

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС, УрГУПС)

**Академия корпоративного образования (АКО)**  
**Институт дополнительного профессионального образования (ИДПО)**

Утверждено приказом  
директора АКО

№ 13 от 18.01. 2019.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**«Анкетирование слушателей,**  
**заказчиков ИДПО АКО УрГУПС»**

### Лист согласования

Должность	Подпись/ дата	Инициалы, фамилия
Директор ИДПО	Подпись  дата 18.05.19	А. Н. Шчин
Главный специалист по ИМО ИДПО	Подпись  дата 18.01.2019	М. М. Кузнецов
Ст. преподаватель обв. по СМК	Подпись  дата 18.01.2019	Н. М. Кузнецова

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Определения, обозначения и сокращения .....	4
4 Порядок анкетирования .....	5
4.1 Анкетирование слушателей.....	5
4.2 Отзыв заказчиков.....	6
5 Результаты анкетирования.....	7
Приложение А (справочное) Форма анкеты для слушателей.....	8
Приложение Б (справочное) Форма отзыва для заказчиков.....	9
Приложение В Мониторинг удовлетворенности потребителей .....	11

## **1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Инструкция «Анкетирование слушателей, заказчиков» (далее – Инструкция) предназначена для проведения анкетирования обучающихся по дополнительным профессиональным программам, заказчиков, преподавателей, в Институте дополнительного профессионального образования Академии корпоративного образования (далее – ИДПО АКО).

Применяется при анализе требований потребителей (слушателей, заказчиков, преподавателей и персонала) к организации и качеству обучения.

## **2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В Инструкции использованы ссылки на следующие документы:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (ред. от 15 ноября 2013 г.);

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный университет путей сообщения», утвержден приказом Федерального агентства железнодорожного транспорта от 03 декабря 2015 г. № 546;

Положение ПСП 10.1-2015 Об Академии корпоративного образования введено в действие приказом ректора от 30 июня 2015г. №545;

Порядок проведения внутренней оценки качества реализации дополнительных профессиональных программ утвержденный приказом директора АКО УрГУПС от 25.12.15г. №103;

Положение об организации и осуществлению образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам в Институте дополнительного профессионального образования Академии корпоративного образования утверждено приказом директора АКО УрГУПС от 25.01.17 №16;

СТО УрГУПС 1.2.10-2014. "СМК. Система мониторинга УрГУПС";

СТО УрГУПС 1.2.8-2017. "СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства".

### **3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

3.1 В настоящей Инструкции применяются следующие термины с соответствующими определениями:

**анкета** (франц. enquete, букв. - расследование): опросный лист для получения каких-либо сведений о том, кто его заполняет, или для получения ответов на вопросы, составленные по определенной программе.

**анкетирование:** письменная форма опроса, осуществляющаяся, как правило, заочно, т.е. без прямого и непосредственного контакта интервьюера с респондентом.

**анкетирование групповое:** методическая и организационная разновидность письменного опроса (анкетирования), состоящая в одновременном заполнении анкет группой людей, собранных в одном помещении (аудитории) в соответствии с правилами выборочной процедуры.

3.2 В настоящей Инструкции применяются следующие сокращения:

**СМК** – система менеджмента качества;

**УМО** - учебно-методический отдел;

**УМР** – учебно-методическая работа.

### **4 ПОРЯДОК АНКЕТИРОВАНИЯ**

4.1 Анкетирование слушателей проводится в конце учебного процесса:

- по каждой новой программе повышения квалификации;
- для повторяющихся программ повышения квалификации (в течение календарного года) один раз или по необходимости;
- по программам профессиональной переподготовки в течение срока реализации программ по необходимости.

Анкетирование может проводиться по всей программе или/и по отдельным разделам/дисциплинам программы.

О предстоящем проведении анкетирования слушатели уведомляются заранее с указанием времени проведения анкетирования. На проведение анкетирования отводится от 20 до 30 минут.

Анкетирование проводится анонимно, без указания фамилии слушателя.

Анкета содержит три основные группы вопросов: оценка качества дополнительной профессиональной программы, работа руководителя специализации и лекторов. (Приложение А).

#### 4.2 Порядок проведения анкетирования слушателей

Руководитель специализации:

- подготавливает анкеты в необходимом количестве и передает их слушателям не позднее, чем за один день до анкетирования;
- объясняет перед началом анкетирования слушателям цели анкетирования и правила заполнения анкет, раздает и собирает анкеты в группе;
- обрабатывает данные анкетирования и передает отчеты по результатам анкетирования в УМО ответственному по СМК ИДПО АКО для оценки эффективности процесса СМК.

4.3 Отзыв заказчиков проводится с целью анализа степени удовлетворенности заказчиков (руководства компаний, предприятий, организаций) образовательными услугами ИДПО АКО.

Отзыв запрашивается руководителем специализации ИДПО АКО.

О предстоящем запросе Отзыва по организации обучения руководство организаций уведомляется заранее. Перед началом анкетирования объясняются цели анкетирования и правила заполнения. Форма Отзыва отправляется по почте, по факсу, по электронной почте и возвращается в УМО ИДПО АКО для дальнейшей ее обработки.

Отзыв заказчика содержит две основные группы вопросов: общие по организации и качеству учебного процесса приложение В.

Данные из Отзыва заказчика главный специалист Учебного центра или руководитель специализации передает в УМО ответственному по СМК ИДПО АКО для оценки эффективности процесса СМК.

## **6 РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ**

6.1 По результатам анкетирования участников учебного процесса главный специалист Учебного центра или руководитель специализации передает мониторинг удовлетворенности потребителей (измеряемый показатель качества, ед. измерения в %.) Приложение Б в УМО ответственному по СМК ИДПО АКО для оценки эффективности процесса СМК.

6.2 Результаты анализа анкетирования слушателей и заказчиков являются входными данными для анализа результативности СТО УрГУПС 1.2.8-2017. "СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства".

## Приложение А

Форма анкеты оценки качества дополнительной профессиональной программы и организации курса обучения слушателями

### АНКЕТА

Оценка качества дополнительной профессиональной программы и организации курса обучения слушателями

Программа \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

ФИО участника (необязательно): \_\_\_\_\_

Организация: \_\_\_\_\_

<b>ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ В ИДПО</b>							
Атмосфера обучения	Слабая	1	2	3	4	5	Отличная
Сопровождение курса обучения структурными подразделениями ИДПО	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично
Материально – техническое обеспечение	Слабое	1	2	3	4	5	Отлично
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ КУРСА РУКОВОДИТЕЛЕМ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ</b>							
Своевременность получения информации по организации обучения	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично
Сопровождение - контроль со стороны руководителя специализации	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично
<b>ОЦЕНКА ПРОГРАММЫ</b>							
Способствовала ли программа повышению Ваших профессиональных компетенций	Не соответствовало моим целям	1	2	3	4	5	Соответствовало
Имеет ли прослушанный курс практическое применение в Вашей профессиональной деятельности	Ничего полезного	1	2	3	4	5	Я могу многое использовать в работе
Обеспечение раздаточным и методическим материалом для освоения данного курса	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично
<b>ОЦЕНКА РАБОТЫ ЛЕКТОРОВ:</b>							
Содержание лекций	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично
Актуальность представленной информации	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично
Методы обучения	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично
Уровень профессиональных компетенций преподавателей данного курса	Слабо	1	2	3	4	5	Отлично



Другие комментарии и пожелания относительно программы и организации курса:	
--	--

*Большое спасибо!*

## Приложение Б

### Мониторинг удовлетворенности потребителей

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Оценка удовлетворенности слушателей организацией курсов повышения квалификации (переподготовки) кадров по каждому критерию

Критерии	измеряемый показатель качества, ед. измерения в %.
1. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ В ИДПО	
2. ОРГАНИЗАЦИЯ КУРСА РУКОВОДИТЕЛЕМ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ	
3. ОЦЕНКА ПРОГРАММЫ	
4. ОЦЕНКА РАБОТЫ ЛЕКТОРОВ	
ИТОГ:	

Направления специализаций: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Кол-во групп: \_\_\_\_\_

Кол-во слушателей: \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_

Наличие претензий со стороны заказчика \_\_\_\_\_

Исполнитель:  
Главный специалист УЦ

Приложение В  
**Форма отзыва для заказчиков**  
**ОТЗЫВ**

для проведения анализа степени удовлетворенности заказчиков  
образовательными услугами ИДПО

Выбранные варианты ответов отметить знаком <b>V</b>
--

ИДПО определил в своей Политике в области качества обеспечение желаемой степени удовлетворенности текущих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон. С целью дальнейшего совершенствования качества оказываемых образовательных услуг, надеждой на будущее плодотворное сотрудничество убедительно просим оценить работу ИДПО, заполнив предлагаемую форму отзыва.

**1. Наименование Вашей организации** \_\_\_\_\_

**2. Основной вид деятельности** \_\_\_\_\_

**3. Количество работающих, чел.** \_\_\_\_\_

от 1 до 10	от 11 до 100	от 101 до 500	от 501 до 1000	свыше 1000

**4. Сколько лет сотрудничаете с ИДПО?** \_\_\_\_\_

≤ 1 года	1-5 лет	5-10 лет	> 10 лет

**5. Дайте оценку организации и качеству учебного процесса в ИДПО:**

№ п/п	Параметры организации и качества учебного процесса	Отлично	Хорошо	Удовлет.	Неудовл.
5.1	Общая оценка организации предоставления образовательных услуг (заключение договоров, контакты со специалистами ИДПО и др.)				
5.2	Общая оценка программы обучения (содержание программы, ее полезность для профессиональной деятельности)				
5.3	Деловые качества сотрудников ИДПО				
5.4	Инфраструктура (гостиничный, спортивный комплекс, библиотека, культурная программа)				
5.5	Стоимость обучения				
5.6	Выполнение графика учебного процесса				
5.7	Возможность влияния на организацию учебного процесса				
5.8	Ваше эмоциональное ощущение от сотрудничества с ИДПО	☺	☹	☹	☹

**6. Комментарии, пожелания, замечания:**

---



---



---



---

Благодарим Вас за активную позицию и затраченное Вами время на заполнение данной формы отзыва.

**Заполненную форму отзыва просим направить:** по адресу: 620034, г. Екатеринбург, ул. Одиарка, 1А или E-mail: [idpo@usurt.ru](mailto:idpo@usurt.ru) передать в учебно-методический отдел ИДПО, каб. Д2-26, или направить по факсу: (343) 221-24-4