышленного комплекса.
- 1.7. Учеба в академии требует меньших материальных затрат.
- 1.8. Возможность (гарантия) не быть призванным в армию.
- 1.9. Стремление заняться собственным делом, стать квалифицированным, грамотным фермером, основателем собственного дела.
- 1.10. Другие, напишите какие: _____

2. Какие обстоятельства способствовали Вашему выбору поступить в академию (можно отметить несколько позиций):

- 2.1. Совет родителей, семейная традиция.
- 2.2. Совет школьных учителей (преподавателей колледжа, техникума).
- 2.3. Агитация преподавателей академии.
- 2.4. Агитация друзей из числа студентов академии.
- 2.5. Реклама в СМИ.
- 2.6. Другие, напишите какие: _____
- 2.7. Случайность (напишите подробнее, какая) _____

3. Из каких источников СМИ вы получали информацию об академии:

- 3.1. Печатные издания (газеты, журналы и т.п.).
- 3.2. Телевидение.
- 3.3. Радио.
- 3.4. Сайт abiturient.by.
- 3.5. Сайт kudapostupat.by.
- 3.6. Сайт академии baa.by.
- 3.7. Другие, напишите какие: _____

4. Дайте оценку Вашей удовлетворенности по следующим позициям:

ПОКАЗАТЕЛИ	ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ:				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Неприемлемо
4.1. Рекламно-информационная работа по привлечению абитуриентов	5	4	3	2	1
4.2. Объем информации для абитуриентов на веб-сайте академии	5	4	3	2	1
4.3. Организация и качество проведения Дней открытых дверей	5	4	3	2	1
4.4. Работа приемной комиссии (вежливость, доброжелательность и тактичность, предоставление необходимой информации о профессии и специальности, проживании и др., оперативность)	5	4	3	2	1
4.5. Организация и качество обучения при освоении программы краткосрочных курсов для поступающих	5	4	3	2	1
4.6. Удовлетворенность организацией и условиями питания	5	4	3	2	1
4.7. Удовлетворенность условиями проживания	5	4	3	2	1

5. Факультет _____

6. Ваш пол:

6.1. Мужской

6.2. Женский

Ваши замечания и предложения: _____

АНКЕТА

«Удовлетворенность обучающихся образовательными услугами»

На кафедре _____

По учебной дисциплине _____

Уважаемый студент!

В целях дальнейшего совершенствования качества предоставляемых образовательных услуг на кафедре, просим Вас ответить на предлагаемые вопросы и обвести кружком в каждой строке цифру – показатель уровня удовлетворенности, соответствующий Вашему мнению.

Укажите кафедру _____

Укажите учебную дисциплину _____

Дайте оценку следующим компонентам образовательного процесса:

КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	Оценка удовлетворенности:				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Непримлемо
1.Насколько Вы удовлетворены содержанием учебной программы по учебной дисциплине?	5	4	3	2	1
2.Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ЛЕКЦИЙ?	5	4	3	2	1
3.Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения ПРАКТИЧЕСКИХ (ЛАБОРАТОРНЫХ) ЗАНЯТИЙ?	5	4	3	2	1
4.Насколько Вы удовлетворены уровнем обеспеченности учебной и учебно-методической литературой?	5	4	3	2	1
5. Насколько Вы удовлетворены оснащенностью кафедры оборудованием и его доступностью?	5	4	3	2	1
6. Насколько Вы удовлетворены организацией отработок пропущенных учебных занятий?	5	4	3	2	1

7. Ваша форма обучения:

7.1 студенты очная форма

7.2 студенты заочная форма

7.3 магистранты очная форма

7.4 магистранты заочная форма

7.5 Высшая школа агробизнеса

Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса на кафедре:

АНКЕТА

«Удовлетворенность магистрантов образовательными услугами»

Уважаемый магистрант!

С целью совершенствования качества образовательного процесса и научно-исследовательской работы, просим указать степень Вашей удовлетворенности перечисленными в таблице компонентами образовательного процесса. Обведите кружком в каждой строке цифру – показатель уровня удовлетворенности, соответствующий Вашему мнению. Дайте оценку следующим компонентам образовательного процесса:

КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	Оценка удовлетворенности:				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Неприемлемо
1. Лекции	5	4	3	2	1
2. Семинарские, практические, лабораторные занятия	5	4	3	2	1
3. Организация самостоятельной работы	5	4	3	2	1
4. Обеспеченность учебной, методической, научной литературой	5	4	3	2	1
5. Обслуживание в библиотеке и учебно-методических кабинетах кафедр	5	4	3	2	1
6. Обучение иностранному языку	5	4	3	2	1
7. Психолого-педагогическая подготовка	5	4	3	2	1
8. Объективность оценок при проведении текущей и итоговой аттестации (зачеты, экзамены, защита магистерской диссертации)	5	4	3	2	1
9. Организация и условия научно-исследовательской работы	5	4	3	2	1
10. Доступность информации, предоставляемой академией: по вопросам обучения в магистратуре	5	4	3	2	1
11. Доступность информации, предоставляемой академией: о конференциях и семинарах, проходящих в УО БГСХА, др. учреждениях образования и научных организациях	5	4	3	2	1
12. Доступность информации, предоставляемой академией: о проведении конкурсов и грантов	5	4	3	2	1
13. Обеспеченность образовательного процесса и научных исследований современными информационными технологиями и компьютерной техникой	5	4	3	2	1
14. Актуальность наполнения реализуемых образовательных программ	5	4	3	2	1
15. Содержание учебных программ по учебным дисциплинам	5	4	3	2	1
16. Помощь со стороны руководителя в процессе выполнения индивидуального плана работы магистранта	5	4	3	2	1
17. Общее руководство подготовкой магистрантов	5	4	3	2	1
18. Удовлетворенность организацией и условиями питания	5	4	3	2	1
19. Удовлетворенность условиями проживания	5	4	3	2	1

Профиль Вашего образования: Инженерный; 2. Биологический; 3. Социально-экономический.

Укажите наименование вашей выпускающей кафедры _____

Ваши замечания и предложения по улучшению качества подготовки магистрантов: _____

АНКЕТА

«Удовлетворенность аспирантов образовательными услугами»

Уважаемый аспирант!

С целью совершенствования качества образовательного процесса и научно-исследовательской работы в аспирантуре, просим указать степень Вашей удовлетворенности перечисленными в таблице критериями оценки.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Оценка удовлетворенности:				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Неприемлемо
1. Доступность информации, предоставляемой академией: по вопросам обучения в аспирантуре	5	4	3	2	1
2. Доступность информации, предоставляемой академией: о конференциях и семинарах, проходящих в БГСХА, др. учреждениях образования и научных организациях	5	4	3	2	1
3. Доступность информации, предоставляемой академией: о проведении конкурсов и грантов	5	4	3	2	1
4. Актуальность и соответствие Вашим научным интересам предложенной тематики диссертационного исследования	5	4	3	2	1
5. Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов: библиотечные фонды	5	4	3	2	1
6. Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов: электронные базы данных	5	4	3	2	1
7. Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов: техника, компьютеры, необходимые для учебного процесса и научной деятельности	5	4	3	2	1
8. Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов: научное оборудование, инструменты, материалы	5	4	3	2	1
9. Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов: лаборатории, специализированные сооружения и опытные участки	5	4	3	2	1
10. Участие научного руководителя в планировании и выполнении работ по теме диссертации	5	4	3	2	1
11. Возможность апробации и публикации результатов диссертационного исследования	5	4	3	2	1
12. Личное участие в научных конференциях, симпозиумах с результатами диссертационных исследований	5	4	3	2	1
13. Организация со стороны кафедры Вашей подготовки к сдаче кандидатского экзамена по специальности	5	4	3	2	1
14. Контроль и помощь со стороны кафедры, к которой вы прикреплены, в научно-исследовательских проектах	5	4	3	2	1
15. Организация и проведение аттестации о проведенной работе за отчетный период	5	4	3	2	1
16. Участие в НИРС для продолжения образования в аспирантуре	5	4	3	2	1
17. Психолого-педагогическая подготовка	5	4	3	2	1
18. Организация и качество предоставляемых услуг столовой БГСХА	5	4	3	2	1
19. Предоставленные условия проживания	5	4	3	2	1

14. Профиль Вашего образования:

Инженерный

1. Биологический

2. Социально-экономический

16. Когда Вы планируете защитить свою диссертацию?

1. Затрудняюсь ответить, не планирую

2. С опозданием от 3-х до 5-ти лет

3. С опозданием до 2-х лет

4. В срок

5. Досрочно

6. Вообще не планирую защиту

Ваши замечания и предложения по улучшению качества подготовки аспирантов: _____

15. Ваш год обучения в аспирантуре?

1. Первый

2. Второй

3. Третий

4. Более 3-х лет

5. Более 5-ти лет

АНКЕТА

«Удовлетворенность иностранных студентов качеством оказания образовательных услуг»

Уважаемый студент!

С целью совершенствования качества учебного процесса, воспитательной работы и адаптации к проживанию в нашей стране, просим Вас ответить на ряд вопросов. Отвечать на них просто: внимательно прочитайте каждый вопрос анкеты с ответами на него и поставьте знак (отметку) ответа, совпадающего с Вашим мнением, либо впишите свой ответ в свободной строке. Опрос анонимный.

Страна _____

Возраст _____

Пол (подчеркнуть) мужской/ женский

Факультет _____

Курс обучения _____

1. Владели ли Вы русским языком до начала обучения в академии?

да

нет

2. Почему Вы приехали учиться в Беларусь? (можно отметить НЕСКОЛЬКО вариантов)

хотел (а) поехать в Беларусь, посмотреть страну

совет родителей, родственников

совет друзей

поступить в университеты Беларуси легче, чем в другой стране

выбор был сделан случайно

свой вариант ответа _____

3. Почему Вы выбрали академию?

мне было всё равно, куда поступать

совет родителей, родственников

совет друзей

хорошо налаженная связь и отношения с посольством Беларуси

узнал об академии из интернета (газеты, телевидения)

на родине более высокая плата за обучение

4. К чему было труднее всего привыкнуть в первый месяц проживания в Беларуси?

(возможно НЕСКОЛЬКО вариантов ответа)

к чужой социальной среде

к необходимости говорить на русском языке

к отсутствию родных и друзей

к климату и погоде

к новой еде

к отношению окружающих

к жизни в студенческом общежитии

другое _____

5. Где Вы чувствуете себя более уверенно?

на улице

на занятиях

в общежитии

6. Возникали ли у Вас когда – либо конфликтные ситуации со студентами?

да

нет

7. Возникали ли у Вас когда – либо конфликтные ситуации с преподавателями?

- да
 нет

Отвечая на вопросы, обведите кружком в каждой строке цифру – показатель уровня удовлетворенности, соответствующий Вашему мнению.

ВОПРОСЫ	Оценка удовлетворенности				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Неприемлемо
8. Степень владения русским языком	5	4	3	2	1
9. Качество учебных занятий в академии	5	4	3	2	1
10. Удовлетворенность условиями проживания	5	4	3	2	1
11. Удовлетворенность условиями и качеством питания (на территории академии)	5	4	3	2	1
12. Объективность оценок при сдаче модулей, экзаменов	5	4	3	2	1
13. Организация самостоятельной работы	5	4	3	2	1
14. Проведение воспитательных и культурно - массовых мероприятий с молодежью	5	4	3	2	1
15. Работа кружков и клубов по интересам	5	4	3	2	1
16. Работа Дворца культуры академии	5	4	3	2	1
17. Взаимоотношения с белорусскими студентами	5	4	3	2	1

28. Чем Вы занимаетесь в свободное от учебы время?

19. Что Вы собираетесь делать после окончания учебы в академии? (Можно выбрать НЕСКОЛЬКО вариантов)?

- хочу устроиться на работу в своей стране
 хочу устроиться на работу в Беларуси
 хотелось бы поступить в магистратуру
 попытаюсь организовать собственный бизнес
 займусь устройством личной жизни
 другое

20. По желанию Вы можете описать проблемы, с которыми столкнулись во время обучения в академии _____

АНКЕТА

«Удовлетворенность педагогического работника образовательным процессом»

Уважаемый педагог!

С целью совершенствования качества образовательного процесса, просим указать степень Вашей удовлетворенности факторами и работой структурных подразделений академии. Обведите кружком в каждой строке цифру – показатель уровня Вашей удовлетворенности.

ФАКТОРЫ	Оценка удовлетворенности				
	Отлично	Хорошо	Приемлемо	Неудовлетворительно	Неприемлемо
1. Организация образовательного процесса	5	4	3	2	1
2. Научно-методическое обеспечение образовательного процесса	5	4	3	2	1
3. Обеспеченность кафедры учебными и служебными аудиториями	5	4	3	2	1
6. Обеспеченность кафедры средствами информатизации и компьютеризации	5	4	3	2	1
5. Обеспеченность кафедры оборудованием, приборами и техническими средствами обучения	5	4	3	2	1
6. Организация научно-исследовательской работы НИР	5	4	3	2	1
7. Методологическое и методическое обеспечение НИР	5	4	3	2	1
8. Материально-техническое обеспечение НИР	5	4	3	2	1
9. Организация воспитательной работы	5	4	3	2	1
10. Методическое обеспечение воспитательной работы	5	4	3	2	1
11. Модульно-рейтинговая технология обучения	5	4	3	2	1
12. Организация практики студентов	5	4	3	2	1
13. Аттестация студентов по итогам учебной практики	5	4	3	2	1
14. Организация производственной практики студентов	5	4	3	2	1
15. Аттестация студентов по итогам производственной практики	5	4	3	2	1
16. Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)	5	4	3	2	1
17. Курсовое проектирование	5	4	3	2	1
18. Дипломное проектирование					
19. Актуальность содержания учебно-программной документации в рамках реализуемых образовательных программ	5	4	3	2	1
20. Качество подготовки специалистов для АПК	5	4	3	2	1
21. Условия труда и оснащение Вашего рабочего места	5	4	3	2	1
22. Возможность повышения квалификации и прохождения стажировки	5	4	3	2	1
23. Организация и качество подготовки по программе повышения квалификации	5	4	3	2	1
24. Уровень социальной поддержки (оздоровительная, культурная, спортивно-массовая и иная деятельность)	5	4	3	2	1
25. Стимулирование труда профессорско-преподавательского состава	5	4	3	2	1
26. Удовлетворенность работой библиотеки (уровень обслуживания, возможность получения необходимой информации)	5	4	3	2	1
27. Удовлетворённость организацией питания (работа столовой, буфетов)					

20. Ваша должность _____ 21. Стаж педагогической работы _____

22. Кафедра _____

Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса, организации работы структурного подразделения, академии: _____

АНКЕТА

«Удовлетворенность работодателя
качеством подготовки специалистов в УО БГСХА»

Уважаемый руководитель!

С целью выяснения качества подготовки специалистов в УО БГСХА просим ответить на вопросы, касающиеся их профессиональных компетенций. Обведите кружком в каждой строке цифру – показатель степени удовлетворенности либо позиции, соответствующей Вашему мнению.

Направление деятельности Вашей организации _____

Занимаемая должность выпускника _____

Специальность выпускника по диплому _____

КАЧЕСТВА И КОМПЕТЕНЦИИ	Оценка удовлетворенности				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Неприемлемо
1. Теоретическая подготовка по специальности	5	4	3	2	1
2. Практическая подготовка по специальности	5	4	3	2	1
3. Владение и применение инновационных производственных технологий	5	4	3	2	1
4. Осведомленность в смежных областях полученной специальности	5	4	3	2	1
5. Обладание организационно-управленческими навыками	5	4	3	2	1
6. Умение работать в рыночных условиях и быть конкурентоспособным на рынке труда	5	4	3	2	1
7. Коммуникабельность, умение налаживать связи и отношения в интересах производства	5	4	3	2	1
8. Владение информационно-компьютерными технологиями	5	4	3	2	1
9. Психологические знания для работы в трудовом коллективе и умение адаптироваться в нем	5	4	3	2	1
10. Нацеленность на профессиональное самосовершенствование, самообразование, карьерный рост	5	4	3	2	1
11. Эрудированность, широкий кругозор и общая культура	5	4	3	2	1
12. Знание иностранного языка	5	4	3	2	1
13. Способность работать самостоятельно	5	4	3	2	1

Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса в академии: _____

АНКЕТА

«Удовлетворенность выпускников качеством образовательных услуг»

Уважаемый выпускник академии!

С целью выяснения качества образовательных услуг, которые Вы, как их потребитель, получали на протяжении всего обучения в академии, просим указать степень Вашей удовлетворенности перечисленными компонентами образовательного процесса.

Обведите кружком в каждой строке цифру, соответствующую Вашему мнению.

Факультет _____

Специальность _____

Форма обучения (нужное подчеркнуть) очная; заочная; студенты ВШАБ

Выпускающая кафедра _____

КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	Оценка удовлетворенности				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Неприемлемо
1. Теоретическая подготовка по специальности	5	4	3	2	1
2. Практическая подготовка по специальности	5	4	3	2	1
3. Знания в смежных областях полученной специальности	5	4	3	2	1
4. Психолого-педагогические знания	5	4	3	2	1
5. Готовность налаживать оптимальные связи и отношения в интересах производства	5	4	3	2	1
6. Знание иностранного языка	5	4	3	2	1
7. Владение информационно-компьютерными технологиями	5	4	3	2	1
8. Знание инновационных производственных технологий	5	4	3	2	1
9. Правовые знания	5	4	3	2	1
10. Экономические знания	5	4	3	2	1
11. Готовность к самостоятельной работе	5	4	3	2	1
12. В целом готовность к профессиональной деятельности	5	4	3	2	1
13. Качество работы учебно-методических кабинетов кафедр	5	4	3	2	1
14. Качество работы библиотеки	5	4	3	2	1
15. Организация самостоятельной работы	5	4	3	2	1
16. Обеспеченность образовательного процесса информационно-компьютерной техникой и технологиями	5	4	3	2	1
17. Обеспеченность образовательного процесса оборудованием, приборами и техникой	5	4	3	2	1
18. Качество учебных занятий	5	4	3	2	1
19. Организация и качество учебных практик	5	4	3	2	1
20. Организация и качество производственных практик	5	4	3	2	1
21. Объективность оценок при сдаче модулей, экзаменов в сессию и государственных экзаменов	5	4	3	2	1
22. Эффективность модульно-рейтинговой технологии обучения	5	4	3	2	1
23. Соответствие персонального распределения, будущего трудоустройства полученным знаниям, навыкам и умениям	5	4	3	2	1
24. Проявление внимания руководства академии к потребностям и требованиям студентов	5	4	3	2	1
25. Качество воспитательной работы в академии по формированию личности будущего специалиста	5	4	3	2	1

Ваши замечания и предложения по улучшению качества подготовки специалистов, повышению престижа академии и привлекательности получаемого в ней образования:

АНКЕТА

«Удовлетворенность специалиста-выпускника академии
качеством своей профессиональной подготовки в УО БГСХА»

Уважаемый специалист-выпускник академии!

С целью выяснения качества подготовки специалистов в УО БГСХА просим ответить на вопросы, касающиеся их профессиональных компетенций. Обведите кружком в каждой строке цифру – показатель степени удовлетворенности либо позиции, соответствующей Вашему мнению.

Занимаемая должность выпускника: _____

Специальность выпускника по диплому: _____

Факультет _____

Год окончания УО БГСХА _____

ПОКАЗАТЕЛИ	Оценка удовлетворенности:				
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Неприемлемо
1. Теоретическая подготовка по специальности	5	4	3	2	1
2. Практическая подготовка по специальности	5	4	3	2	1
3. Владение и применение инновационных производственных технологий	5	4	3	2	1
4. Осведомленность в смежных областях полученной специальности	5	4	3	2	1
5. Обладание организационно-управленчески-ми навыками	5	4	3	2	1
6. Умение работать в рыночных условиях и быть конкурентоспособным на рынке труда	5	4	3	2	1
7. Коммуникабельность, умение налаживать связи и отношения в интересах производства	5	4	3	2	1
8. Владение информационно-компьютерными технологиями	5	4	3	2	1
9. Психологические знания для работы в трудовом коллективе и умение адаптироваться в нем	5	4	3	2	1
10. Нацеленность на профессиональное самосовершенствование, самообразование, карьерный рост	5	4	3	2	1
11. Эрудированность и широкий кругозор	5	4	3	2	1
12. Знание иностранного языка	5	4	3	2	1
13. Способность работать самостоятельно	5	4	3	2	1

Ваши замечания и предложения по улучшению качества подготовки специалистов в академии:
