



Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«Белорусский государственный технологический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор


И. В. Войтов
18 06 2018



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

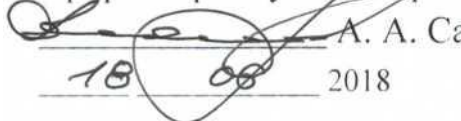
Документированная процедура

**МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЯ, АНАЛИЗ
И ОЦЕНИВАНИЕ**

ДП 4.3-2018

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной работе


А. А. Сакович
18 06 2018



Минск

БГТУ	Документированная процедура МОНИТОРИНГ, ИЗМЕНЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ	ДП 4.3-2018
-------------	--	--------------------

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Белорусский государственный технологический университет»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Сакович А.А., проректор по учебной работе;

Куликовский С.А., заведующий сектором менеджмента качества и мониторинга образования учебно-методического управления

ВНЕСЕНА Сектором менеджмента качества и мониторинга образования учебно-методического управления

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ ректором БГТУ

3 ВЗАМЕН ДП 4.3-2015

© УО «Белорусский государственный технологический университет»

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения УО «Белорусский государственный технологический университет»

Издана на русском языке

Содержание

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, обозначения и сокращения	4
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ.....	6
5.1 Мероприятия по реализации процедуры в образовательном процессе	6
5.2 Периодичность мониторинга образовательного процесса	7
5.3 Мониторинг образовательного процесса	7
5.4 Мониторинг иных процессов.....	11
5.5 Ответственность и полномочия.....	11
6 ЗАПИСИ.....	13
Приложение А Знания	14
Приложение Б Форма журнала посещений учебных занятий.....	15
Приложение В Формы журнала регистрации жалоб и предложений	16
Приложение Г Анкета оценки качества дисциплины	17
Приложение Д Анкета оценки качества специальности.....	18
Приложение Ж Анкета оценки качества воспитательной работы.....	19
Приложение З Форма заключения по результатам мониторинга процесса.....	20
Лист регистрации изменений.....	21

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ

1.1 Назначение данной процедуры – установление порядка проведения мониторинга, измерения, анализа и оценивания выполняемых в рамках учебного процесса, научных исследований и инновационной деятельности.

1.2 Процедура реализуется всеми кафедрами, предметными (цикловыми) комиссиями и сотрудниками УО БГТУ (филиалов) для всех форм образовательного процесса подготовки рабочих, служащих с профессионально-техническим образованием, специалистов со средним специальным и высшим образованием, магистров и аспирантов, а также при осуществлении научных исследований и инновационной деятельности.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие технические нормативные правовые акты и стандарты организации:

СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

ДП 4.5-2018 Анализ со стороны руководства и улучшение.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины, установленные в СТБ ISO 9000-2015, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Высшее руководство – лицо или группа персонала, которая направляет организацию и управляет ею на высшем уровне.

Документ – информация и носитель, на котором она содержится.

Документация – комплект документов.

Документированная информация – информация, требующая управления и поддержки организации, а также носитель, на котором она содержится.

Заинтересованная сторона (стейкхолдер) – лицо или организация, которые могут воздействовать, подвергаться воздействию или воспринимать себя поверженными воздействием решения или деятельности.

Запись – документ, в котором сформулированы достигнутые результаты или представлены свидетельства осуществленной деятельности.

Инструкция – описание выполнения процедуры.

Контрольная точка – временной рубеж процесса, в которой проводится мониторинговое исследование.

Корректирующее действие – действие, принятое для устранения причины несоответствия и предупреждения повторного его повторения.

Мониторинг – определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или деятельности.

Отчет – итоговый текстовый, графический документ или документ другой формы, подтверждающий факт выполнения работ.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, ориентированная на предоставлении уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены.

Оценка качества – систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования.

Политика в области качества – политика, связанная с качеством.

Потребитель – лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукцию или услугу, предназначенную для данного лица или организации или затребованную ими.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Система менеджмента качества – часть системы менеджмента применительно к качеству.

Управление качеством – часть менеджмента качества, ориентированная на выполнение требований к качеству.

Цель в области качества – цель, связанная с качеством.

3.2 В настоящей документированной процедуре применяются следующие сокращения:

БГТУ – Учреждение образования «Белорусский государственный технологический университет»

ОС – образовательные стандарты;

УМУ – учебно-методическое управление;

ТНПА – технический нормативный правовой акт;

СМК – система менеджмента качества БГТУ;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ПС – преподавательский состав;

ЦК – предметная (цикловая) комиссия;

УЧ – учебная часть;

НИ и ИД – научные исследования и инновационная деятельность.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Целью процедуры является обеспечение качества деятельности сотрудников университета и филиалов БГТУ, реализующих образовательные программы высшего, профессионально-технического и среднего специального образования, в рамках основных и обеспечивающих процессов.

4.2 Данная процедура устанавливает порядок получения информации об уровне усвоения учащимися и студентами учебного материала, приобретении ими необходимых компетенций, о качестве оценивания учащихся и студентов

БГТУ	Документированная процедура МОНИТОРИНГ, ИЗМЕНЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ	ДП 4.3-2018
------	--	-------------

преподавателями, порядок представления этой информации руководству БГТУ и филиалов БГТУ, реализующих образовательные программы профессионально-технического и среднего специального образования, ведения записей по качеству.

4.3 В рамках процедуры решаются задачи, направленные на мониторинг входных и выходных данных, этапов процесса, показателей достижения целей процесса, а также ресурсов.

4.4 Мониторинг образовательного процесса осуществляется при выполнении следующих мероприятий:

- контроль выполнения расписания учебных занятий;
- контроль качества усвоения учебного материала учащимися, студентами, магистрантами, аспирантами;
- контроль качества учебно-методических материалов;
- контроль обеспеченности образовательного процесса учебно-методическими материалами и средствами обучения;
- контроль качества работы служб, обеспечивающих образовательный процесс;
- регистрация жалоб и предложений учащихся, студентов, магистрантов, аспирантов и преподавателей, возникающих в образовательном процессе;
- сбор и анализ информации о соответствии качества образовательного процесса требованиям от учащихся, студентов, магистрантов и аспирантов;
- сбор и анализ информации о соответствии качества обеспечиваемого образования требованиям производства от заинтересованных органов управления, предприятий, выпускников.

4.5 Мониторинг НИ и ИД осуществляется в соответствии с СТУ 2.7-2018.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Мероприятия по реализации процедуры в образовательном процессе:

1) Регистрация данных о посещении занятий, в том числе замечаний и предложений в Журнале посещений учебных занятий (Приложение А) и Журнале учебных занятий учебной группы.

2) Фиксация жалоб и предложений учащихся, студентов, магистрантов, аспирантов и преподавателей, возникающих в образовательном процессе и поступающих в виде заявлений и служебных записок, в Журнале регистрации жалоб и предложений (Приложение Б).

3) Анкетирование учащихся, студентов, магистрантов, аспирантов, нанимателей, представителей органов управления; сбор, обработка и анализ результатов (Приложения В, Г, Д).

4) Регистрация результатов семестровых отметок, сдачи зачетов, экзаменов в ведомостях и журнале учебных занятий учебной группы; сбор, обработка и анализ результатов.

БГТУ	Документированная процедура МОНИТОРИНГ, ИЗМЕНЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ	ДП 4.3-2018
-------------	--	--------------------

5) Рецензирование и регистрация учебно-методической документации в Журнале регистрации стандартов и программ.

6) Рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на заседаниях предметных (цикловых) комиссий, педагогического совета, советах факультетов, филиалов и университета.

7) Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы.

8) Планирование и контроль выполнения планов обеспечения образовательного процесса.

5.2 Периодичность мониторинга образовательного процесса

Наименование мероприятия	Периодичность
Регистрация данных о посещении занятий	По плану ЦК, кафедры
Фиксация жалоб и предложений	По мере поступления
Анкетирование	Ежегодно
Регистрация результатов семестровых отметок, сдачи зачетов и экзаменов	По графикам сессий
Рецензирование и регистрация учебно-методической документации	По мере поступления
Рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на заседаниях предметных (цикловых) комиссий, педагогического совета, советах факультетов, филиалов и университета	Раз в 5 лет
Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы	По мере поступления
Планирование и контроль выполнения планов обеспечения образовательного процесса	Ежегодно
Контроль эффективности текущей учебной работы учащихся, студентов	Постоянно
Мониторинг процессов СМК БГТУ	Раз в год

5.3 Мониторинг образовательного процесса

5.3.1 Посещение занятий, регистрация несоответствий в Журнале посещений учебных занятий, заполнение бланка Анализа посещения учебных занятий.

Посещение занятий осуществляется в плановом порядке председателями ЦК, заведующими отделениями, заместителями директора филиала по учебной работе, кафедрами, деканами, уполномоченными представителями методических комиссий (советов), учебного отдела.

Деканы, заведующие отделениями, заместители директора филиала по учебной работе, уполномоченные представители учебно-методического управления проверяют соответствие учебных занятий расписанию, соответствие тематики занятий учебной программе, календарно-тематическому планированию, применение технических средств обучения. Заведующий

БГТУ	Документированная процедура МОНИТОРИНГ, ИЗМЕНЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ	ДП 4.3-2018
------	---	-------------

кафедрой, председатели ЦК, заместители директора филиала по учебной работе, уполномоченный представитель методических комиссий (советов), помимо указанного выше, проверяет актуальность содержания занятия, методику проведения занятий, выполнение норм педагогической этики, инновационность методических подходов и содержания.

Посещающий не вмешивается в проведение занятий.

Результаты посещения фиксируются в Журнале посещений учебных занятий кафедры, в бланке Анализа посещения учебных занятий и обсуждаются с преподавателем индивидуально или на заседании ЦК, кафедры (методической комиссии, совета). Обсуждение фиксируется в соответствующем протоколе заседания и в Журнале посещений учебных занятий, в бланке Анализа посещения учебных занятий.

5.3.2 Регистрация жалоб и предложений учащихся, студентов, магистрантов, аспирантов и преподавателей, возникающих в образовательном процессе и поступающих в виде заявлений и служебных записок, производится в Журнале регистрации жалоб и предложений.

Жалобы и предложения подаются в виде заявлений или служебных записок на имя ректора БГТУ, директора филиала БГТУ, их заместителей, руководителей подразделений в соответствии с существом и важностью жалобы, предложения.

Служебные записки и заявления фиксируются канцелярией в Журнале регистрации жалоб и предложений. Форма журнала устанавливается руководителем процесса.

5.3.3 Анкетирование учащихся, студентов, магистрантов, аспирантов, потребителей, представителей органов управления; сбор, обработка и анализ результатов.

5.3.3.1 Не реже одного раза в год факультеты, отделения проводят анкетирование учащихся, студентов, магистрантов, аспирантов и выборочное анкетирование нанимателей, представителей органов управления.

Анкетирование проводится с целью установления степени удовлетворенности указанных групп лиц условиями и результатами обучения.

Процедура оценки удовлетворенности потребителей описана в ДП 4.1-2018.

5.3.3.2 Оценка качества дисциплины учащимися, студентами проводится на основании результатов их анкетирования. При необходимости проводится анкетирование выпускников прошлых лет и специалистов по профилю обучения.

Анкетирование и анализ его результатов проводится после завершения изучения дисциплины силами специализирующей ЦК, кафедры. Результаты анкетирования обсуждаются на очередных заседаниях специализирующей и ведущей дисциплину ЦК, кафедр. Обобщенные сведения передаются ЦК на отделение, кафедрами в деканат по месту специализации в последний месяц семестра.

Примерная форма анкеты приведена в Приложении В.

5.3.3.3 Оценка качества обучения по специальности учащимися, студентами проводится на основании результатов их анкетирования. При необходимости проводится анкетирование выпускников прошлых лет и специалистов по профилю обучения.

Анкетирование и обработка его результатов проводится на 3-5 курсах ежегодно в течение последней недели сентября на кураторских часах отделением, деканатом. Результаты анкетирования доводятся до отдела качества и специализирующей ЦК, кафедры в течение октября месяца. Обобщенные по университету, филиалу БГТУ результаты представляются проректору по учебной работе, заместителю директора филиала по учебной работе в ноябре месяце вместе с результатами обсуждения ЦК, кафедрами.

Примерная форма анкеты приведена в Приложении Г.

5.3.3.4 Оценка качества воспитательной работы учащимися, студентами проводится на основании результатов их анкетирования. При необходимости проводится анкетирование выпускников прошлых лет.

Анкетирование проводится на 2-5 курсах отделениями, деканатами на кураторских часах в октябре месяце. Результаты анкетирования доводятся до курирующих группу и специализирующих кафедр, отделов воспитательной работы филиалов БГТУ, заместителю директора филиала БГТУ по идеологической и воспитательной работе, а по соответствующим разделам – службам университета, филиалов БГТУ для принятия – в случае необходимости – мер по коррективке воспитательной работы.

Оценка учащимися, студентами деятельности кураторов и служб учитывается руководством университета, филиалов БГТУ при оценке деятельности работников.

Примерная форма анкеты приведена в Приложении Д.

5.3.4 Регистрация результатов семестровых отметок, сдачи зачетов, экзаменов в ведомостях; сбор, обработка и анализ результатов.

Текущая аттестация учащихся ведется по всем изучаемым учебным предметам, студентов – по всем изучаемым курсам. Результаты аттестации регистрируются в зачетных ведомостях, ведомостях экзаменационных итоговых отметок за семестр.

Зачетные ведомости, ведомости экзаменационных итоговых отметок за семестр выдаются деканатом, заведующим отделением лично экзаменатору непосредственно перед экзаменом (зачетом). Зачетная ведомость, ведомость экзаменационных итоговых отметок за семестр сдается лично экзаменатором в деканат, на отделение непосредственно после окончания аттестации или на следующий день для поздно завершающейся аттестации.

Зачетная ведомость, ведомость экзаменационных итоговых отметок за семестр заполняется экзаменатором, включая статистические сведения, в соответствии с формой. Вносить дополнительные фамилии или не предусмотренные формой сведения запрещается. Исправления заверяются подписью экзаменатора или декана, заведующего отделением.

Обработка статистических сведений ведется деканатом, отделением, которые направляют усредненные показатели в УО в течение недели после окончания зачетной (показатели допуска к экзаменационной сессии) и экзаменационной (результаты сдачи вынесенных на сессию экзаменов) сессий.

5.3.5 Рецензирование и регистрация учебно-методической документации в Журнале регистрации стандартов и программ.

Для утверждения вся учебно-методическая документация подлежит внутреннему и внешнему рецензированию.

На первом этапе рецензирования документ рассматривается на заседании кафедры, ЦК, где докладывается назначенным из числа сотрудников кафедры, ЦК рецензентом. При необходимости может быть привлечен рецензент из другого подразделения УО БГТУ, филиала БГТУ. Положительное решение оформляется выпиской из протокола заседания кафедры, ЦК, при наличии замечаний документ направляется на доработку.

Выписка из протокола заседания кафедры, ЦК является основанием для рассмотрения документа методической комиссией факультета (методическим советом УО БГТУ для общеуниверситетских кафедр или для предметов, непрофильных для факультета; в этом случае предварительно требуется проведение процедуры внешнего рецензирования).

Следующий этап является внешним рецензированием и предполагает получение рецензии специалиста, как правило, доктора наук по профилю документа, и профильной кафедры, ЦК. Замечания рецензентов должны быть учтены или мотивированно опровергнуты до следующего этапа рецензирования.

В дальнейшем стандарт специальности или типовая программа передаются на согласование в профильное учебно-методическое объединение, а при наличии его положительного решения – в Министерство образования Республики Беларусь для утверждения. Недостатки, выявленные в процессе нормоконтроля в Министерстве (по поручению Министерства нормоконтроль осуществляется Республиканским институтом высшей школы, Республиканским институтом профессионального образования), обязательны для устранения разработчиком.

Журнал регистрации стандартов и программ ведется учебно-методическим управлением университета. В журнал вносятся сведения о вновь утвержденных стандартах специальностей, типовых и учебных программах, а также сведения об их изменениях.

5.3.6 Рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на советах факультетов, филиалов БГТУ и университета.

Периодически подразделение отчитывается о работе на совете факультета, филиалов БГТУ (Совете УО БГТУ для общеуниверситетских кафедр и служб). График отчетов утверждается деканом факультета, заместителем директора филиалов БГТУ по учебной работе.

Периодически каждое подразделение отчитывается о работе на Совете УО БГТУ, филиалов БГТУ в соответствии с планами работы Совета.

БГТУ	Документированная процедура МОНИТОРИНГ, ИЗМЕНЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ	ДП 4.3-2018
------	--	-------------

Отчет включает документ самооценки и заключение комиссии, назначаемой деканом (директором филиала БГТУ, ректором) за месяц до отчетного заседания совета.

5.3.7 Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы.

Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы производится в порядке, предусмотренном для учебно-методической документации в п. 5.3.5 настоящей ДП.

Литература, предназначенная для издания с грифом Министерства образования Республики Беларусь (РУМО), проходит нормоконтроль, организованный Министерством. Устранение выявленных в ходе нормоконтроля недостатков обязательно для авторов.

Литература, издаваемая для использования внутри БГТУ, проходит нормоконтроль в издательском отделе БГТУ. Устранение выявленных в ходе нормоконтроля недостатков обязательно для авторов.

5.3.8 Планирование и контроль выполнения планов обеспечения учебного процесса.

Планирование и контроль выполнения планов обеспечения образовательного процесса осуществляется УМУ.

5.3.9 Мониторинг образовательных процессов СМК БГТУ осуществляется по форме (Приложение Е) один раз в год. Заключение по результатам мониторинга процессов предоставляется в сектор менеджмента качества и мониторинга образования.

5.3.10 Анализ результативности процессов СМК БГТУ проводится высшим руководством систематически в соответствии с ДП 4.5-2018 «Анализ со стороны руководства и улучшение».

5.4 Мониторинг иных процессов

5.4.1 Мониторинг подготовки научных работников высшей квалификации ведется в соответствии с СТУ 2.5.

5.4.2 Мониторинг переподготовки и повышения квалификации кадров ведется в соответствии с СТУ 2.9.

5.4.3 Мониторинг доуниверситетской подготовки ведется в соответствии с СТУ 2.10.

5.4.4 Мониторинг научной, научно-технической и инновационной деятельности ведется в соответствии с СТУ 2.7.

5.4.5 Мониторинг иных процессов СМК БГТУ осуществляется по форме (Приложение Е) один раз в год. Заключение по результатам мониторинга процессов предоставляется в сектор менеджмента качества и мониторинга образования.

5.5 Ответственность и полномочия

5.5.1 Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие в части образовательного процесса является проректор по учебной работе в университете и заместители директора по учебной работе в филиалах БГТУ.

Распределение ответственности и полномочий подразделений и должностных лиц БГТУ при выполнении мониторинга приведено в таблице 1.

Таблица 1 – Матрица распределения полномочий и ответственности

Процесс, вид деятельности в рамках процесса	Проректор	СМКиМО	Владельцы процессов	Заведующий кафедрой, цикловой комиссии	УМУ	Преподаватели	Руководители СП, ОСП	Методическая комиссия факультета, УЧ филиала	Проректор (поАХР), зам. директора по АХР	Отдел кадров	Аспирантура
Посещение занятий				О	И	И	И				
Регистрация жалоб и предложений				О			О				
Анкетирование							О				
Регистрация результатов семестровых отметок, сдачи зачетов и экзаменов						И	О				
Рецензирование учебно-методической документации				И			И	О			
Регистрация учебно-методической документации					О, И						
Рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на советах университета, факультетов, филиалов БГТУ, педагогических советах	О										
Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы					О, И						
Закупка, модернизация и ремонт учебного оборудования				И			И		О		
Разработка и издание учебно-методической документации и литературы				И	О						
Внедрение инновационных методов и оборудования				И	О						
Повышение квалификации и переподготовка персонала				И	О					И	
Защита диссертаций						И					О
Мониторинг процессов СМК БГТУ		О	И				И				

БГТУ	Документированная процедура МОНИТОРИНГ, ИЗМЕНЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ	ДП 4.3-2018
------	--	-------------

6 Записи

6.1 Записи результатов мониторинга учебного процесса осуществляются в следующих документах:

- Журнал регистрации посещений занятий (Приложение Б)
- Журнале учебных занятий учебной группы
- Журнал регистрации жалоб и предложений (Приложение В)
- Заключение по результатам мониторинга процесса СМК БГТУ (Приложение Ж)
- Протокол заседания совета факультета
- Протокол заседания ЦК
- Протокол заседания кафедры
- Протокол заседания педагогического совета
- Протокол заседания методической комиссии факультета
- Протокол заседания методического совета УО БГТУ
- Протокол заседания УМУ (секции УМУ)
- Акт внедрения инновации
- Личное дело сотрудника УО БГТУ.

6.2 Ответственность за ведение записей определяется руководителем структурного подразделения, в котором хранятся документы, перечисленные выше в п. 6.1.

Приложение А

Знания

Наименования знания	Место хранения	Ответственный за пополнение и хранение	Кому предоставляется доступ к знанию	Порядок актуализации
Заключение по результатам мониторинга процесса СМК	СМКиМО (оригинал), Владелец процесса (дубликат)	СМКиМО, Владельцы процессов	Всем сотрудникам	По мере необходимости 1 раз в год

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма Журнала регистрации жалоб и предложений

Регистрационный номер	Данные обратившегося лица	Лицо, зарегистрировавшее обращение	Сущность обращения	Лицо, рассмотревшее обращение	Поручения по результатам рассмотрения	Выполнение поручений	Удовлетворенность заявителя	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Примечания (по графам)

1. Номер и дата ставятся по порядку поступления с указанием через дробь данных о регистрации в с журнале входящей корреспонденции при получении обращения по почте. Повторные обращения должны иметь соответствующую пометку и отсылку к предыдущему обращению.
2. Фамилия, имя, отчество, телефон и адрес для связи.
3. Фамилия, инициалы, должность лица, принявшего обращение
4. Кратко (5-10 слов) для письменных обращений и до 50 слов для устных.
5. Фамилия, инициалы, должность лица, рассмотревшего обращение в соответствии с должностными обязанностями, дата рассмотрения.
6. Поручения с указанием исполнителей и сроков выполнения или отсылка к документу, или решение о снятии с рассмотрения.
7. Отметка делается лицом, давшим поручение, с указанием даты (при письменном ответе – данные регистрации письма).
8. Заполняется при наличии ответа или поступлении повторного обращения. Может быть сделана отметка «Не требуется».
9. Приводится существенная информация, не отраженная в графах 1-8.

Приложение Г

Анкета оценки качества дисциплины

Оценка качества дисциплины							
« _____ »			»				
Факультет _____, курс _____, группа _____			Дата « _____ » _____ 200__ г.				
№	Индикатор качества	Оценка					
		5	4	3	2	1	0
1	Влияние на фундаментальную подготовку						
2	Влияние на общетехническую подготовку						
3	Влияние на специальную подготовку						
4	Теоретический уровень						
5	Практический уровень						
6	Оптимальность объема дисциплины*						
7	Влияние на творческие способности						
8	Уровень преподавания						
9	Значение для будущей профессии						
10	Значение для будущей управленческой деятельности						
11	Изменение интереса в процессе изучения**						
12	Общее впечатление***						

Порядок заполнения:

- Впишите наименование дисциплины, сокращенное наименование факультета, номер Вашего курса и группы, дату заполнения;
- Отметите знаком **X** клеточки, соответствующие Вашим оценкам качества дисциплины по каждому индикатору. Наиболее высокая оценка равна **5**, наиболее низкая – **1**. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0** (это не оценка!).
- *В графе 6 оптимальному объему соответствует оценка **3**, необходимость увеличения объема ведет к повышению оценки, необходимость снижения – к ее уменьшению.
- **В графе 11 оценка **3** ставится, если интерес к дисциплине в процессе ее изучения не изменился, в случае повышения интереса отметка увеличивается, снижения интереса – уменьшается.
- ***В графе 12 оценка **1** ставится в случае предложения исключить дисциплину из учебного плана, оценка **2** – перевода ее в разряд факультативных или при необходимости существенного пересмотра содержания, оценка **3** – при необходимости введения некоторых изменений, оценка **4** выставляется при полном соответствии дисциплины Вашим представлениям о качестве, оценка **5** выделяет особенно важные и качественно преподаваемые дисциплины.
- Любая оценка может быть прокомментирована Вами на обороте данной анкеты.
- Предложения по совершенствованию настоящей анкеты или дисциплине приведите на обороте этого листа.

Приложение Д

Анкета оценки качества специальности

Оценка качества специальности						
« _____ »						
Факультет _____, курс _____, группа _____		Дата « _____ » 200__ г.				
№	Индикатор качества	Оценка				
		5	4	3	2	1
1	Уровень фундаментальной подготовки					
2	Уровень общетехнической подготовки					
3	Уровень специальной подготовки					
4	Уровень сложности*					
5	Уровень практической значимости*					
6	Уровень содержания*					
7	Перспективы трудоустройства					
8	Уровень преподавания*					
9	Влияние на интеллектуальное развитие					
10	Уровень научной подготовки					
11	Изменение интереса в процессе изучения**					
12	Техническая оснащенность ведущей кафедры					
13	Информационно-техническое обеспечение студентов					
14	Учебно-методическое обеспечение студентов					
15	Общее впечатление***					

Порядок заполнения:

- Впишите наименование специальности, сокращенное наименование факультета, номер Вашего курса и группы, дату заполнения;
- Отметите знаком **X** клеточки, соответствующие Вашим оценкам качества специальности по каждому индикатору. Наиболее высокая оценка равна **5**, наиболее низкая – **1**. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0** (это не оценка!).
- * Оптимальному объему соответствует оценка **3**, необходимость повышения уровня ведет к повышению оценки, необходимость снижения – к его уменьшению.
- **В графе 11 оценка **3** ставится, если интерес к получению специальности в процессе обучения не изменился, в случае повышения интереса отметка увеличивается, снижения интереса – уменьшается.
- ***В графе 15 оценка **1** ставится в случае предложения закрыть специальность, оценка **2** – при необходимости существенного пересмотра содержания, оценка **3** – при необходимости введения некоторых изменений, оценка **4** выставляется при полном соответствии специальности Вашим представлениям о качестве, оценка **5** выделяет специальность из других подобных.
- Любая оценка может быть прокомментирована Вами на обороте данной анкеты.
- Предложения по совершенствованию настоящей анкеты или специальности приведите на обороте этого листа.

Приложение Ж

Анкета оценки качества воспитательной работы

Оценка качества воспитательной работы							
« _____ »							
Факультет _____, курс _____, группа _____				Дата « _____ » 200__ г.			
№	Индикатор качества	Оценка					
		5	4	3	2	1	0
1	Влияние предметов социально-гуманитарного цикла на уровень воспитания студентов						
2	Влияние предметов научного и общетехнического цикла на уровень воспитания студентов						
3	Влияние предметов специального цикла на уровень воспитания студентов						
4	Влияние предметов специализации на уровень воспитания студентов						
5	Влияние личностных качеств преподавателей на уровень воспитания студентов						
6	Влияние университетской среды в целом на уровень воспитания студентов						
7	Качество работы куратора группы						
8	Качество работы куратора в общежитии						
9	Качество работы воспитателей в общежитии						
10	Качество работы студенческих органов самоуправления						
11	Качество работы молодежных общественных организаций						
12	Качество работы профсоюза студентов						
13	Уровень организации спортивной работы						
14	Влияние библиотеки на уровень воспитания						
15	Качество воспитательной работы факультета						
16	Качество воспитательных мероприятий университетского уровня						
17	Моя общественная активность						
18	Общая оценка влияния университетской жизни на формирование моей личности						

Порядок заполнения:

- Впишите наименование специальности, сокращенное наименование факультета, номер Вашего курса и группы, дату заполнения;
- Отметите знаком **X** клеточки, соответствующие Вашим оценкам качества воспитательной работы по каждому индикатору. Наиболее высокая оценка равна **5**, наиболее низкая – **1**. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0** (это не оценка!).
- При оценках воспитательной работы следует учесть не только деятельность по формированию патриотизма, активной гражданской позиции, но и по развитию личности студента через научные кружки, спортивные секции и массовые соревнования, художественную самодеятельность, творческие объединения и т. п.
- Любая оценка может быть прокомментирована Вами на обороте данной анкеты.
- Предложения по совершенствованию настоящей анкеты или специальности приведите на обороте этого листа.

Приложение 3

Форма заключения по результатам мониторинга процесса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор _____

_____ 201__

Заключение

по результатам мониторинга процесса системы менеджмента качества
СТУ ___-2018

« _____ »
_____»

за _____ год

Результаты достижения целей в области качества процесса

Наименование показателя	Значение показателя			Коэфф. весомости	Относит. оценка
	план	факт	факт в пределах плана		

Не достигнуты цели по показателям:

-
-
-

Заключение о результативности процесса

В соответствии с ДП 1.4-2018 Анализ со стороны руководства и улучшение, результативность процесса составляет:

R = _____ = _____

Полученный показатель (_____) свидетельствует о _____

Руководитель структурного подразделения _____

