

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кузнецова Эмилия Васильевна

Должность: исполнительный директор

Дата подписания: 20.01.2025 00:00:43

Уникальный программный ключ:

01e176f1d70ae169e92d6657d8f33ec87fbb87d6

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Региональный институт бизнеса и управления»**

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СТО СМК РИБиУ

**АНКЕТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, АНАЛИЗ И
МОНИТОРИНГ**

ОДОБРЕНО

Ученым советом РИБиУ

Протокол №22/4 от 01.11.2022г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор РИБиУ


А.И. Челик


АНКЕТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, АНАЛИЗ И МОНИТОРИНГ

СТО СМК РИБиУ

СМК ОК-01-2022

Вводится повторно

Дата введения: «10» января 2023 г.

Содержание

1	Область применения	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Термины, определения и сокращения	3
4	Процедура анкетирования потребителей и использования результатов.....	4
5	Хранение документированной информации.....	8
6	Ответственность и полномочия.....	9
	Приложение А Форма служебной записки о внеплановом анкетировании потребителей	10
	Приложение Б Примерная структура отчета о проведенном анкетировании потребителей	11
	Приложение В Форма титульного листа отчета об анкетировании потребителей....	12
	Приложение Г Общие требования к оформлению, структуре и содержанию анкет...	13
	Приложение Д Форма анкеты для анкетирования студентов	15
	Приложение Е Форма анкеты для анкетирования слушателей ДО	24
	Приложение Ж Форма анкеты для анкетирования выпускников Института	26
	Приложение З Форма анкеты для анкетирования работодателей	27
	Приложение И Форма анкеты для анкетирования персонала	32

1. Область применения

1.1 Настоящий стандарт организации СТО СМК РИБиУ «Анкетирование потребителей, анализ и мониторинг» (далее - СТО) устанавливает единый порядок планирования, организации и проведения анкетирования различных категорий потребителей, документального оформления процесса анкетирования, а также использования результатов для совершенствования деятельности в Частном образовательном учреждении высшего образования «Региональный Институт Бизнеса и Управления», включая филиалы и колледж (далее - РИБиУ, Институт).

1.2 Требования данного СТО обязательны для сотрудников всех структурных подразделений РИБиУ, участвующих в планировании, проведении и документальном оформлении результатов анкетирования, а также в последующей работе с получаемыми результатами.

1.3 Стандарт разработан в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 9.01.

2. Нормативные ссылки

СТО формируется и используется с учетом требований Федерального закона Российской Федерации № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами в области СМК:

- ГОСТ ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)»;
- IWA 2 2007 Системы менеджмента качества - Рекомендации по применению ISO 9001:2000 в образовании;
- Политика РИБиУ в области качества.

3. Термины, определения и сокращения

В настоящем положении используются следующие сокращения:

- ВО - высшее образование;
- ДО - дополнительное образование;
- НИР - научно-исследовательская работа;
- ООП - основные образовательные программы;
- ППС - профессорско-преподавательский состав;
- РФ - Российская Федерация;
- СМК - система менеджмента качества;
- СПО - среднее профессиональное образование;
- СТО - стандарт организации;
- ФГОС ВО - Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования.

ФГОС СПО - Федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования.

В настоящем положении используются следующие термины:

Заказчик - лицо, выступающее инициатором анкетирования различных категорий внутренних и/ или внешних потребителей РИБиУ с целью получения разносторонней информации о процессах, видах деятельности, услугах.

Потребитель - организация или лицо, получающие продукцию/ услугу (клиент, заказчик, конечный пользователь, покупатель и т.д.). Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации. В образовательном учреждении:

- *потребители внешние* - абитуриенты и их родители, работодатели, организации-партнеры, и др.
- *потребители внутренние* - преподаватели, образовательного учреждения.

Респондент - участник анкетирования, исследования, выступающий в роли опрашиваемого.

4. Процедура анкетирования потребителей и использования результатов

4.1 Общие положения

РИБиУ стремится к наиболее полному удовлетворению требований своих потребителей и предвосхищению их ожиданий, к формированию устойчивой обратной связи со всеми группами потребителей. Соответственно, целями проведения анкетирования потребителей является исследование:

- уровня качества подготовки обучающихся;
- уровня качества профессиональной подготовки персонала (профессорско-преподавательского состава и сотрудников);
- уровня востребованности выпускников на рынке труда регионов;
- уровня востребованности предоставляемых РИБиУ образовательных и/ или научно-исследовательских услуг;
- исследование иных процессов, видов деятельности в РИБиУ, предусмотренных

Уставом;

- разработка практических рекомендаций для руководства РИБиУ по улучшению деятельности и принятию актуальных управленческих решений.

Для достижения заданной цели осуществляются следующие виды деятельности:

- планирование процедуры анкетирования;
- проведение анкетирования;
- использование результатов анкетирования;
- разработка рекомендаций по улучшению на основании анкетирования;
- хранение информации.

4.2 Планирование и организация процедуры анкетирования потребителей

Процедура анкетирования потребителей в РИБиУ может быть как плановой, так и внеплановой.

Плановое анкетирование потребителей проводят в соответствии с планом работы службы качества. Для организации процедуры анкетирования руководитель службы качества, готовит соответствующий проект приказа ректора, который согласовывается, утверждается и издается согласно действующим требованиям документационного обеспечения управления РИБиУ.

Плановое анкетирование обучающихся проводится с периодичностью:

- по программам ВО, СПО, аспирантура - не реже одного раза в календарном или учебном году;

- по программам дополнительного, дополнительного профессионального образования - не реже одного раза за весь период обучения.

Внеплановое анкетирование потребителей проводится на основании приказа ректора, проект которого готовит руководитель службы качества.

Инициировать внеплановое анкетирование потребителей (выступить Заказчиками исследования) могут руководители структурных подразделений РИБиУ, на основании результатов, полученных в процессе:

- внутренних и/ или внешних аудитов СМК;
- общественной и профессиональной аккредитации образовательных программ;
- аттестации персонала;
- мониторинга рынка образовательных услуг региона;
- внешней экспертизы образовательной деятельности;
- иных результатов внутренних и/ или внешних проверок деятельности образовательного учреждения.

Внеплановое анкетирование проводится структурными подразделениями в сроки, определяемые приказом ректора, но не ранее, чем через 2 недели с момента издания вышеуказанного приказа.

При организации планового и внепланового анкетирования и издании соответствующего приказа в тексте данного документа указываются:

- лицо, назначаемое ответственным за проведение анкетирования в РИБиУ;
- лица, назначаемые ответственными за проведение анкетирования в структурных подразделениях РИБиУ.

Для организации внепланового анкетирования Заказчик исследования предоставляет служебную записку на имя руководителя (форма служебной записки - **Приложение А**);

Ректор или проректор разрабатывает анкету на основании данных служебной записки, согласовывает решение о запуске внепланового анкетирования с исполнительным директором и издает приказ с итоговой формой анкеты.

Аналитический отчет оформляется не позднее 20 рабочих дней со дня окончания анкетирования и представляется Ученому Совету Института.

По объектам исследования процедура может быть подразделена на анкетирование, проводимое среди:

- персонала РИБиУ;
- обучающихся (всех форм обучения, программ обучения);
- абитуриентов и/или их родителей;
- выпускников РИБиУ;
- работодателей, заказчиков, партнеров;
- других заинтересованных сторон.

4.3 Порядок проведения анкетирования потребителей

Порядок анкетирования потребителей определяется целями и задачами конкретной процедуры, а также категориями выбранных респондентов. Методы проведения опроса выбираются, исходя из целей и задач, руководителем соответствующего подразделения, либо лицом, назначенным ответственным за ее проведение. Используемые методы могут быть качественными или количественными.

Качественные методы предполагают сбор информации по интересующей проблеме в свободной форме; они фокусируются не на статистических измерениях, а опираются на

понимание, объяснение и интерпретацию эмпирических данных, являются источником формирования гипотез и продуктивных идей. Задача методов качественных исследований - получить разведочные данные, а не количественное распределение мнений. Качественные методы могут применяться при опросах работодателей, организаций-партнеров и т.д.

Количественные методы подразумевают проведение различных опросов, основанных на использовании вопросов закрытого типа, на которые отвечает большое число респондентов. Главной задачей количественных исследований является получение численной оценки состояния рынка или реакции респондентов на некое событие, процесс, вид деятельности в РИБиУ. Подобные методы применяются тогда, когда необходимы точные численные данные.

Количество и содержание вопросов в обоих случаях определяется поставленными целями и задачами опроса. Размер исследований в отдельно взятых структурных подразделениях, определяется общей численностью потенциальных респондентов данной структуры.

Сроки проведения опросов устанавливаются соответствующим приказом/ распоряжением ректора, первого проректора - проректора по учебно-воспитательной работе и качеству образования студентов.

Анкеты заполняются респондентами анонимно, если иное не предусмотрено специальными требованиями Заказчика, и не указано в приказе/ распоряжении о проведении анкетирования.

Анкета предоставляется респондентам на бумажном носителе или в электронном виде.

Электронные версии анкет предоставляются при опросах в РИБиУ посредством следующего:

- использования электронной образовательной среды РИБиУ;
- использования иных программных продуктов для анкетирования на основе договора со специализированной организацией.

При использовании электронных версий анкет, проведение опросов возможно дистанционно: респондент получает доступ к анкете из любой удобной для него точки, имеющей доступ в Интернет. Сроки работы респондентов с анкетами, в данном случае, устанавливаются и указываются в соответствующем приказе / распоряжении и не должны превышать 1 календарного месяца для каждой категории потребителей.

При использовании анкет на бумажных носителях проведение опросов организуется: для обучающихся - в аудиториях РИБиУ, для персонала - непосредственно на рабочих местах, для иных категорий респондентов - в соответствии с условиями их учебной, профессиональной занятости (например, посредством рассылки анкет по электронной почте, при проведении вечеров-встреч выпускников и т.п.).

По завершении опроса анкеты на бумажных носителях собираются ответственным за проведение анкетирования в структурном подразделении (руководителем структурного подразделения, иным лицом, назначенным ответственным за мероприятие) и передаются для обработки сотруднику (ам), согласно приказу/ распоряжению о проведении анкетирования.

Сроки обработки результатов, полученных на бумажных носителях устанавливаются соответствующим приказом/ распоряжением, но должны составлять не более 1 календарного месяца со дня завершения анкетирования в случаях, когда опрос проводится более, чем в одной категории потребителей.

В случаях, когда анкетирование проводится среди одной категории потребителей (например, анкетирование студентов-первокурсников очной формы обучения, всех направлений подготовки), срок обработки результатов устанавливаются не менее 14

календарных дней.

К проведению анкетирования (в зависимости от его целей и задач) могут быть привлечены студенты, обучающиеся в РИБиУ. Привлечение обучающихся проводится соответствующим приказом/ распоряжением ректора, проректора.

4.4 Порядок использования результатов анкетирования

Результаты анализа данных по итогам планового анкетирования оформляются в виде отчета о проведенном исследовании на электронном и бумажном носителях. Примерная структура отчета приведена в *Приложении Б*. Печатная и/ или электронная версия результатов исследования предоставляется в виде аналитической записки, отчета или данных для презентации Заказчику, копия на бумажном носителе - ректору РИБиУ, и/или руководителям иных структурных подразделений по их требованию.

Результаты анализа данных по итогам внеплановых опросов, инициированных ректором, проректорами, оформляются в виде отчета на электронном и бумажном носителях. Отчет по форме *Приложения В* на бумажном носителе также может быть представлен в приложении к соответствующему приказу/ распоряжению ректора, проректора о результатах анкетирования потребителей и мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности образовательного учреждения/ структурного подразделения.

Результаты анализа данных по итогам внеплановых опросов, инициированных иными руководителями структурных подразделений оформляются в виде отчета на электронном и бумажном носителях и предоставляются Заказчику.

Сроки предоставления отчетов во всех случаях определяются соответствующими документами - приказами, распоряжениями, служебными записками и т.д.

Доступность результатов опросов для внешних потребителей и всех заинтересованных сторон оговаривается с лицом, инициирующим опрос (Заказчиком), обуславливается целями и задачами процедуры и оговаривается в заявке на анкетирование, равно как и исключительное право Заказчика на самостоятельное использование результатов исследования.

Результаты опросов могут быть использованы:

- высшим руководством РИБиУ для анализа различных сфер деятельности Института, для подготовки к аттестации персонала и т.д.;
- руководителями структурных подразделений РИБиУ для анализа деятельности подразделения.

Результаты опросов должны быть использованы:

- в индивидуальной работе заведующих кафедрами с профессорско-преподавательским составом;
- в индивидуальной воспитательной работе сотрудников и преподавателей с обучающимися;
- в деятельности по организации набора студентов;
- в деятельности по воспитательной работе;
- в деятельности иных структурных подразделений (должностных лиц);

о чем в обязательном порядке делаются записи в соответствующих документах (протоколы заседаний кафедр, методических советов и т.п.)

За сохранность и обеспечения конфиденциальности полученной в результате анкетирования информации отвечают должностные лица, назначаемые ответственными за

проведение анкетирования согласно приказу/ распоряжению/служебной записке.

5. Хранение документированной информации

Документы о проведенном анкетировании хранятся в структурном подразделении, назначенным ответственным за проведение анкетирования соответствующим приказом/ распоряжением, в течение 5 учебных лет, включая год проведения, с соблюдением условий конфиденциальности.

В перечень документов, относящихся к анкетированию, входят:

- приказ/распоряжение/служебная записка о проведении анкетирования и заявка (техническое задание);
- анкеты:
 - анкеты для абитуриентов, родителей, которые разрабатывает ответственное структурное подразделение, а также иные структурные подразделения, исходя из текущих потребностей данных подразделений;
 - анкеты для профессорско-преподавательского и учебно-вспомогательного состав, которые разрабатывает проректор по учебно-воспитательной работе и качеству образования, при необходимости, руководителей иных структурных подразделений;
 - анкеты для иных категорий потребителей в разрабатывают руководители структурных подразделений, исходя из текущих потребностей данных подразделений.
- образцы анкет;
- заполненные анкеты (на бумажных носителях или электронных носителях);
- отчет о проведенном анкетировании потребителей;
- иные документы, подтверждающие работу с результатами анкетирования

(приказы/распоряжения/служебные записки, издаваемые по итогам анкетирования, протоколы, выписки из протоколов и др.).

Данная документация хранится в соответствующих структурных подразделениях согласно действующей номенклатуре дел.

Порядок хранения информации в РИБиУ определяется ректором, в зависимости от организационной структуры и должностных обязанностей персонала.

6. Ответственность и полномочия

Анкеты для обучающихся по образовательным программам ВО, РИБиУ разрабатывает служба качества РИБиУ совместно с кафедрами.

Общие требования к заполнению анкет *изложены в Приложении Г.*

Анкеты для обучающихся по программам ДО разрабатывают руководители структурных подразделений, задействованных в реализации данных программ

Формы анкет обучающихся, слушателей ДО, выпускников, работодателей, персонала приведены ***в приложениях Д-И.***

Приложение А

**Примерная форма заявки (технического задания) на проведение анкетирования
(прилагается к приказу, распоряжению, служебной записке)**

ЗАЯВКА (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ)

на проведение анкетирования

- 1 Общие положения
2. Цели и задачи
3. Методика исследования
4. Характеристика респондентов
5. Ключевые индикаторы
6. Предложения по улучшению

«»20_____ г.

должность, Ф.И.О., подпись

Приложение Б

Примерная структура отчета о проведенном анкетировании потребителей

1. Титульный лист с указанием тематики исследования и Заказчика исследования.
2. Содержание (оглавление) отчета.
3. Описание целей, задач, объекта, предмета анкетирования, процедур и этапов, категорий респондентов, а также сроков его проведения.
4. Краткая характеристика исследуемой проблемы (с указанием работ, проводившихся в данной области до момента проведения анкетирования - при наличии таковых выполняемых работ; либо с указанием предшествующего анкетирования аналогичной тематики или т.п.);
5. Выводы и предложения по результатам анкетирования (при необходимости, например, предложения по реализации корректирующих/ предупреждающих действий).
6. Приложения (при необходимости, например диаграммы, таблицы и т.п.).

20 г.

(должность, Ф.И. О., ответственного за организацию (проведение) и обработку результатов анкетирования)

Приложение В

Форма титульного листа отчета об анкетировании потребителей

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Региональный институт бизнеса и управления»
	Отчет
СТО СМК РИБиУ	_____ Название отчета с указанием период

УТВЕРЖДАЮ

20 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ОТЧЕТ

(наименование отчета)

(период анкетирования)

Рязань

20 __

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Составитель			
Согласовано			
Согласовано			

Приложение Г

Общие требования к оформлению, структуре и содержанию анкет

Общие требования к оформлению анкет

Текстовый редактор - Microsoft Word.

Формат страницы - А4, параметры страницы, поля:

верхнее - 20 мм

нижнее - 20 мм

левое - 25 мм

правое - не менее 10 мм.

Шрифт - 12 или 14 пт, Times New Roman.

Начертание шрифта - обычный.

Межстрочный интервал - 1,5.

Интервал между словами - 1 знак.

Абзацный отступ - 1,25 одинаковый по всему тексту документа.

Выравнивание текста - по ширине.

Выравнивание заголовков - по центру.

Перенос слов - автоматический.

Номер страницы на первом листе не проставляется, но включается в общую нумерацию страниц документа.

Иллюстрации, таблицы и другой графический материал, расположенный на отдельных страницах, включается в общую нумерацию страниц.

Нумерация страниц документа и всех приложений, входящих в его состав - сквозная.

Сокращения слов - общепринятые.

Возможно сокращение слов по решению авторов документа, которое допускается после первого упоминания в тексте с обязательным приведением полного и сокращенного названия.

Текст документа разделяют, при необходимости, также на разделы и подразделы.

Разделы, подразделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами.

Нумерация второй и последующих страниц выполняется арабскими цифрами в нижнем колонтитуле. Нумерация страниц документа сквозная, включая содержание и приложения.

Общие требования к структуре и содержанию анкет

Анкета должна состоять из следующих разделов:

- 1) Введение (ознакомление респондентов с целями анкетирования).
- 2) Реквизитная часть (сведения, касающиеся респондентов, сроков проведения опроса, при необходимости - состав лиц, проводящих анкетирование).
- 3) Информационная часть (собственно вопросы анкеты, которые призваны дать необходимую информацию).
- 4) Классификационная часть (социально-демографические, профессионально-квалификационные и/или иные сведения о респондентах).
- 5) Заключительная часть (благодарность респондентам за участие в опросе).

Общие правила составления вопросов

Количество и содержание вопросов в обоих случаях определяется поставленными целями и задачами опроса. Вопросы в анкете стоит располагать по принципу «от простого к сложному». При разработке основной (информационной) части анкеты вопросы

группируются по следующим тематическим блокам.

Вопросы, различающиеся по содержанию:

- о фактах сознания (направленные на выявление мнений, пожеланий, суждений, планов);
- о фактах поведения (направленные на выявление поступков, результатов деятельности, поведения).

Вопросы, различающиеся по форме (по аналогии с тестовыми заданиями):

- закрытые (к которым дается перечень вариантов ответов);
- открытые (к которым не прилагаются варианты ответов, респондент формулирует ответы самостоятельно);
- полуоткрытые (сочетают возможность выбора предложенных вариантов ответа с возможностью самостоятельно сформулировать ответ, обычно в графе «Другое/ прочее»).

Общие требования к вопросам анкет:

- вопросы не должны быть двусмысленными;
- формулировка вопроса должна быть короткой и ясной;
- следует употреблять только те слова, смысл которых заведомо хорошо известен респондентам (не специальные термины или аббревиатуры и т.п.);
- не следует использовать «пристрастные» вопросы, которые «подсказывают» респонденту ответ, отвечающий интересам проводящего опрос;
- вопросы не должны провоцировать у респондентов отрицательных эмоций, давать негативные установки на выполнение каких-либо действий и т.п.

Целесообразно принять к сведению рекомендации профессионалов-социологов относительно вопросов, которые **не** следует задавать. Например, недостаточно сформулировать вопрос «удовлетворены ли Вы своей работой» (необходимо уточнить значение употребленного слова «работа»: условия или процесс труда, состояние рабочего места, работа=предприятие и т.п.).

Каждый тип анкеты (в том числе, для выпускников, работодателей, обучающихся) рекомендуется составлять с общим и **вариативным элементом** в информационной части (в зависимости от направления подготовки.).

При формировании вопросов классификационной части анкет необходимо предусмотреть такие варианты возможного трудоустройства выпускников как:

- малоквалифицированная занятость;
- частичная занятость (например, у женщин);
- трудоустройство, которое открывает прямой путь к полноценной профессиональной карьере.

Приложение Д (информационное)

Форма анкеты для анкетирования студентов

Уважаемые студенты!

Институт проявляет заинтересованность в дальнейшем совершенствовании содержания, организации получения образования, воспитательной и профориентационной деятельности. Просим Вас принять участие в анкетировании, цель которого узнать Ваше мнение об условиях и качестве обучения, создании возможностей для личностного и профессионального развития в нашем Институте.

3. Выберите уровень образования:

- Бакалавриат

•

4. Выберите уровень образования:

- Бакалавриат

5. На каком курсе Вы обучаетесь?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Выберите Ваше направление подготовки

- Экономика
- Менеджмент
- Государственное и муниципальное управление
- Прикладная информатика
-

7. Выберите Вашу форму обучения:

- Очная
- Очно-заочная
- Заочная
- Заочная с использованием дистанционных технологий

8. Владете ли Вы иностранным языком:

- Английский
- Немецкий
- Французский
- Испанский
- Итальянский
- Китайский
- Японский
- Другой
- Не владею

9. Уровень владения языком:

- Basic (базовый)
- Intermediate (средний)
- Advanced (продвинутый)
- Fluent (свободное владение)

10. Оцените материально-техническое оснащение Института/филиала:

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Обеспеченность учебными аудиториями, в том					

числе для занятий физической культурой и спортом					
Оснащенность учебных аудиторий мультимедийным оборудованием					
Полнота и доступность библиотечных фондов Института, включая информационные подписные ресурсы					

11. Оцените социально-бытовые условия обучения в Институте:

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Организация питания					
Организация работы медпункта					
Комфортность и условия работы читальных залов					
Комфортность и качество обслуживания в библиотеке					
Работа административных служб Института (доброжелательность, профессионализм)					
Состояние, чистота учебных аудиторий					
Наличие и понятность навигации в учебных корпусах					
Наличие комфортных зон отдыха					

12. Проживали Вы когда-либо в общежитии Института?

- Да, сейчас проживаю
- Да, но сейчас не проживаю
- Нет, никогда

13. Оцените качество проживания в общежитии Института?

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Комфортабельность, удобство жилых помещений					
Комфортабельность, удобство помещений общего пользования					
Взаимодействие с персоналом общежития (доброжелательность, профессионализм)					

14. Относятся ли Вы к категории лиц с ОВЗ:

- Да
- Нет

15. Оцените составляющие безбарьерной среды Института:

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Оборудование прилегающей территории					
Доступность аудиторий учебных объектов Института					
Оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии					
Наличие возможности предоставления образовательных услуг с использованием дистанционных технологий					

16. Оцените работу Института в условиях пандемии:

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Доступность информации об					

организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии					
Качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета)					
Качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей					
Доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Институте/					
Оснащение Института необходимыми средствами защиты и профилактики					
Оцените качество проведения Института мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции:- входной контроль температуры-масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком)					

17. Какие меры профилактики, введенные в Институте вы соблюдаете?

Ношение средств индивидуальной защиты

Обработка рук антисептиком

Своевременное оповещение о наличии у Вас признаков заболевания

- Никакие

18. Хотели бы Вы, чтобы часть образовательной программы (отдельные дисциплины) изучалась с использованием дистанционных образовательных технологий после окончания ограничений?

- Да
- Нет

19. Проходили ли Вы обучение в зарубежных вузах-партнерах Института (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий?

- Да
- Нет

20. Оцените обучение в зарубежных вузах-партнерах Института (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий?

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо

21. Хотели бы Вы участвовать в программах академического обмена?

- Да
- Нет

22. Осведомлены ли Вы о наличии возможности участвовать в программах академического обмена в Институте?

- Да, осведомлен(-а)
- Что-то слышал(-а) об этом
- Нет

23. Оцените возможности для самореализации в Институте

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Возможность участвовать в студенческом самоуправлении					
Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.)					

Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу					
Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных)					
Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях					
Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ,					
Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами					

24. Оцените организацию образовательной деятельности Института

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Открытость, полнота и доступность информации об Институте (сайт, информационные стенды)					
Понятность, доступность информации на образовательном портале Института, личном кабинете обучающегося					
Открытость, полнота и доступность					

информации о реализуемых образовательных программах					
Расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды)					
Профессионализм преподавателей					
Разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения					
Организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики					
Мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины					
Освоение профессионального программного обеспечения					

25. Оцените организацию процесса прохождения практик во время учебы:

	Плохо	Удовл	Хорошо	Отлично	Затрудн.ответ.
Практика со стороны Института организована					
Предоставляется возможность пройти практику на предприятии по своему выбору					
Содержание программы практики					
Практика со стороны Предприятия организована					
Практика позволила закрепить полученные знания					

26. Имеется ли перспектива трудоустройства по месту прохождения практики?

- Да
- Нет
- Не узнавал (-а)

27. Приходилось ли Вам сталкиваться со случаями коррупции в Институте?

- Да
- Нет

28. Планируете ли продолжить обучение на следующих уровнях образования (магистратура, аспирантура, профессиональная подготовка, дополнительное образование)?

- Да, в этом году
- Да, через несколько лет
- Нет

29. Готовы ли Вы рекомендовать Институт своим друзьям, родственникам, знакомым?

- Да
- Нет

30. Насколько оправдываются Ваши ожидания в результате обучения в Институте?

- Полностью оправдались
- Скорее оправдались
- Скорее не оправдались
- Совсем не оправдались

31. Пожалуйста, укажите причины, которые, по вашему мнению, препятствуют высокому качеству обучения в Институте:

32. Что Вы бы хотели улучшить в Институте?

Приложение Е
(информационное)
Форма анкеты
для анкетирования слушателей ДО
прошедших обучение по программам дополнительного
профессионального образования

Название образовательной программы _____

Значимость тематики образовательной программы для вас лично

- Высокая
- Средняя
- Незначительная

Оценка результативности обучения

Критерии оценки	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1. Соответствие содержания программы ожиданиям			
2. Актуальность полученных знаний			
3. Соответствие содержания курса программе			
4. Новизна полученной информации			
5. Практическая ценность материала, применимость для работы			
6. Удовлетворенность полученными материалами (документацией)			
7. Возможность увеличения дохода			
8. Возможность карьерного роста			
9. Возможность личного и профессионального развития			

Оценка компетентности преподавательского состава (общая)

Критерии оценки	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
Уровень владения содержанием преподаваемого материала			
Умение излагать материал ясно, последовательно, доступно			
Умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме			
Уровень владения технологиями обучения взрослых			
Уровень удовлетворенности преподавателей отношением к слушателям			

(доброжелательность, вежливость, внимательность)			
--	--	--	--

Оценка условий реализации программы

Критерии оценки	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
Доступность, полнота, достоверность информации на официальном сайте об условиях обучения			
Возможность взаимодействия с организаторами и преподавателями по телефону, электронной почте			
Комфортность во время пребывания в Институте (интерьер, гардероб, учебная аудитория, кабинет и т.п.)			
Удобство расписания проведения занятий			
Обеспеченность учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами			
Удовлетворенность качеством организации и проведения курса			

Предложения по изменению программы:

- Упростить программу
- Уменьшить количество часов
- Уменьшить количество заданий для самостоятельной работы
- Уменьшить количество часов теоретической подготовки
- Увеличить количество часов
- Увеличить количество часов теоретической подготовки
- Увеличить количество часов практической подготовки
- Другое _____

После освоения программы ваша квалификация

- практически осталась прежней
- улучшилась
- значительно улучшилась

Вы удовлетворены результатами обучения

- полностью
- в большей степени
- в малой степени
- не удовлетворен

Приложение Ж (информационное)

Форма анкеты выпускников Института

1. Укажите свои данные (ФИО)
2. Выберите направление подготовки, по которому вы обучались в Институте

- a) Строительство
- b) ТТП
- c) Экономика
- d) Менеджмент
- e) Государственное и муниципальное управление
- f) Прикладная информатика

3. Устроились ли Вы на работу после окончания Института или продолжаете обучение?
- a) Да
 - b) Нет
 - c) Продолжаю обучение
4. Если вы продолжаете обучение, укажите наименование образовательной организации и направление подготовки
5. Укажите наименование организации, в которой вы работаете
6. Укажите свою должность
7. Соответствует ли ваша работа направлению подготовки, по которому вы завершили обучение в РИБиУ
- a) Да
 - b) Нет
8. Каким образом вы нашли работу? (возможно несколько ответов)
- a) собственное дело (ИП, самозанятость)
 - b) с помощью родственников, друзей, знакомых
 - c) через сервисы хэд хантер, суперджоб
 - d) через службу занятости, кадровое агентство
 - e) через СМИ
 - f) проходил практику, стажировку во время учебы
 - g) другое

**Приложение 3
(информационное)**

Форма анкеты для анкетирования работодателей

Уважаемые работодатели!

Региональный институт бизнеса и управления в целях повышения эффективности работы по адаптации молодых специалистов к условиям рынка и оказания содействия в трудоустройстве, определения возможных перспектив нашего взаимовыгодного сотрудничества, просим Вас принять участие в анкетировании, **целями которого являются:** получение информации о качестве подготовки обучающихся РИБиУ в части сформированности компетенций; получение обоснованной информации о запросах и ожиданиях работодателей; планирование мероприятий по улучшению деятельности при проектировании, разработке образовательных программ.

Правила заполнения анкеты:

а) Выберите и отметьте один вариант ответа, который более всего совпадает с Вашим мнением.

б) При необходимости впишите свой вариант ответа (свои пожелания) в специальной графе.

1.	Полное наименование Вашей организации	
2.	Юридический адрес, телефон	

Сфера деятельности Вашей компании	
промышленность, производство, электроэнергетика	
финансы, страхование	
IT-технологии, телекоммуникации, связь	
государственная (муниципальная) служба	
образование, наука, инновации	
торговля	
строительство	
сервис, обслуживание, туризм	
печать, полиграфия, реклама	
оценка, консалтинг	
юридические услуги	
здравоохранение	
транспорт, перевозки	
сельское хозяйство	
культура и искусство	
Другое (<i>укажите</i>)	

8. Обладают ли, на Ваш взгляд, обучающиеся РИБиУ необходимыми сформированными компетенциями в своей профессиональной области, как-то (отметьте, пожалуйста, один из вариантов ответа): _____

Вопросы работодателям	Варианты ответов
Знают (знают академическую область, могут воспроизвести знания (информацию об изучаемом объекте) по памяти, без подсказки; могут решать задачи с использованием известного алгоритма).	Да Нет Затрудняюсь ответить
Умеют (способны практически и оперативно применять знания к конкретной ситуации, знают и понимают, как действовать; умеют использовать полученные знания для решения практических задач; в нетипичной обстановке способны рационально использовать приобретенные практические умения).	Да Нет Затрудняюсь ответить
Владеют навыками (знают и понимают, как действовать при решении поставленных профессиональных задач; демонстрируют практически освоенный способ выполнения действия; способны выполнять действия в изменившихся/изменяющихся условиях; способны к планированию, систематизации, анализу в профессиональной области).	Да Нет Затрудняюсь ответить

9. Какие основные профессиональные и личные качества Вы хотели бы видеть у выпускников вузов, принимаемых на работу? Какие качества Вы отметили бы у студентов РИБиУ? (отметьте не более 3-4 позиций): _____

№ п/п	Компетенции	Хотели бы видеть у выпускников, принимаемых на работу	Есть у студентов РИБиУ
1	инновационные способности (информированность в области инновационной политики)		
2	знание методов (научных, технических, управленческих и др.) выполнения работ (методическая компетентность)		

СТО СМК РИБиУ	АНКЕТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, АНАЛИЗ И МОНИТОРИНГ
---------------	---

3	способность работать в иной культурной среде, знание и понимание других культур (межкультурная компетенция)		
4	гибкость мышления, гибкость в применении знаний, опыта и методов		
5	коммуникативная компетенция		
6	способность к кооперации в рамках междисциплинарных команд		
7	креативное мышление (творческая компетенция)		
8	критическое мышление (способность формулировать критические суждения)		
9	способность адаптироваться в изменяющихся обстоятельствах		
10	учебная компетенция (готовность к непрерывному обучению и переподготовке)		
11	способность распознавать проблемы, пробелы в собственных знаниях и самостоятельно устранять их (способность к самостоятельной работе, самоорганизации)		
12	правовые знания (правовая компетенция)		
13	широкомасштабное мышление (выходящее за рамки направления/специальности подготовки)		
14	способность к управлению конфликтами (конструктивное поведение в конфликтах, менеджмент конфликтов);		
15	аналитические способности (аналитическая компетенция)		
16	способность к переносу знаний по ассоциации		
17	междисциплинарные возможности для профессионального и социально интегрированного мышления и деятельности (междисциплинарная компетенция)		
18	социальное взаимодействие (социальная интерактивность)		

10. Что, по Вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников РИБиУ? (При необходимости, отметьте несколько вариантов)

Повысить уровень теоретических знаний	
Улучшить уровень практической подготовки	
Повысить навыки производственной дисциплины	
Повысить навыки саморазвития и самообразования	
Повысить уровень общей культуры	
Другое.	

11. Обладают ли, на Ваш взгляд, обучающиеся РИБиУ дополнительными знаниями в своей профессиональной области, как-то (при необходимости, отметьте несколько вариантов ответов):

Вопросы работодателям	Варианты ответов	
Иностранные языки	Да	
	Нет	
	Затрудняюсь ответить	
Информационные технологии	Да	
	Нет	
	Затрудняюсь ответить	
Инновационные технологии	Да	
	Нет	
	Затрудняюсь ответить	
Правовые знания	Да	
	Нет	
	Затрудняюсь ответить	
Управленческие знания	Да	
	Нет	
	Затрудняюсь ответить	
Другое (укажите)		

12. Планирует ли ваша организация привлекать на работу выпускников вузов на вакантные должности?

Год	Да	Нет	Возможно

13. Планирует ли ваша организация повышать квалификацию своих сотрудников по следующим направлениям (отметьте, пожалуйста, необходимые пункты):

Вид обучения	Да	Нет	Возможно
Высшего образования			
Подготовки и переподготовки кадров			
Повышения квалификации			
Семинары, тренинги			

Дата заполнения анкеты:

Респондент:

*Благодарим Вас за участие в исследовании и
надеемся на дальнейшее сотрудничество!*

**Приложение И
(информационное)**

Форма анкеты для анкетирования персонала

Анонимная анкета

Уважаемый сотрудник! Перед вами анонимная анкета, цель которой выяснить качество работы в РИБиУ. В каждом вопросе выберете один или несколько вариантов ответов. Подходящий вам вариант (-ты) отметьте «галочками» в специально отведенном поле или следуйте инструкциям, прописанным в вопросах. Заранее благодарим вас за участие!

Раздел 1 (Обязательно к заполнению)

Соответствует ли работа в РИБиУ вашим ожиданиям:

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

*Что, по вашему мнению, необходимо изменить в работе Института:

- Психологический климат (переход к блоку 1)
- Организацию рабочего процесса (переход к блоку 2)
- Зарботная плата (переход к блоку 3)
- Способ донесения информации (переход к блоку 4)
- Традиционные мероприятия (переход к блоку 5)
- Взаимодействия с другими подразделениями (переход к блоку 6)

Блок 1

Психологический климат

Как бы вы оценили психологический климат в вашем коллективе?

- Дружеская атмосфера (переход к блоку 1.1)
- Нейтральная (переход к блоку 1.2)
- Слегка напряженная (переход к блоку 1.3)
- Конфликтная (переход к блоку 1.4)
- Затрудняюсь ответить (переход к Разделу 2)

Блок 1.1

Дружеская атмосфера Укажите те варианты, которые максимально близко описывают ваши отношения с коллегами:

- Я чувствую себя как дома
- Я чувствую себя комфортно, любой может рассчитывать на помощь и понимание
- Мои коллеги - мои друзья
- Во время обеденного перерыва мы все вместе обедаем

- Свое свободное вне работы время я провожу с коллегами
- После работы, дома, мне приятно поговорить по телефону с коллегой
- Ценится участие в процессе общения всех членов коллектива независимо от роли, должности, которые они занимаю
- Если кто-то совершает ошибку, мы все вместе ее решаем, не доводя до руководителя

Блок 1.2

Нейтральная

Укажите те варианты, которые максимально близко описывают ваши отношения с коллегами:

- Чуткость, но в то же время требовательность руководителя по отношению к каждому сотруднику
- Взаимопомощь сотрудников только в критических ситуациях
- Я, как сотрудник, отрабатываю необходимые часы и не проявляю интерес к тому, что непосредственно не касается меня
- Сотрудники отмечают только корпоративные праздники, но иногда могут собраться в нерабочее время
- Коллектив работает слаженно, но между сотрудниками только рабочие отношения

Блок 1.3

Слегка напряженная

Укажите те варианты, которые максимально близко описывают ваши отношения с коллегами:

- В коллективе дружеская атмосфера, но руководитель вносит напряжение
- Есть сотрудники, которые не качественно выполняют свою работу, из-за чего другим приходится помогать им
- Сотрудники отмечают только корпоративные праздники, но иногда могут собраться в не рабочее время
- Все сотрудники ладят друг с другом, но есть один/несколько сотрудников, которые вносят разлад в работу коллектива

Блок 1.4

Конфликтная

Укажите те варианты, которые максимально близко описывают ваши отношения с коллегами:

- Если в работе была допущена ошибка, акцент делается на поиск виновных, обратная связь оценочная и носит негативный характер
- Присутствует лицемерие
- Неуважительное отношение
- Каждый сам за себя
- Сотрудники отрабатывают необходимые часы и не проявляют интерес к тому, что их непосредственно не касается

Блок 2

Организацию рабочего процесса

Имеете ли вы четкое представление о круге ваших должностных обязанностей?

- Совсем нет
- Нет

- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Соответствуют ли ваши функциональные обязанности вашей должностной инструкции?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Знаете ли вы, какие документы (локальные нормативные акты) нужны для выполнения вашей работы?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Находятся ли локальные нормативные акты в свободном доступе для вас, как для работника?

- Да
- Нет
- Частично
- (другое) _____

Как вы считаете, применима ли к вашей работе система ключевых показателей эффективности?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Блок 3 **Заработная плата**

Вас устраивает ваша заработная плата?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

На сколько процентов (%), вы бы хотели получить надбавку к вашему окладу?

- До 5%
- От 5% до 10%
- От 10 до 15%
- Меня устраивает мой оклад

(другое) _____

Какие дополнительные бонусы, вы бы хотели получать (можно несколько):

- Возможность обучения
- Бесплатное питание или скидку на питание

- Абонемент в бассейн/тренажерный зал и т.п.
- Билеты в музей/театр/ кино и т.п.
- Участие в социально - городских мероприятиях (парады, выставки, концерты и др.)
- (другое) _____

Блок 4 **Способ донесения информации**

Есть ли у вас личный логин и пароль в корпоративной электронной почте?

- Нет
- Есть, но я ей не пользуюсь
- Есть, но я забыл (-а) от нее пароль
- Да
- (другое) _____

В каком виде, вы хотели бы получать информацию от руководителя, что бы реагировать на нее наиболее быстро, оперативно и результативно?

- Лично от руководителя
- По телефону
- Рассылкой писем по электронной почте
- Эффект - офис
- (другое) _____

Укажите, как быстро вы получаете обратную связь по возникшему вопросу/предложению от руководителя (как непосредственного, так и высшего руководства):

- Вообще не получаю
- Очень медленно (более 5 рабочих дней)
- Медленно (от 3 до 5 рабочих дней)
- Быстро (от 1 до 3 рабочих дней)
- Достаточно быстро (в течение 1 рабочего дня)
- Очень быстро (в течение пары часов)

Блок 5 **Традиционные мероприятия**

Насколько для вас важно принимать участие в традиционных мероприятиях?

- Меня это мало волнует
- Некоторые мероприятия мне НЕ интересны
- Некоторые мероприятия мне интересны
- Важно
- Очень важно
- (другое) _____

Хотели бы вы, чтобы появилось больше мероприятий проводимых в РИБиУ?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Готовы ли вы оставаться после работы или заниматься дома подготовкой к мероприятию?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Готовы ли вы тратить свое свободное время на организацию мероприятия?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Блок 6

Взаимодействия с другими подразделениями

Знаете ли вы, как осуществляется взаимодействие между вашим отделом и другими структурными подразделениями Института?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Знаете ли вы о существовании регламентов, положений и т.д., необходимых для оформления стандартных рабочих процедур (например: порядок действий при оформлении командировки)?

- Совсем нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Да
- Абсолютно да

Насколько быстро проходит передача дел и документов другому сотруднику (при увольнении или выходе в отпуск)?

- Очень медленно
- Медленно
- Затрудняюсь ответить
- Быстро
- Достаточно быстро

- Очень быстро

Раздел 2

Что, по вашему мнению, необходимо изменить/добавить на вашем рабочем месте:

(Далее переход к Разделу 3)

Раздел 3 (обязательно к заполнению)

*Ваш пол:

- Мужской
- Женский

Укажите ваш возраст:

- От 18 до 25 лет
- От 26 до 35 лет
- Старше 35 лет

*Укажите ваш срок работы в РИБиУ:

- Менее 1 года
- От 1 до 3 лет
- От 3 до 5 лет
- Больше 5 лет

*Ваша должность:

- Специалист
- Руководитель
- Преподаватель

*Насколько сильно беспокойство, связанное с перспективой потерять работу, вы сейчас испытываете?

- Я не испытываю такого беспокойства
- Немного переживаю за сохранение своего рабочего места
- Сильно переживаю, боюсь потерять работу
- Я намерен (-на) уволиться

Благодарим вас за участие в опросе

