

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 1 из 11



«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. Председателя Правления-Ректор

К. Аралбекова

2024 г.

ПУ-02-02-02
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Туркестан, 2024

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 2 из 11

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАЗРАБОТАНО:

Руководитель Отдела обеспечения качества

А. Ермухамедова
«22» 01 2024 г.

Главный специалист Отдела обеспечения качества

Т. Кушербаев
«22» 01 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Вице-ректор по академической и научной деятельности

К. Адилова
«22» 01 2024 г.

Вице-ректор по социальному развитию и международному сотрудничеству

Ж. Акимов
«22» 01 2024 г.

Руководитель Аппарата

Е. Зиябеков
«22» 01 2024 г.

Руководитель Административного отдела

К. Тубеков
«22» 01 2024 г.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 3 из 11

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3.	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
4.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	4
5.	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА	4
5.1	Основные положения	5
5.2	Цели проведения опроса (анкетирования)	6
5.3	Требования к процедуре опроса (анкетирования)	6
5.4	Составление анкеты	6
5.5	Виды анкетирования в Университете	7
5.6	Организационные требования при проведении опроса (анкетирования)	7
5.7	Идентификация, хранение и аннулирование анкет (на бумажных носителях)	9
6.	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	10
7.	ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	11

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 4 из 11

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее «Положение об оценке удовлетворенности потребителей» (далее – Положение) регламентирует процесс получения информации, мониторинга и анализа удовлетворенности обучающихся, других бенефициаров, персонала и ППС в НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» (далее – МУТиГ, Университет) в соответствии с требованиями ISO 21001 Система менеджмента для образовательных организаций (далее – Система менеджмента).

1.2 Настоящее Положение является внутренним нормативным документом для работников всех подразделений МУТиГ и входит в состав обязательных документов, обеспечивающих функционирование Системы менеджмента в соответствии с международным стандартом ISO 21001.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

– Об утверждении критериев оценки степени риска и проверочных листов за системой образования, в части высшего и послевузовского образования. Совместный приказ МНВО РК от 1 декабря 2022 года № 166 и МНЭРК от 2 декабря 2022 года № 116. В редакции совместного приказа Министра науки и высшего образования РК от 26.04.2023 № 183;

– Программа развития НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» на 2023-2029 гг.;

– План мероприятий по реализации Программы развития Международного университета туризма и гостеприимства на 2023 – 2029 годы;

– Руководство по качеству;

– Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «Международный университет туризма и гостеприимства».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ВР – Высшее руководство;

СМ – Система менеджмента;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

Анкета – опросный лист, самостоятельно заполняемый опрашиваемым по указанным в нем правилам;

Опрос (анкетирование) – способ получения информации с помощью составленной в соответствии с определенными правилами системы вопросов (анкеты);

Выборка – группа людей, на которой проводится исследование;

Мониторинг – систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения процесса принятия решения, а также, косвенно, для информирования общественности или прямо как инструмент обратной связи.

Анализ удовлетворенности – анализ результатов (информации полученной в результате) проведенного опроса/анкетирования для определения степени удовлетворенности нужд и ожиданий опрашиваемых.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 Ответственность за поддержание и своевременную актуализацию данного Положения несет Отдел обеспечения качества.

4.2 За организацию и соблюдение требований процесса несет ответственность структурное подразделение Университета, проводящее опрос/анкетирование.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 5 из 11

4.3 За обеспечение технического сопровождения при проведении онлайн/электронного опроса/анкетирования несет ответственность Отдел цифровизации.

5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

5.1 Основные положения.

5.1.1 В целях соответствия требованиям к образовательным организациям с установленной периодичностью в Университете проводятся различные виды анкетирования, направленные на оценку степени удовлетворенности потребителей качеством предоставления образовательных услуг.

5.1.2 Опрос является фактором непрерывного совершенствования процесса обучения в Университете, который позволяет получать достоверную и качественную информацию о параметрах состояния студенческой среды, выявлять проблемы в организации учебного процесса, обеспечивать руководство текущей информацией о факторах, мешающих продуктивной учебе в Университете. Такой контроль рассматривается как один из важнейших источников информации для оценки работы Системы менеджмента.

5.1.3 Определены заинтересованные стороны:



Примечание: Участие в онлайн опросах с использованием чужих логинов не допускается и расценивается как нарушение правил академической честности.

Примечание: Все виды анкетирования проводятся минимум один раз в год.

5.1.4 Для проведения мониторинга и оценки удовлетворенности потребителей:

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 6 из 11

- определяется предмет/услуга, которая оценивается;
- определяется категория опрашиваемых (обучающиеся/ППС/сотрудники/работодатели и т.д.);

– на основе данных показателей разрабатывается анкета.

5.1.5 Необходимо выбрать вид опроса (например, опрос в форме анкетирования онлайн), утвердить форму анкеты, определить лица, которые проводят анкетирование (интервьюеры) и др.

5.2 Цели проведения опроса (анкетирования)

Каждое анкетирование преследует свои цели, такие как:

- определение требований абитуриентов и обучающихся, работодателей к образовательной услуге;
- контроль качества образовательного процесса;
- получение обратной связи, которая призвана направлять усилия ППС и сотрудников в нужном направлении, проясняя требования, предъявляемые к их работе, и мотивировать их к улучшению своих рабочих показателей;

– развитие ППС и сотрудников (прогнозирование продвижения по службе; формирование кадрового резерва; выявление необходимости повышения квалификации и ее направленность);

- анализ сильных и слабых сторон внешней и внутренней среды Университета;
- определение морально-психологического климата в коллективе;
- определение отношения к руководству и системе управления (лояльности персонала);
- определение удовлетворенности качеством образования, образовательных услуг, трудовой жизни и материально-техническим оснащением;
- соответствие целей деятельности Университета и личных целей работников;
- выявление проблем в структуре и Системе менеджмента Университета.

5.3 Требования к процедуре опроса (анкетирования):

- четкое выделение исследовательских задач;
- адекватность вопросов задачам исследования;
- доступность формулировок пониманию респондентов;
- соблюдение в ходе анкетирования принципов социально-психологического общения;
- точность фиксации ответов респондентов;
- стандартизация условий проведения анкетирования;
- сбор, предоставление, анализ достоверных данных по Университету в целом.

5.4 Составление анкеты

5.4.1 Опросные листы (анкеты) имеют строгую структуру и состоят из нескольких частей.

Первая часть – вводная. Она представляет собой непосредственное обращение к респонденту. В нем кратко говорится о целях и задачах исследования, подчеркивается его значение, сообщается о том, как будут использованы результаты. Здесь же приводятся правила заполнения анкеты и, обязательно, гарантируется анонимность ответов.

Вторая часть – основная. Она содержит вопросы (возможно разделенные на блоки), направления на получение необходимой информации. Поскольку анкета должна способствовать решению нескольких задач, то лучше, если каждой из них будет соответствовать свой блок вопросов. Вначале рекомендуется поставить «конкретные» вопросы – простые, доходчивые, рассчитанные вызвать интерес, расположить респондента к активному

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 7 из 11

заполнению анкеты. Это могут быть вопросы о конкретных ситуациях, фактах. Затем приводятся более сложные вопросы на выявление мотивов, установок, мнений, оценок.

В третьей части – размещается пустое поле для заполнения опрашиваемым, где он может написать рекомендации.

В заключении выражается благодарность респонденту за заполнение анкеты (в ряде случаев это делается во вводной части).

5.4.2 При составлении опросных листов (анкет) необходимо придерживаться следующих методических требований:

- опросный лист (анкета) должна начинаться с короткого вступления (тема, цели, задачи опроса, а также объясняется порядок заполнения опросных листов (анкет);
- вопросы должны быть краткими и простыми, не содержать двусмысленностей;
- ответы на вопросы также должны быть просты, отвечающий должен быть в состоянии на них ответить;

– часто ответы являются стремлением действовать в рамках принятых или предполагаемых норм поведения, и поэтому желательно, чтобы опрашиваемый чётко понимал каждый вопрос, но он не должен предугадывать точную цель исследования.

5.4.3 Итоги анкетирования обсуждаются на заседании Ученого совета.

5.5 Виды анкетирования в Университете:

- «Университет глазами обучающегося»;
- «Университет глазами преподавателя»;
- «Университет глазами сотрудника»;
- «Удовлетворенность обучающихся качеством образовательной программы»;
- «Дуальная система обучения глазами обучающихся»;
- «Дисциплина глазами обучающегося»;
- «Преподаватель глазами обучающегося»;
- «Качество образовательной программы глазами работодателя» и др.

5.6 Организационные требования при проведении опроса (анкетирования)

5.6.1 Подготовка к опросу

– 5.6.1.1 Назначение ответственных сотрудников для организации и проведения опроса (анкетирования): ответственными за анкетирование «Университет глазами обучающегося», «Университет глазами преподавателя», «Университет глазами сотрудника» и «Удовлетворенность обучающихся качеством образовательной программы» являются сотрудники Отдела обеспечения качества; за анкетирование «Преподаватель глазами обучающегося» – сотрудники Отдела академического развития; за анкетирование «Дуальная система обучения глазами обучающихся» – Отдел компетенции, карьеры и трудоустройства; за анкетирование «Дисциплина глазами обучающегося» и «Качество образовательной программы глазами работодателя» – директора школ. При проведении анкетирования в формате онлайн ответственным за соответствующее анкетирование лицам оказывают содействие сотрудники Отдела цифровизации.

5.6.1.2 Ответственные сотрудники должны:

До непосредственного проведения опроса (анкетирования):

- разработать методику проведения опроса (анкетирования), включая разработку текста анкеты и передачу (за 5 дней до начала опроса) в Отдел обеспечения качества;
- определять выборки исследования, достаточной для получения достоверной и объективной информации;
- определить формат анкетирования и участников опроса;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 8 из 11

- определить даты проведения опроса (анкетирования);
- обеспечить участие опрашиваемых в анкетировании.

В день/дни проведения анкетирования:

– проверить готовность места проведения (в случае проведения в традиционном формате);

- контролировать процедуру;
- обеспечить участие опрашиваемых в анкетировании.

Техническое сопровождение:

– Отдел цифровизации несет ответственность за техническое сопровождение анкетирования и размещение на платформе для проведения онлайн анкетирования (например, Google Forms), размещение ссылки на анкету на сайте Университета.

5.6.2 Процедура опроса

– перед началом опроса ответственные за анкетирование лица направляют информационное письмо руководителям соответствующих структурных подразделений о датах начала и завершения анкетирования;

– до начала опроса ответственные лица должны кратко объяснить участникам цель и задачи исследования и подчеркнуть важность опроса (анкетирования);

– следует обратить особое внимание респондентов на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщенном виде;

– необходимо указать, что каждый участник опроса должен заполнить анкету самостоятельно, не советуясь по содержанию ответов. Также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;

– ответственный за организацию опроса специалист должен внимательно отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность;

– работа с анкетами без ответственного специалиста не допускается.

5.6.3 Обработка информации и подведение результатов опроса:

- проверка анкет на полноту заполнения;
- классификация вопросов анкет по определенным признакам;
- проверка представленной информации на надежность;
- определение порядка и методов обработки данных;
- основные направления анализа.

5.6.4 После обработки и получения статистической информации по результатам анкетирования анализируются соответствующие данные с целью определения:

- степени удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- соответствия продукции и услуг предъявляемым требованиям;
- характеристик процессов, продукции и услуг, включая информацию о происходящих тенденциях и возможностях принятия действий.

5.6.5 Анализ данных включает:

- сбор;
- анализ, в том числе с использованием статистических методов (диаграмм, гистограмм, диаграмм разброса и анализа);

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Положение об оценке удовлетворенности потребителей		ПУ-02-02-02
Утверждено 23.01.2024 г.	Издание №1	стр. 9 из 11

- доклад на соответствующем уровне, обсуждение и принятие решений;
- передача информации на все уровни управления и структурные подразделения академии.

5.6.6 Итоговые отчеты по всем проведенным видам анкетирования в обязательном порядке предоставляются в Отдел обеспечения качества.

5.6.7 Обсуждение результатов анкетирования проводится на заседаниях Ученого совета Университета.

5.7 Идентификация, хранение и аннулирование анкет (на бумажных носителях).

5.7.1 Анкеты предварительно рассматриваются, идентифицируются по дате принятия, регистрируются по группам, проходят первичную обработку. Анкеты (на бумажных носителях) хранятся в течение 1 года. По истечению срока производится их изъятие и уничтожение.

5.7.2 Электронная версия хранится в компьютере в специальной папке «Анкеты», где сохраняются все записи, которые относятся к анкетированию (например, записи об организационных работах, отчеты, презентации и т.п.) в виде *Excell*, *Microsoft Word*. Идентифицируется по названию и дате принятия.

