УТВЕРЖДЕНО
на заседании Сената ТГУ
протокол № 6 от 26.12.2023 г.

Ректор университета
доц.д-р Мария Паслярь
26.12.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
по организации и проведению анкетирования в Тараклийском государственном университете имени Григория Цамблака

Тараклия, 2023 г.

Содержание

5.2. ***Обучающийся*** - студент ТГУ. _____ 2

6. **Сокращения (аббревиатуры)** _____ 2

7.5. **ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ К НАСТОЯЩЕМУ ПОЛОЖЕНИЮ.** _____ 4

7.5.1. Настоящее Положение изменяется или дополняется руководством и утверждаются ректором ТГУ. _____ 4

8. **Изучение** _____ 4

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящее положение определяет цели, организацию и непосредственное осуществление диагностики качества, управления качеством образовательных услуг в Тараклийском государственном университете имени Григория Цамблака (далее - ТГУ).

2. Требования настоящего Положения обязательны для применения работниками отдела менеджмента качества и учебного процесса, а также подразделений вуза, связанных с воспитательной и внеучебной работой со студентами.

Ответственность

2.1. Ответственность за разработку, согласование и применение настоящего Положения несет начальник отдела менеджмента качества и учебного процесса.

3. Контроль соблюдения

Контроль соблюдения настоящего Положения осуществляется представителем руководства по качеству ТГУ – проректором по учебной деятельности.

4. Нормативные документы

В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

4.1. Кодекс Республики Молдова об образовании №152 от 17-07-2014 г.,, опубликован в Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 319-324, art.634)

4.2. Руководство по качеству ТГУ.

4.3. ISO 9000:2005 – Системы менеджмента качества – фундаментальные положения и словарь

4.4. ISO 9001:2008 - Системы менеджмента качества – Требования.

5. Термины, определения

В настоящем положении нашли применение следующие термины с соответствующими определениями.

5.1. ***Мероприятия*** - направления обучающихся на олимпиады, конференции, спортивные соревнования, прочие культурно-массовые мероприятия, конкурсы, а также участие в совещаниях, работе семинаров, круглых столах и др.

5.2. ***Обучающийся*** - студент ТГУ.

6. Сокращения (аббревиатуры)

В настоящем положении применяются следующие сокращения:

- ТГУ- Тараклийский государственный университет имени Григория Цамблака;
- ОМК- отдел менеджмента качества;
- ППС- профессорско-преподавательский состав;
- п.- пункт.

7. Содержательная часть положения

7.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

7.1.1. Анкетирование в ТГУ проводится в целях организации и непосредственного осуществления диагностики качества, управления качеством образовательных услуг.

7.1.2. Анкетирование проводится в следующих формах:

- анкетирование внутренних потенциальных потребителей образовательных услуг ТГУ (студентов);
- самооценка квалификационной подготовки выпускника;
- анкетирование внешних потребителей образовательных услуг (работодателей);

- анкетирование преподавателей и сотрудников.

7.1.3. Общее руководство анкетированием осуществляет проректор по учебной деятельности как непосредственный представитель руководства университета по качеству.

7.1.4. Непосредственное руководство анкетированием внутренних потребителей образовательных услуг, преподавателей и сотрудников осуществляет отдел менеджмента качества и учебного процесса.

7.1.5. Руководство анкетированием внешних потребителей образовательных услуг осуществляет руководитель производственной практикой, куратор группы и преподаватель, осуществляющий практику со студентами.

7.1.6. Анкетирование проводится в соответствии с планом работы ТГУ на текущий учебный год.

7.2. ЦЕЛИ АНКЕТИРОВАНИЯ

7.2.1. Основными целями анкетирования являются:

- поиск эффективных управленческих решений с целью совершенствования элементов образовательного процесса;
- выявление показателей качества подготовки специалистов в ТГУ, его конкурентоспособности на рынке образовательных услуг;
- подготовка информационно-аналитических материалов по проблемам качества образования.

7.3. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ АНКЕТИРОВАНИЯ

7.3.1. Определение показателей деятельности студентов, преподавателей и структурных подразделений ТГУ.

7.3.2. Организация и проведение социально-психологических исследований студентов, преподавателей и сотрудников ТГУ.

7.3.3. Анализ требований, относящихся к качеству профессиональной подготовки специалистов.

7.3.4. Анализ качества образовательного уровня абитуриентов.

7.3.5. Выработка действий, направленных на улучшение качества подготовки специалистов.

7.3.6. Сбор и обработка данных обратной связи с потребителями выпускников.

7.3.7. Разработка рекомендаций по применению корректирующих действий с целью устранения причин несоответствий качества подготовки специалистов требованиям потребителей.

7.3.8. Сбор и обработка информации о состоянии инфраструктуры ТГУ, влияющей на качество подготовки специалистов.

7.3.9. Сбор и обработка информации об обеспеченности учебного процесса ресурсами.

7.3.10. Сбор и обработка информации, касающейся восприятия студентами соответствия ТГУ их требованиям и требованиям аккредитационных показателей как одного из способов измерения эффективности работы ТГУ.

7.3.11. Осуществление подготовки и распространения информации о результатах мониторинга, опросов, анкетирования по вопросам организации и качества образовательной деятельности ТГУ.

7.3.12. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся внутренних показателей деятельности сотрудников и структурных подразделений ТГУ.

7.3.13. Проведение анкетирования и обработка результатов, касающихся социальных и правовых вопросов.

7.3.14. Проведение анкетирования и обработка результатов по вопросам, касающимся результатов использования новых технологий Выявление уровня осведомленности персонала КГУ и обучаемых о стратегии, политике, целях и планах в области качества обучения.

7.3.15. Разработка и применение методов социального обследования персонала КГУ, в том числе анкетирования преподавателей, сотрудников и обучаемых.

7.3.16. Анализ и повышение эффективности общения и обмена информацией между преподавателями, сотрудниками и руководителями.

7.4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ АНКЕТИРОВАНИЕ

7.4.1. Для выполнения возложенных задач лица, осуществляющие общее и непосредственное руководство анкетированием, имеют право:

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

7.4.2. Лица, осуществляющие общее и непосредственное руководство анкетированием, обязаны:

- организовывать и проводить анкетирование учебных групп, абитуриентов в согласованные время и сроки;
- привлекать преподавателей, кураторов и членов Студенческого совета по качеству для проведения анкетирования абитуриентов, студентов в учебные часы на срок не более 15 минут единовременно;
- проводить анкетирование преподавателей и сотрудников ТГУ в соответствии с утвержденным планом;
- взаимодействовать и регулировать свои отношения со структурными подразделениями в соответствии со структурой ТГУ и положениями типовых процедур управления качеством предоставляемых образовательных услуг.

7.5. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ К НАСТОЯЩЕМУ ПОЛОЖЕНИЮ.

7.5.1. Настоящее Положение изменяется или дополняется руководством и утверждаются ректором ТГУ.

8. Изучение

8.1. Настоящее Положение подлежит изучению ППС ТГУ.

8.2. Организация обучения - самостоятельно.

9. Архивирование

9.1. Настоящее Положение подлежит взятию на учет и хранение ОМК. Контрольная копия Положения передается на хранение кафедрам.

9.2. Срок хранения - до минования надобности в соответствии с приказом ректора ТГУ.

10. Актуализация

11.0. Положение вводится в действие приказом ректора ТГУ.

12.0. **Актуализацию настоящего Положения** осуществляет начальник ОМК в следующем порядке:

а) по характеру и значимости выявленных несоответствий принимается одно из следующих решений:

- разработка изменения;
- пересмотр;
- утрата силы Положения.

Решение должно быть согласовано с ректором и оформлено в виде приказа.

13.0. **Разработка изменения настоящего положения.**

11.3.0. Изменения настоящего положения разрабатываются при замене, дополнении или исключении отдельных его требований.

12.3.0. Информация об изменении указывается в листе регистрации изменений настоящего положения.

14.0. **Пересмотр настоящего положения.**

11.4.0. При пересмотре настоящего положения разрабатывается новый его вариант взамен действующего. При этом ранее действующее положение отменяется приказом ректора ТГУ.

В случае необходимости в актуализации разработка нового варианта положения сопровождается заменой цифр года в идентификационном номере положения. На титульном листе указывается, взамен какого документа оно разработано.

10.5. Отмена настоящего положения реализуется согласно п. 11.

11. **Отмена действия**

11.1. Настоящее положение признается утратившим силу в соответствии с приказом ректора ТГУ.

11.2. В приказе, кроме указания об утрате настоящим положением силы, должно быть указание о признании приказа, которым оно было утверждено и введено в действие, утратившим силу.

11.3. Проект приказа разрабатывается и согласовывается с проректором по учебной деятельности - представителем руководства по качеству ТГУ.

12. **Изъятие из обращения и уничтожение**

Изъятие из обращения и уничтожение настоящего положения не предусматривается.

13. **Рассылка**

Настоящее положение должно быть направлено кафедрам университета, учебному отделу ТГУ, руководителю практики, в отдел кадров.

Приложение №1

Ректору ТГУ

Служебная записка.

Прошу Вас разрешить проведение анкетирования (студентов, преподавателей,) (указать структурное подразделение, группу, где будет проходить опрос) в период с.... по.. . Передачу результатов исследований руководству гарантируем.

(подпись) (расшифровка)

Дата:

Согласовано: Руководитель подразделения
(подпись) (расшифровка)

Приложение № 2

Уважаемые студенты!

Отдел менеджмента качества проводит анкетный опрос на тему «Преподаватель глазами студента». Целью опроса является повышение качества образования в Тараклийском государственном университете.

Внимание! Прежде чем перейти к заполнению опросного листа необходимо внимательно ознакомиться с его содержанием. Старайтесь избегать исправлений! При заполнении Вам необходимо оценить каждого преподавателя по каждому пункту исследования по 5-тибальной системе (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл).

3 балла - **проявляется не всегда;** 2 балла - **проявляется редко;** 1балл - **практически отсутствует.**

Просим Вас оценить Ваших преподавателей как можно более объективно и беспристрастно. Исследование проводится в анонимной форме!

Оцените по нижеприведенным пунктам по 5-бальной шкале, где:

5 баллов - проявляется практически всегда; **4 балла** - проявляется часто;

Кафедра: _____ Курс_____ Группа_____
Дата заполнения:_____

Характеристика деятельности педагога	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1. Методика преподавания					
1. Излагает материал ясно, доступно					
2. Разъясняет сложные места					
3. Выделяет главные моменты					
4. Соблюдает логическую последовательность в изложении					
5. Излагает материал в нормальном темпе					
6. Обладает четкой дикцией					
2.Качество преподавания					
7.Владение полным объемом информации по преподаваемой дисциплине.					
8.Владение новыми данными и разработками по преподаваемой дисциплине и доведение их до студентов.					
9. Использование современных методов обучения					
10.Привлечение студентов к научной деятельности (к написанию статей, научных работ; к участию в научных конференциях, олимпиадах и т.д.)					
11.Наличие четких требований к изучению предмета					

3. Активизация познавательной деятельности студентов					
12.Увлеченность предметом вызывает интерес к дисциплине.					
13.Следит за реакцией аудитории					
14.Побуждает к анализу излагаемого материала					
15. Снимает напряжение и усталость аудитории					
16.Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности					
4. Педагогический такт					
17. Доброжелателен в отношении к студентам					
18. Тактичен					
19. Объективен в оценке знаний студентов					
20. Уравновешен в общении					
5.Отношение студентов к педагогу как к личности					
Располагает к себе:					
21. Манерой поведения					
22. Внешним видом					
23. Культурой речи					
24. Творческим подходом к проведению занятий					

Спасибо за сорудничество!

Приложение №3

АНКЕТА СТУДЕНТА

Тараклийского государственного университета имени Григория Цамблака для определения уровня удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг (образовательного процесса).

Уважаемый студент!

Отдел качества образования Тараклийского государственного университета имени Григория Цамблака проводит анкетирование студентов с целью определения уровня удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг (образовательного процесса).

Чтобы оценить степень вашей удовлетворенности в баллах, отметьте соответствующий пункт:

5 баллов	**очень высокая оценка**
4 балла	**высокая оценка**
3 балла	**средняя оценка**
2 балла	**удовлетворительная оценка**
1 балл	**неудовлетворительная оценка**

!!! Анкетирование проводится путем анонимного заполнения анкет в присутствии методиста по качеству образования ТГУ и не контролируется преподавателями или представителями кафедры.

Кафедра _____
Курс _____
Пол _____
Возраст _____

Оценка удовлетворенности по разным критериям

1. Пожалуйста, оцените, насколько вы удовлетворены выбранной профессией?

1. уровнем заработной платы	1	2	3	4	5
2. перспективой карьерного роста	1	2	3	4	5
3. возможность самореализации	1	2	3	4	5
4. престижем профессии в обществе	1	2	3	4	5

П. Пожалуйста, оцените, насколько вы удовлетворены организацией учебного процесса?

1. отношениями *студент-библиотека*	1	2	3	4	5
2. отношениями *студент – зав.кафедрой*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
3. отношениями *студент-куратор*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
4. отношениями *студент-преподаватель*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
5. отношениями *между студентами*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
6. уровнем доступности учебной и методической литературой в библиотеке	1	2	3	4	5
7. режимом работы библиотеки	1	2	3	4	5
8. расписанием занятий	1	2	3	4	5
9. качеством чтения лекций	1	2	3	4	5
10. использованием на занятиях современных методов обучения (деловые игры, дискуссии, ситуационные задачи)	1	2	3	4	5
11. содержание обучения (то, чему учат)	1	2	3	4	5

12. организацией отработок 1 2 3 4 5
13. организацией экзаменов 1 2 3 4 5
14. оценками на экзаменах как степенью отражения вашего реального уровня знаний 1 2 3 4 5
15. качеством организации практики 1 2 3 4 5
16. качеством подготовки в университете в целом 1 2 3 4 5
17. уровнем доступности в ТГУ информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернета)
1 2 3 4 5
18. работой органов студенческого самоуправления (студенческий Совет)
1 2 3 4 5
19. уровнем информационного обеспечения важных событий в жизни университета
1 2 3 4 5
20. организацией научно-исследовательской работы студентов ТГУ
1 2 3 4 5

21. традициями ТГУ (музей истории, проведение праздничных мероприятий, газета «Тук») 1 2 3 4 5
22. организаций социально-психологической помощи (адаптация первокурсников, назначение социальной стипендии) 1 2 3 4 5
23. организацией и проведением вне учебной работы в ТГУ
1 2 3 4 5
24. системой поощрения студентов за достижения в учебе, в соревнованиях, общественной работе 1 2 3 4 5
25. санитарно-гигиеническим состоянием буфета
1 2 3 4 5
26. санитарно-гигиеническим состоянием и доступностью общественных туалетов
1 2 3 4 5
27. организацией питания (стоимость, ассортимент, качество, быстрота обслуживания) 1 2 3 4 5
28. качеством медицинского обслуживания 1 2 3 4 5
29. условиями проживания в общежитии 1 2 3 4 5
30. соответствием реального образовательного процесса вашим ожиданиям на основе рекламы ТГУ. 1 2 3 4 5

Ш. Как Вы оцениваете свои перспективы на рынке труда?

1. смотрю в будущее с оптимизмом
2. испытываю неуверенность, перспективу трудоустройства оцениваю не очень высоко
3. готов(а) работать там, где смогу больше зарабатывать
4. ничего из вышеперечисленного.

1V. Если бы вам пришлось выбирать специальность снова, как бы вы поступили?

1. Выбрал(а) бы снова эту специальность в ТГУ
2. выбрал(а) бы другую специальность в ТГУ
3. выбрал(а) бы эту специальность в другом учебном заведении
4. выбрал(а) бы другую специальность в другом учебном заведении
5. ничего из вышеперечисленного

V. Хотели бы Вы работать по специальности после окончания ТГУ?

1. буду работать, несмотря на уровень оплаты труда
2. буду работать не по специальность из-за уровня оплаты труда

3. не считаю себя готовым(ой) к осуществлению профессиональной деятельности
4. не буду работать по специальности, так как ошиблась с выбором профессии.
5. ничего из вышеперечисленного.

VI. Какие образовательные услуги Вы бы хотели дополнительно получать в ТГУ (укажите)

_____
_____
_____
_____
_____
_____

VII. Ваши предложения по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг

_____
_____
_____
_____
_____

Спасибо за участие!

Приложение №4

АНКЕТА "МНЕНИЕ ВЫПУСКНИКА"

ТГУ имени Григория Цамблака проводит анкетирование среди своих бывших студентов. Нас интересует, насколько пригодилась выпускникам полученная в вузе специальность, насколько удовлетворены они уровнем полученной подготовки, пригодились ли им полученные знания и навыки. Просим Вас, как нашего выпускника, ответить на вопросы анкеты. Результаты будут представлены в обобщенном виде. Высказанные Вами пожелания и предложения будут использованы для улучшения качества образования в университете.

1. Специальность по диплому:
2. Год окончания образовательного учреждения:
3. Ваш возраст:
4. В настоящее время Вы имеете постоянное место работы?

- Да
- Нет

5. Оказал ли ТГУ Вам помощь в трудоустройстве после получения диплома?

- Да
- Нет

6. Организационно-правовая форма учреждения или предприятия, в котором Вы работаете:

- Государственное
- Негосударственное

7. Вы работаете по специальности, полученной в образовательном учреждении?

- Да
- Нет

8. Какую должность Вы занимаете?
8.1. Уровень Ваших доходов.
9. Удовлетворены ли Вы уровнем полученной в образовательном учреждении профессиональной подготовки?

- Да
- Нет

10. Оцените влияние образовательного учреждения, которое Вы закончили, на развитие каждого из ниже перечисленных профессиональных качеств.
Выразите свою оценку в баллах. 1 балл - незначительная роль, влияние практически отсутствует,
10 баллов - значительная роль. Другие значения промежуточные.

А) Уровень профессиональной общетеоретической подготовки
Б) Уровень практических знаний, умений
В) Владение иностранным языком
Г) Навыки работы на компьютере, знание необходимых в работе программ
Д) Способность работать в коллективе, команде
Е) Способность эффективно представлять себя и результаты своего труда
Ж) Нацеленность на карьерный рост и профессиональное развитие
З) Навыки управления персоналом, коллективом школьников
И) Готовность и способность к дальнейшему обучению
К) Способность воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи
Л) Эрудированность, общая культура, коммуникабельность
М) Осведомленность в смежных областях полученной специальности

11. Напишите Ваши пожелания по улучшению программы обучения по Вашей специальности в ТГУ им Григория Цамблака.

_____
_____
_____
_____

12. Если бы Вам пришлось выбирать специальность и образовательное учреждение заново, как бы Вы поступили?

Спасибо за участие!

Приложение №5

Анкета
Оценка работодателями качества подготовки выпускников»

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

1. ***Наименование организации (предприятия)***

2. ***Организационно-правовая форма***
3. ***Сфера деятельности организации (предприятия):***
   назовите: _____

4. ***Размер организации (предприятия)***

Малая организация	Средняя организация	Крупная организация
□	□	□

5. ***Сотрудничали ли Вы с ТГУ (отметить все возможные варианты)***

□	не сотрудничали;
□	сотрудничали в области проведения практики, стажировок;
□	принимали участие в ярмарках вакансий и встречах со студентами;
□	сотрудничали в области направления выпускников на работу по заявкам организации (предприятия);
□	сотрудничали в области преподавания и проведение мастер-классов;
□	сотрудничали в области организация материально-технической и финансовой поддержки программы;
□	сотрудничали с кафедрами (укажите название кафедры) в области актуализации и разработки учебных курсов

ИНФОРМАЦИЯ О ВЫПУСКНИКАХ

Заполните, пожалуйста, следующие пункты по выпускникам

1. Фамилия Имя Отчество_____

2. Год выпуска_____

3. Период работы выпускника в Вашей организации_____

4. Специальность (направление)
_____

5. Квалификация
_____

6. Наименование должности (на которой работает сейчас)
_____

7. Наименование подразделения_____

8. Краткое описание должностных обязанностей_____
_____
_____

9. Какие критерии Вы обычно используете при принятии решения о приеме на работу выпускника:

□	окончил ТГУ, имеющий хорошую репутацию
□	окончил ТГУ, с которым сотрудничает наша организация
□	лично взаимодействовал с выпускником в процессе сотрудничества с ТГУ (организации практик, стажировок, др)
□	необходимы работники по той специальности, которую имеет выпускник
□	удовлетворен средним баллом по диплому выпускника
□	просьба вышестоящего начальника
□	просьба родственников, друзей, знакомых

10. В какой мере, по Вашему мнению, знания (компетенции) выпускника соответствуют содержанию работы в занимаемой должности:

(5-тибальная шкала оценок: 5 баллов – высокий уровень, 1 балл – низкий уровень)

Компетенции *(вуз вписывает несколько значимых профессиональных компетенций, которые должен оценить работодатель)*	Уровень				
	5	4	3	2	1

Таблица заполняется по желанию работодателя.

Компетенции *(работодатель вписывает несколько значимых профессиональных компетенций, которыми должен обладать выпускник)*	Уровень				
	5	4	3	2	1
Способность самостоятельно решать служебные задачи					
Способность работать в коллективе					
Умение работать с нормативной документацией					

11. Изменение служебного положения молодого специалиста за период работы:

Должность		**Зарплата**	
□	Осталась прежней	□	Осталась прежней
□	повысилась	□	повысилась
□	понизилась	□	понизилась

12. Сколько времени понадобилось молодому специалисту, чтобы войти в курс дела, овладеть основными навыками практической работы, освоить основные функции?

□	до 3-х месяцев
□	от 3-х до 6-ти месяцев
□	от 6-ти месяцев до 1 года
□	более 1-го года
□	Другое_____

13.Какой срок, по Вашему опыту, необходим молодому специалисту для адаптации

□	до 3-х месяцев
□	более 3-месяцев
□	Другое_____

14. Если молодой специалист не смог полностью адаптировался к своей работе, то по каким причинам?

□	Недостатки в теоретической подготовке
□	Недостаток практических умений и навыков
□	Неумение находить обрабатывать нужную информацию
□	Недостаточное владение иностранным языком
□	Отсутствие мотивации к работе
□	Недостаток умения работать в команде (конфликты в коллективы)
□	Другое _____

15. Проводилось ли обучение молодого специалиста на рабочем месте?

□	Нет
□	Да (укажите наименование курсов обучения)

16. Ф.И.О., ДОЛЖНОСТЬ

_____

_____

«_____» _____201_ г.

Приложение №6

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера страниц			нование для внесения изменений	Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Подпись ответственного за изменения
	заменен-ных	новых	аннулиро-ванных				