
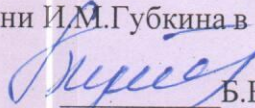


| | |
|--|---|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» |

Стр. 1 из 10

УТВЕРЖДАЮ
 Директор филиала РГУ нефти и газа
 имени И.М.Губкина в г.Оренбурге

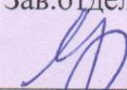

 Б.В.Сперанский

«26» 10 2012 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов»

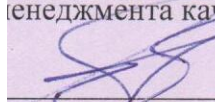
Филиал РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина в г.Оренбурге Ип 914-30

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ
 Зав.отделением РПЭНМГиГ



 Р.Г.Мухтаров

«23» 10 2012 г.

СОГЛАСОВАНО
 ведущий отделом службы
 менеджмента качества и контроля



 М.А.Мазитов

«23» 10 2012 г.

| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 2 из 10 |

СОДЕРЖАНИЕ:

| | |
|---|----|
| 1. ЦЕЛЬ | 3 |
| 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | 3 |
| 3. СОПУТСТВУЮЩАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ..... | 3 |
| 4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ..... | 3 |
| 5. ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ | 7 |
| 6. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ..... | 8 |
| Приложение 1..... | 9 |
| Приложение 2..... | 10 |

| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 3 из 10 |

1. ЦЕЛЬ

Настоящая процедура определяет ответственность и порядок проведения опроса «Преподаватель глазами студентов»

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура применяется на всех отделениях Филиала РГУ нефти и газа имени И.М.Губкина в г.Оренбурге.

Основным методом измерения удовлетворенности потребителей является анонимное анкетирование. По результатам анкетирования можно выявить:

- удовлетворенность студентов работой преподавателя;
- удовлетворенность студентов условиями предоставления образовательной услуги Филиалом.

Данная процедура позволит администрации Филиалом максимально использовать потенциал персонала.

3. СОПУТСТВУЮЩАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

- 1 ISO 9001:2000 – Системы менеджмента качества. Требования.
- 2 СТБ 009-01 «Мониторинг обратной связи»
- 3 ISO 9004:2000 – Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- 4 Им 028-01 «Инструкция по делопроизводству»

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ

4.1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анкета – инструмент сбора первичной информации, ряд вопросов и высказываний в форме опросного листа.

Анкетирование – метод получения первичной информации, заключающийся в составлении анкет и проведении опроса.

Выборка – представительная часть генеральной совокупности.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия или другой нежелательной ситуации.


Мониторинг – специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля, прогноза.

Обратная связь – воздействие результатов функционирования какой-либо системы на характер самого функционирования.

Объект мониторинга обратной связи «преподаватель-студент» – потребители образовательной услуги - студенты.

Опрос – метод сбора первичной информации посредством обращения с вопросами к определенной группе людей.

Потребитель – это организация или лицо, получающие продукцию; то есть образовательную услугу.

| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 4 из 10 |

Респондент – участник конкретного социологического исследования, являющийся источником устной или письменной информации.


Удовлетворенность – состояние сбалансированности требований (запросов) и субъективной оценки возможности реализации этих запросов.

4.2 СОКРАЩЕНИЯ

| | |
|--------|------------------|
| док. | – документ; |
| кол. | – количество; |
| п/п | – по порядку; |
| стр. | – страница; |
| рук. | – руководитель; |
| п. | – пункт; |
| т.д. | – так далее; |
| т.е. | – то есть; |
| экз. | – экземпляр; |
| инж. | – инженер; |
| струк. | – структурное |
| подр. | – подразделение; |
| прил. | – приложение; |
| внутр. | – внутренний; |
| зам. | – заместитель; |
| отв. | – ответственный; |

4.3 АББРЕВИАТУРЫ

| | |
|--------|-----------------------------------|
| КД | – корректирующее действие; |
| МОС | – мониторинг обратной связи; |
| СКФ | – служба качества Филиала; |
| Ф.И.О. | – фамилия, имя, отчество; |
| СМК | – система менеджмента качества; |
| СКУ | – совет по качеству университета; |
| УМК | – учебно-методическая комиссия; |
| ВУЗ | – высшее учебное заведение. |

| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 5 из 10 |

5 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ПРОЦЕДУРЕ: «Проведение опроса «Преподаватель глазами студентов»

5.1 Планирование по представлению СКФ

Администрация принимает решение о проведении опроса и оформляется в виде приказа

Отв. лица: зав.отд. СК.

5.2 Составление графика МОС.

Отв. лица: зав.отд.СК – за составление графика;
зам.директора по учебной работе – за контроль.

5.3 Проведение МОС.

Отв. лица: зав.отделениями.

5.4 Обработка первичной информации.

Отв. лицо: член СК

5.5 Анализ полученных результатов.

Отв. лица: зав.отделениями – за анализ;
зав.отд.СК – за контроль.

5.6 Анализ результатов и мотивация со стороны руководства (связь стимулирующих надбавок и премий с выполнением требований СМК Ип914-02п.6.4.1)

5.7 Нужно ли совершать корректирующие действия?


5.8 Нужны ли организационные мероприятия со стороны администрации?

5.9 Хранение документов МОС.

5.10 Принятие решения о необходимости КД и организационных мероприятий

Отв. лицо: зам.директора по учебной работе

5.11 Ожидания соответствуют действительности?

| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 6 из 10 |

5.1 ПЛАНИРОВАНИЕ

План проведения МОС составляется в отделениях на один учебный год, обсуждается на собраниях и оформляется протоколом до 25 сентября.

На заседании СКФ по протоколам собраний на отделениях составляется годовой план проведения МОС и представляется директору Филиала на утверждение.

Отв. лица: зав. отделениями, зав.отд. СКФ.

5.2 СОСТАВЛЕНИЕ ГРАФИКА МОС

Заведующие отделениями Филиала с учетом ранее проведенных опросов составляют график проведения МОС, определяют группы и преподавателей, по которым будут проводиться опрос до 10 октября

Отв. лица: зав. отделениями.

5.3 ПРОВЕДЕНИЕ МОС

На заседании СК определяется перечень вопросов для анкетирования, согласовывается с зам.директора по учебной работе.

Персонал, задействованный в проведении опроса, получает инструктаж и анкеты у заведующих отделений и по графику проводит анкетирование.

Результаты проведения МОС передаются заведующим соответствующих отделений.

Отв. лица: зав. отделениями.

5.4 ОБРАБОТКА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Информация, собранная в результате проведения опроса передается в СК для дальнейшей обработки по определенной методике.

Обработанная информация в виде таблиц из четырех основных разделов, имеющих средний балл как по разделам, так и по каждому вопросу и в целом по преподавателю представляется заместителю директора по учебной работе.

5.5 АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Информация, полученная в ходе проведения опроса анализируется и сопоставляется с результатами предыдущих МОС.


Заведующий отделением составляет аналитическую записку для СК, а результаты выносятся для обсуждения на собрании ППС отделения.

Службой качества Филиала общие результаты оформляются в виде отчета.

5.6 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ И МОТИВАЦИЯ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

Один раз в год на заседании СК осуществляется анализ эффективности организации обратной связи по следующим параметрам:

- соблюдение графика МОС;
- количество несоответствий, выявленных в процессе МОС;

| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 7 из 10 |

- количество вопросов, средний балл по которым составил ниже 3;
- количество преподавателей, имеющих общий средний балл ниже 3;
- коррекция информации, полученной в различных группах и потоках.

На расширенном заседании СК совместно с администрацией Филиала анализируются результаты МОС и дается оценка степени удовлетворенности потребителей.

По представлению СК наиболее активно внедряющие требования СМК в учебный процесс премируются директором Филиала (согласно Ип914-02 п.6.4.1.)

По преподавателям, получившим общий средний балл ниже 3, принимаются организационные мероприятия (замена преподавателя другим за счет созданного резерва)

По преподавателям, получившим общий средний балл ниже 3 по одному или нескольким важным вопросам, принимаются корректирующие действия.

5.7 НУЖНО ЛИ СОВЕРШАТЬ КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ?

- Если да, то п. 5.6;
- Если нет, то п. 5.9.

5.8 НУЖНЫ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ СО СТОРОНЫ АДМИНИСТРАЦИИ?

- Если да, то п. 5.6;
- Если нет, то п. 5.9.

5.9 ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ МОС

Отв. лицо: зав.отд. СКФ.


5.10 ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ СКУ О НЕОБХОДИМОСТИ КД

Члены СКФ дают свои рекомендации по разработке и реализации КД, и назначают ответственных лиц за устранение несоответствий.

Отв. лица: зам.директора по учебной работе – за контроль;
 зав.отделениями – за разработку рекомендаций.

5.11 ОЖИДАНИЯ СООТВЕТСТВУЮТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ?

- Если да, то п. 5.9;
- Если нет, то п. 5.6.


| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 8 из 10 |

6. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Внесение изменений в настоящую процедуру производится в соответствии с инструкцией **Им 028-01 «Ведение делопроизводства»**

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ, ДОПОЛНЕНИЙ И РЕВИЗИЙ ДОКУМЕНТА

| № изменения | Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии | Номера листов | Шифр документа | Краткое содержание изменения, отметка о ревизии | Ф.И.О., подпись |
|-------------|--|---------------|----------------|---|-----------------|
| | | | | | |

| | | |
|--|---|--------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 9 из 10 |

Приложение №1


Опросный лист

| ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 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. Активизация познавательной деятельности студентов | | | | | | | |
| 7. Увлеченность предметом вызывает интерес к дисциплине, определяя его место в образовании инженера. | | | | | | | |
| 8. Следит за реакцией аудитории | | | | | | | |
| 9. Побуждает к анализу излагаемого материала | | | | | | | |
| 10. Снимает напряжение и усталость аудитории | | | | | | | |
| 11. Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной и общественной деятельности | | | | | | | |
| 12. Разъясняет, какие профессионально важные качества формирует изучаемый предмет | | | | | | | |
| 13.Изучение материала дает внутреннее убеждение в росте и расширении Вашего профессионального уровня. | | | | | | | |
| 3. Педагогический такт | | | | | | | |
| 14. Доброжелателен по отношению к студентам | | | | | | | |
| 15. Тактичен | | | | | | | |
| 16. Объективен в оценке знаний студентов | | | | | | | |
| 17. Обязателен (слова не расходятся с делом) | | | | | | | |
| 18. Уравновешен в общении | | | | | | | |
| 19. Доносит информацию эмоционально | | | | | | | |
| 4.Отношение студентов к педагогу как личности | | | | | | | |
| Располагает к себе: | | | | | | | |
| 20. манерой поведения | | | | | | | |
| 21. внешним видом | | | | | | | |
| 22. культурой речи | | | | | | | |
| 23. реакцией на эмоциональное состояние аудитории | | | | | | | |
| 24. творческим подходом к проведению занятий | | | | | | | |
| 25. чувством юмора | | | | | | | |

Шкала оценок:

- 5 - качество проявляется практически всегда**
- 4 - часто**
- 3 - иногда**
- 2 - никогда**
- 1 - не могу оценить**

Благодарим за участие в оценке преподавателей.

| | | |
|--|---|---------------|
|  | Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа имени И. М. Губкина» в г.Оренбурге | |
| Ип 914-30 Издание 3 Экземпляр №1 | Система менеджмента качества Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» | Стр. 10 из 10 |

Приложение №2

Архипов А.А.

| | Кол-во оценок /из них | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Средний бал |
|---|-----------------------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|-------------|
| | Кол-во ответов | | | | | | |
| Раздел 1. Методика преподавания (1-6) | | | | | | | |
| Вопрос 1 | 11 | - | - | 3 | 3 | 5 | 4.1 |
| Вопрос 2 | 11 | - | 2 | 1 | 6 | 2 | 3.7 |
| Вопрос 3 | 11 | - | - | 4 | 4 | 3 | 3.9 |
| Вопрос 4 | 11 | - | - | 1 | 7 | 3 | 4.1 |
| Вопрос 5 | 11 | - | - | - | 4 | 7 | 4.6 |
| Вопрос 6 | 11 | - | 1 | 1 | 5 | 4 | 3.9 |
| Средний балл по разделу | | | | | | | 4.05 |
| Раздел 2. Активизация познавательной деятельности студентов (7-13) | | | | | | | |
| Вопрос 7 | 11 | - | 1 | 4 | 2 | 4 | 3.8 |
| Вопрос 8 | 11 | - | 1 | 2 | 6 | 2 | 3.8 |
| Вопрос 9 | 11 | - | 1 | 2 | 5 | 3 | 4.5 |
| Вопрос 10 | 11 | - | 2 | 3 | 4 | 2 | 4.6 |
| Вопрос 11 | 11 | - | 1 | 2 | 7 | 1 | 3.7 |
| Вопрос 12 | 11 | - | - | 4 | 6 | 1 | 3.7 |
| Вопрос 13 | 11 | - | - | 2 | 4 | 5 | 4.2 |
| Средний балл по разделу | | | | | | | 4.04 |
| Раздел 3. Педагогический такт (14-19) | | | | | | | |
| Вопрос 14 | 11 | - | - | 1 | 5 | 5 | 4.3 |
| Вопрос 15 | 11 | - | - | 1 | 5 | 5 | 4.3 |
| Вопрос 16 | 11 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 3.5 |
| Вопрос 17 | 11 | - | - | 2 | 5 | 4 | 4.1 |
| Вопрос 18 | 11 | - | - | 1 | 5 | 5 | 4.4 |
| Вопрос 19 | 11 | - | 1 | 3 | 4 | 3 | 3.8 |
| Средний балл по разделу | | | | | | | 4.06 |
| Раздел 4. Отношение студентов к педагогу как к личности (20-25) | | | | | | | |
| Вопрос 20 | 11 | 1 | 3 | - | 4 | 3 | 3.7 |
| Вопрос 21 | 11 | 1 | - | 1 | 6 | 3 | 3.8 |
| Вопрос 22 | 11 | - | 1 | 1 | 4 | 5 | 4.1 |
| Вопрос 23 | 11 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3.6 |
| Вопрос 24 | 11 | - | 2 | 2 | 4 | 3 | 3.7 |
| Вопрос 25 | 11 | 1 | 3 | - | 4 | 3 | 3.4 |
| | | 5 | 22 | 43 | 121 | 84 | |
| Средний балл по разделу | | | | | | | 3.7 |
| Итого средний бал | | | | | | | 3.9 |