

УЧРЕЖДЕНИЕ «ESIL UNIVERSITY»
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



Утверждаю

Ректор Учреждения «Esil University»

А. Таубаев

« 29 » 12 2024 г.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОПРОСОВ
УЧРЕЖДЕНИЯ «ESIL UNIVERSITY»

И EsU 14-30

Астана
2024

 ESIL ESIL UNIVERSITY	Система менеджмента качества И EsU 14-30 Инструкция по проведению опросов Учреждения «Esil University»	Редакция: первая стр. 2 из 8
--	---	---

Инструкция по проведению опросов Учреждения «Esil University»

Утверждено на заседании Ученого совета Учреждения «Esil University»
(протокол № 6 от «26» 12 2024 г.)



Содержание

1	Общие положения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Основные положения	4
4	Заключительные положения	7

1. Общие положения

- 1.1 Инструкция по проведению опросов Учреждения «Esil University» (далее – EsU, Университет) (далее - Инструкция) определяют порядок проведения регулярных опросов удовлетворенности внутренних и внешних стейкхолдеров качеством образовательных услуг, предоставляемых Университетом.
- 1.2 Инструкция направлена на реализацию Внутренней политики обеспечения качества образования Университета.
- 1.3 Настоящая Инструкция основана на принципах академической честности, предполагающих объективность, прозрачность и достоверность результатов опросов, а также уважительное и ответственное отношение всех участников к процедуре.
- 1.3.1 Обеспечение академической честности осуществляется на всех этапах проведения опроса: от сбора данных до их анализа и представления результатов.

2. Нормативные ссылки

- 2.1 Инструкция разработана в соответствии со следующими нормативными документами:
- Законом Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 г. (с изменениями и дополнениями);
 - Государственными общеобязательными стандартами высшего и послевузовского образования, утвержденными приказом Министра образования и науки РК № 2 от 20.07.2022 г. (с изменениями и дополнениями),
 - Уставом Учреждения «Esil University»,
 - Внутренней политикой обеспечения качества и другими внутренними нормативными документами EsU.

3. Основные положения

- 3.1 Под опросами в Университете понимается процесс сбора информации посредством заполнения анкет. Анкеты могут проводиться в электронном формате на базе АИС Университета и с использованием Google форм, с использованием бумажных анкет и посредством телефонного опроса.
- 3.2 Цель опросов – получение объективной информации о качестве образовательного процесса, удовлетворенности стейкхолдеров, а также выявление предложений по улучшению работы Университета и др.

- 3.3 Опросы могут быть анонимными или персонифицированными в зависимости от их целей.
- 3.4 Проведение опросов осуществляется с соблюдением принципов академической честности: недопущение искажения данных, обеспечение конфиденциальности и уважение мнения каждого респондента.
- 3.5 Опросы проводятся в соответствии с планом, разрабатываемом на учебный год и утверждаемым Первым проректором –проректором по АВ.
- 3.6 При разработке плана учитываются цели опроса (мониторинг удовлетворенности, обратная связь по курсам, оценка условий обучения и т.д.).
- 3.7 Процедура организации и проведения опросов включает следующие этапы:
- 1) определение группы респондентов и их количества: обучающиеся, ГПС, административный персонал, внешние стейкхолдеры и др.;
 - 2) выбор способа сбора данных;
 - 3) непосредственное проведение опроса среди респондентов;
 - 4) мониторинг заполняемости анкет: контроль за охватом и репрезентативностью выборки;
 - 5) анализ анкеты;
 - при необходимости – разрабатывается новая форма анкеты (*первый этап*)
- 3.8 В Университете проводятся следующие виды опросов:
- «Преподаватель глазами студентов»;
 - «Организация образования в Esil University» (для студентов и магистрантов/докторантов);
 - «Качество проведения занятий»;
 - «Практика глазами студентов»;
 - «О качестве работы деканата и факультета»;
 - «Предупреждение и противодействие коррупции»;
 - «Оценка учебной нагрузки студентов»;
 - «Аудит образовательной программы»;
 - «Университет глазами выпускника»;
 - «Анкета работодателя»;
 - «Преподаватель глазами коллег»;
 - «Анкета читателя библиотеки»;
 - «Удовлетворенность преподавателей условиями работы».
- При необходимости могут проводиться другие виды опросов.
- 3.9 Ответственным за организацию и проведение опросов являются:

- опросы по вопросам качества образовательного процесса среди обучающихся и сотрудников Университета - Отдел обеспечения качества и стратегического планирования;
 - опросы работодателей и выпускников – Центр карьеры;
 - опросы обучающихся в рамках аудита образовательных программ – кафедра, реализующая соответствующую образовательную программу.
- 3.10 В опросе по оценке удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг (качество преподавания, организация практики, условия обучения и инфраструктура и т.д.) принимают участие:
- обучающиеся уровней бакалавриата и магистратуры;
 - выпускники Университета;
 - работодатели.
- 3.11 В опросе по оценке удовлетворенности ППС и сотрудников условиями работы участвуют ППС и сотрудники Университета.
- 3.12 При необходимости формируется выборка (по курсам, по образовательным программам, по преподавателям, по факультетам и т.д.).
- 3.13 Сбор данных осуществляется путем:
- раздачи бумажных листов опроса;
 - телефонные опросы;
 - рассылки ссылок на электронную форму анкет посредством электронной почты, LMS системы Университета, мессенджеров и т.д.
- 3.14 Этап обработки и анализа данных включает следующие этапы:
- выявление и устранение дублей, пустых анкет и других некорректно заполненных анкет;
 - подсчет уровня участия (количество анкет, процент охвата) после исключения некорректных анкет;
 - расчет и визуализация количественных показателей;
 - формирование отчета (количественный и качественный анализ), в котором отражаются цели, методика проведения, количество респондентов, результаты и выводы по итогам анализа опроса.
- 3.15 Отчет по результатам проведенного опроса направляется руководству и заинтересованным подразделениям Университета. Результаты опроса могут быть представлены на заседаниях коллегиальных органов университета.
- 3.16 Результаты опроса отправляются соответствующим подразделениям для работы (кафедрам, отделам) по улучшению учебного процесса, условий обучения и т.д.



4. Заключительные положения

- 4.1. Настоящая Инструкция и вносимые в нее изменения и дополнения вводятся в действие с момента их утверждения на Ученом совете Учреждения «Esil University».
- 4.2. Ответственный за аудит документа – начальник Отдела обеспечения качества и стратегического анализа.
- 4.3. Ответственность за хранение несет Отдел обеспечения качества и стратегического анализа.

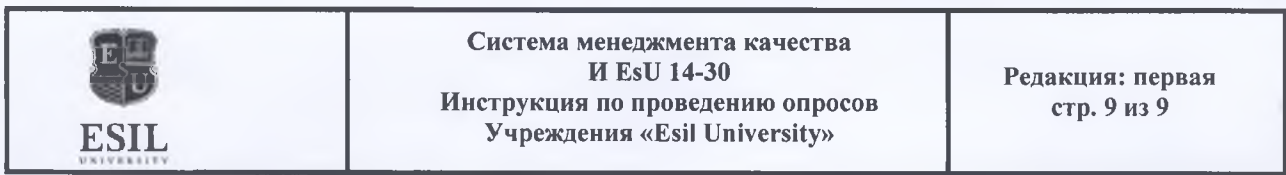


**Система менеджмента качества
И EsU 14-30
Инструкция по проведению опросов
Учреждения «Esil University»**

Редакция: первая
стр. 8 из 9

Лист согласования

[illegible]



**Система менеджмента качества
И EsU 14-30
Инструкция по проведению опросов
Учреждения «Esil University»**

Редакция: первая
стр. 9 из 9

Лист регистрации изменений

[illegible]