



СК-ППД

Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»

Положение о порядке действия

Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей


УТВЕРЖДЕНО
Приказом ректора ЧОУ ВПО
«Санкт-Петербургский
медико-социальный институт»

от «16» 11 2015 г. № 12/03-150



С.Б. Мальцев

**ПОЛОЖЕНИЕ
об оценке удовлетворенности
студентов и преподавателей**

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей (далее - Положение) частного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт» (далее СПбМСИ, МСИ) разработано в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011.

1.2. В настоящем Положении определяются цели и задачи, условия взаимодействия должностных лиц и структурных подразделений МСИ по вопросам оценки степени удовлетворенности студентов и преподавателей (далее - Потребители)

1.3. Оценка удовлетворенности проводится с целью повышения результативности функционирования внутренней системы оценки качества и качества образовательного процесса в целом, обеспечения максимального соответствия результатов образовательного процесса требованиям потребителей и работодателей.

1.4. Требования настоящего положения распространяются на все структурные подразделения, обеспечивающие учебный процесс.

1.5. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ АНКЕТИРОВАНИЯ


2.1. Мониторинг содержания, организации и качества образовательного процесса проводится в целях:

- выявление мнения студентов и преподавателей по вопросам, относящимся к качеству обучения по специальности/профессии, к образовательному процессу;
- выявления, анализа и оценке нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих содержание, организацию и качество образовательного процесса;
- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров содержания, организации и качества образовательного процесса
- контроля последующей динамики исследованных параметров содержания, организации и качества образовательного процесса, результативности мер по их улучшению.

2.2. Основными задачами мониторинга являются:

- получение сведений о содержании, организации и качестве образовательного процесса в МСИ
- выявление динамики качества образовательного процесса;
- анализ полученных результатов и разработка рекомендации по дальнейшему совершенствованию учебного процесса, улучшению качества образования в ходе подготовки студентов.

Версия 1.0		стр. 2 из 14
------------	--	--------------

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

3. НАПРАВЛЕНИЯ И ИНСТРУМЕНТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

3.1. Основными направлениями исследования являются:

- мониторинг удовлетворенности потребителей условиями обеспечения образовательного процесса;
 - мониторинг удовлетворенности информационной и материально-технической базой образовательного процесса;
 - мониторинг применения в учебном процессе инновационных педагогических технологий и методов обучения;
 - мониторинг формирования микроклимата и межличностных отношений;
 - мониторинг учета мнения студентов по вопросам организации учебно-воспитательного процесса;
 - мониторинг реализации потребностей обучающихся в выборе профессии и саморазвитии.
- 3.2. Методом исследования является опрос. Опрос проводится в формате анкетирования.
- 3.3. Анкетирование проводится анонимно.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

4.1. Порядок проведения исследования, подведение итогов анкетирования, разработка мероприятий по итогам анализа анкетирования определяется приказами Ректора. В приказе также указывается Ответственный за проведение анкетирования.

4.2. Анкеты рассматриваются и утверждаются Ректором.

4.3. В анкетировании должны участвовать не менее 70% списочного состава студентов и преподавателей.

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

4.5. По итогам исследования составляется справка, на основании которой Ученым советом разрабатываются рекомендации по дальнейшему совершенствованию учебного процесса, улучшению качества образования в ходе подготовки специалистов и улучшения условий труда преподавателей.

4.6. Ответственный за проведение анкетирования обязан ознакомить преподавателей с результатами анкетирования.


4.7. Заполненные анкеты хранятся в течение года с момента проведения анкетирования у Ответственного за проведение анкетирования. Результаты анкетирования хранятся в течение трех лет с момента проведения анкетирования.

4.9. Обработка результатов исследования заключается в применении методов математической статистики для оценки значимости для участников опроса выявленных направлений.


Приложения:

Приложение 1. Анкета студента

Версия 1.0	стр. 3 из 14
------------	--------------

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

Приложение 2. Анкета преподавателя

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

Приложение 1. Анкета студента

Уважаемые студенты!

Прошу Вас принять участие в анонимном анкетировании. Ваши ответы помогут нам повысить качество организации учебного процесса в Медико-социальном институте

Ректор С.Б. Мальцев


Курс _____

Специальность _____

Пожалуйста, оцените, насколько Вы удовлетворены организацией учебного процесса (ненужные ответы зачеркнуть):


1.	Удовлетворенность учебными помещениями	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
2.	Удовлетворенность клиническими базами	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
3.	Удовлетворенность материально-техническим оснащением	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
4.	Удовлетворенность спортивными занятиями	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
5.	Удовлетворенность преподавателями	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
6.	Были случаи необъективной оценки Ваших знаний на зачетах или экзаменах	<i>да</i>	<i>нет</i>	
	Количество случаев	<i>много</i>	<i>единично</i>	<i>нет</i>
7.	Наличие итоговых аттестационных материалов при изучении предметов (итоговые вопросы)	<i>да</i>	<i>нет</i>	
8.	Желание иметь итоговые аттестационные вопросы при изучении предметов	<i>да</i>	<i>нет</i>	
9.	Удовлетворенность отношениями студент-библиотека	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
10.	Удовлетворенность отношениями студент - декан факультета	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
11.	Удовлетворенность отношениями студент-преподаватель	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
12.	Удовлетворенность уровнем доступности учебной и методической литературы в библиотеке	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
13.	Удовлетворенность режимом работы библиотеки	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
14.	Удовлетворенность качеством чтения лекций	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
15.	Удовлетворенность обеспечением занятий учебным и лабораторным оборудованием (муляжи, фантомы, тренажеры и т.п.)	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
16.	уровень клинических демонстраций на клинических практических занятиях	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
17.	Удовлетворенность содержанием обучения (то, чему учат)	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
18.	Удовлетворенность организацией отработок	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
19.	Удовлетворенность организацией экзаменов	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
20.	Удовлетворенность оценками на экзаменах как степенью отражения Вашего реального уровня знаний	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
21.	Удовлетворенность качеством организации практики	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
22.	Удовлетворенность качеством подготовки в институте в целом	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>
23.	Удовлетворенность уровнем доступности в институте	<i>плохо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>

Версия 1.0		стр. 5 из 14
------------	--	--------------

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей

СК-ППД

	информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет)	
24.	Удовлетворенность работой органов студенческого самоуправления (студсовет и т.п.)	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
25.	Удовлетворенность уровнем информационного обеспечения о важных событиях в жизни института	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
26.	Удовлетворенность организацией научно-исследовательской работы студентов в академии (СНО, олимпиады, конкурсы)	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
27.	Как вы оцениваете традиции института (в т.ч. проведение праздничных мероприятий и культурных мероприятий и др.)	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
28.	Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием и доступностью общественных туалетов	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
29.	Удовлетворенность качеством медицинского обслуживания	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
30.	Соответствие реального образовательного процесса Вашим ожиданиям	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
31.	Доступность оплаты образовательных услуг в институте через кассу	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
32.	Доступность оплаты образовательных услуг в институте через интернет	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
33.	Доступность оплаты образовательных услуг в институте через банкомат	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
34.	Доступность оплаты образовательных услуг в институте через банк	<i>плохо удовлетворительно хорошо</i>
35.	Каким образом Вам удобнее осуществлять оплату образовательных услуг	<i>касса банк интернет банкомат</i>
36.	Понятны ли Вам основные условия образовательного договора (права и обязанности)	<i>да нет</i>
37.	Оцените состояние института по «поборам» за зачеты и экзамены	<i>много единично нет</i>
38.	На какой кафедре «поборы» за зачеты и экзамены встречаются чаще всего (если можете поставьте напротив соответствующей кафедры количество случаев, если не можете вспомнить количество случаев – выделите кафедры галочкой):	
	Гуманитарных и социально-экономических дисциплин	
	Естественнонаучных и медико-биологических дисциплин	
	Морфологии, патологии и судебной медицины	
	Внутренних болезней	
	Хирургических болезней	
	Клинической медицины	
	Стоматологии	
	Медико-социальной реабилитации и эрготерапии	
	Геронтологии и гериатрии	
39.	Организовывались ли в Вашей группе сборы денег на подарки преподавателям	<i>много единично нет</i>
40.	Хотите продолжить свое обучение в Медико-социальном институте в интернатуре или ординатуре	<i>да нет</i>

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей

СК-ППД

Перечислите преподавателей, объективных в своих оценках _____

Перечислите преподавателей, НЕ объективных в своих оценках _____

Перечислите преподавателей относящихся к студентам с уважением и вниманием _____


Перечислите преподавателей относящихся к студентам с НЕ уважением и НЕ вниманием _____

Перечислите преподавателей, занятия с которыми всегда интересны _____

Перечислите преподавателей, занятия с которыми НЕ интересны _____

Перечислите кафедры, на которых практикуется дополнительное взимание средств _____

Спасибо за сотрудничество!

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

Приложение 2. Анкета преподавателя

Уважаемые господа!

Вы принимаете участие в социологическом исследовании, целью которого является улучшение организации учебного процесса и повышение качества подготовки студентов и специалистов в Медико-социальном институте.

Анкета анонимна, ее результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Благодарим Вас за сотрудничество!

Ректор С.Б. Мальцев

1. Ваш пол
 - Мужской
 - Женский

2. Ваш возраст _____ полных лет


3. Работаете ли вы в штате МСИ?
 - Да, я штатный сотрудник
 - я внутренний совместитель
 - я внешний совместитель

4. Как долго Вы работаете в МСИ?
 - Меньше 1 года
 - От 1 до 3 лет
 - От 3 до 5 лет
 - свыше 5 лет

5. Ваш общий педагогический стаж _____ лет.

6. Как Вы оцениваете свою учебную нагрузку?
 - Учебная нагрузка нормальная
 - Учебная нагрузка чрезмерная
 - Учебная нагрузка недостаточная
 - Затрудняюсь ответить

7. Есть ли у Вас ученая степень, ученое звание?
 - Нет ученой степени
 - Кандидат наук
 - Доктор наук
 - Нет ученого звания
 - Доцент

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

- Профессор

8. Укажите, пожалуйста, количество научных публикаций за время деятельности в МСИ по типам:

- Научные монографии _____
- Учебники учебные пособия _____
- Статьи в научных журналах _____
- Публикации на иностранных языках _____

9. По каким причинам Вы работаете в МСИ:

- Хорошая техническая и информационная обеспеченность
- Возможность для профессионального роста
- Возможность заниматься научной работой
- Возможность карьерного роста
- Комфортный психологический климат
- Высокий статус МСИ среди других негосударственных вузов России
- Высокий заработок
- Другое (что именно?) _____

10. Как вы считаете, в полной мере руководство использует ваши профессиональные возможности и другие навыки?

- Да
- Не в полной мере Нет
- Если нет, то почему


11. Располагает ли обстановка и взаимоотношения в коллективе к плодотворному сотрудничеству?

- Да
- Не в полной мере Нет
- Если нет или не в полной мере, напишите, пожалуйста, почему

12. Ваши знания, способности, профессиональные навыки и возложенные на вас полномочия:

- Соответствуют друг другу
- Навыки выше возложенных на вас полномочий
- Навыки ниже возложенных на вас полномочий

Версия 1.0	стр. 9 из 14
------------	--------------

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

13. Что, по вашему мнению, препятствует полной реализации ваших должностных обязанностей на данном рабочем месте? (подчеркнуть)

- Отсутствие четкой постановки задач со стороны руководства Недостаточно высокий уровень исполнительности и ответственности со стороны подчиненных
- Субъективное (несправедливое) отношение между начальником и подчиненным, создающее нервозность в работе
- Поступление поручений (разовых, постоянных) от руководства, которые не соответствуют прямым должностным обязанностям
- Проблема разумного, рационального распределения руководителями исполнения того или иного документа
- Затрудняюсь ответить
- Другое (укажите) _____

14. Удовлетворяет ли Вас уровень оплаты труда

- да, вполне
- не совсем
- не удовлетворяет
- затрудняюсь ответить

15. Следите ли Вы за новостями и событиями в МСИ?

- Слежу регулярно
- Слежу время от времени
- Специально не слежу
- Совсем не слежу


16. Из каких источников Вы чаще всего получаете информацию о внутренних новостях и событиях в вузе?

- Руководство Института
- Декана факультета
- Заведующего Вашей кафедры
- Другие преподаватели Института
- Сайт Института
- Личный кабинет
- Печатные издания

17. Как часто Вы посещаете официальный сайт МСИ?

- Совсем не посещаю
- 1 раз в месяц
- Несколько раз в месяц

Версия 1.0	стр. 10 из 14
------------	---------------

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

- 1 раз в неделю
- Чаще одного раза в неделю

18. Какие разделы сайта МСИ Вы посещаете чаще всего?

20. Приходилось ли Вам в текущем учебном году посещать занятия других преподавателей Вашей кафедры?

- Да
- Нет

21. Понятны ли Вам стратегические цели развития МСИ?

- Хорошо понятны
- Отчасти понятны
- Непонятны
- Затрудняюсь ответить

22. Как Вы оцениваете качество обучения студентов в МСИ?

- Очень низкое
- Низкое
- Ниже среднего
- Затрудняюсь ответить
- Выше среднего
- Высокое
- Очень высокое

23. Оцените, пожалуйста, уровень организации работы следующих подразделений МСИ:

1. Учебная и воспитательная работа


- Организована очень хорошо
- Организована удовлетворительно
- Организована плохо
- Затрудняюсь оценить

2. Научная работа

- Организована очень хорошо
- Организована удовлетворительно
- Организована плохо
- Затрудняюсь оценить

3. Работа деканата медицинского факультета

- Организована очень хорошо
- Организована удовлетворительно

	Частное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»
	Положение об оценке удовлетворенности студентов и преподавателей
СК-ППД	

- Организована плохо
 - Затрудняюсь оценить
7. Факультет дополнительного профессионального образования
- Организована очень хорошо
 - Организована удовлетворительно
 - Организована плохо
 - Затрудняюсь оценить
8. Учебно-методический отдел. Довольны ли Вы работой отдела?
- ДА, поясните почему?
 - НЕТ, поясните почему?
9. Бухгалтерия. Довольны ли Вы работой отдела?
- ДА, поясните почему?
 - НЕТ, поясните почему?
10. Служба управления персоналом. Довольны ли Вы работой отдела?
- ДА, поясните почему?
 - НЕТ, поясните почему?
11. Учебная часть. Довольны ли Вы работой отдела?
- ДА, поясните почему?
 - НЕТ, поясните почему?
12. Канцелярия. Довольны ли Вы работой отдела?
- ДА, поясните почему?
 - НЕТ, поясните почему?
13. Административно-хозяйственная часть. Довольны ли Вы работой отдела?
- ДА, поясните почему?
 - НЕТ, поясните почему?
24. Что именно Вам нравится в МСИ? _____
- _____
25. Что именно Вам НЕ нравится в МСИ? _____
- _____
26. Ваши пожелания в отношении развития МСИ _____
- _____