



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

СХВАЛЕНО

Вченою радою СНУ ім. В. Даля
протокол № 8
від 29 травня 2020 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом ректора СНУ ім. В. Даля
№ 104/17 від 04 червня 2020 р.

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ОПИТУВАННЯ (АНКЕТУВАННЯ) СТЕЙКХОЛДЕРІВ
СХІДНОУКРАЇНСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Редакція 2020-01

м. Северодонецьк

АВТОР:

В.о. директора Центру внутрішнього
забезпечення якості освіти



О.І. Батурін

ПОГОДЖЕНО:

Перший проректор СНУ ім. В. Даля



Д.М. Марченко

1 МЕТА І СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Положення про опитування (анкетування) стейкхолдерів Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля (далі – Положення) розроблено відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements» («Системи управління якістю. Вимоги») з метою вивчення думки, отримання об'єктивної інформації щодо очікувань та задоволення здобувачами вищої освіти, випускниками, роботодавцями та іншими зацікавленими особами якістю освіти та освітньої діяльності, забезпечення зворотного зв'язку між усіма учасниками освітнього процесу, розроблення пропозицій щодо його удосконалення, надання рекомендацій для подальшого впровадження і розвитку системи внутрішнього забезпечення якості освіти, зокрема, реалізації студентоцентрованого навчання, викладання та оцінювання у Східноукраїнському національному університеті імені Володимира Даля (далі – СНУ ім. В. Даля).

1.2 Положення є обов'язковим для ознайомлення та виконання науково-педагогічними працівниками, здобувачами вищої освіти університету та іншими зацікавленими особами.

1.3 Для інших працівників СНУ ім. В. Даля Положення носить інформаційний характер.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Дане Положення розроблено відповідно до:

- Закону України «Про освіту»;
- Закону України «Про вищу освіту»;
- Закону України від 14.10.2014 № 1700-VI «Про запобігання корупції»;
- Стандарту ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements» («Системи управління якістю. Вимоги»);
- Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG 2015)»;
- Положення про акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, затвердженого наказом МОН України від 11 липня 2019 року № 977;
- Положення про організацію освітнього процесу СНУ ім. В. Даля;
- Положення про систему забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти СНУ ім. В. Даля;
- Статуту СНУ ім. В. Даля.

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

У даному Положенні застосовано терміни в наступних значеннях:

Академічна доброчесність (academic integrity) -	це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.
Анкетування (франц. <i>enquete</i>) -	метод отримання інформації шляхом письмових відповідей респондентів на систему стандартизованих запитань попередньо підготовлених бланків – анкет. Анкетування відноситься до групи методів, яка носить назву «опитування». У цю групу, крім анкетування, ще входять інтерв'ю і бесіда.
Інтерв'ю (англ. <i>interview</i>) -	це бесіда, вибудована за певним планом через безпосередній контакт інтерв'юера з респондентом з обов'язковою фіксацією відповідей.
Внутрішні стейкхолдери -	різні категорії осіб, що отримують освіту (слухачі, здобувачі вищої освіти, докторанти) та їх батьки; науково-педагогічні працівники, навчально-допоміжний і адміністративно-управлінський персонал.
Здобувачі вищої освіти -	особи, які навчаються у закладі вищої освіти на певному рівні вищої освіти з метою здобуття відповідного ступеня і кваліфікації.
Зовнішні стейкхолдери -	<ul style="list-style-type: none"> - держава, яка здійснює нормативно-правове регулювання діяльності ЗВО і основне замовлення на підготовку фахівців вищої освіти через розподіл державного замовлення на підготовку кадрів; - регіональні органи державної влади та органи місцевого самоврядування; - роботодавці (великі промислові підприємства, малі та середні підприємства); - організації соціальної сфери, які зацікавлені в компетентних спеціалістах; - школярі, абітурієнти та їх батьки, які знаходяться на стадії вибору ЗВО; - освітні установи різних типів та видів, які розташовані в регіоні дислокації ЗВО; - різноманітні громадські організації та об'єднання, які безпосередньо не пов'язані із системою освіти (політичні партії, етнічні та інші соціальні групи, творчі спілки, наукові установи тощо), але які

	зацікавлені у соціальному партнерстві.
Компетентність -	динамічна комбінація знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати навчальну професійну та подальшу діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти.
Моніторинг -	це спеціально організовані, постійні, цільові контроль і діагностика стану освіти на базі систематизації існуючих джерел інформації, а також спеціально організованих досліджень і вимірювань з метою зіставлення реального стану з очікуваними результатами, відстеження ходу будь-яких процесів за чітко визначеними показниками.
Моніторинг в освіті -	це система збирання, обробки, зберігання і розповсюдження інформації про освітню систему або окремі її компоненти, яка орієнтована на інформаційне забезпечення управління, що дозволяє робити висновки про стан об'єкта у будь-який момент часу і дає прогноз розвитку цієї системи.
Освітня (освітньо-професійна чи освітньо-наукова) програма -	система освітніх компонентів на відповідному рівні вищої освіти в межах спеціальності (спеціалізації), що визначає вимоги до рівня освіти осіб, які можуть розпочати навчання за цією програмою, перелік навчальних дисциплін і логічну послідовність їх вивчення, кількість кредитів ЄКТС, необхідних для виконання цієї програми, а також очікувані результати навчання (компетентності), якими повинен оволодіти здобувач відповідного ступеня вищої освіти.
Процедура (лат. <i>procedo</i> - просуваюсь, проходжу) -	офіційно встановлений порядок здійснення освітньої діяльності в університеті, послідовність дій стейкхолдерів при здійсненні участі в освітньому процесі для внесення пропозицій щодо покращення якості вищої освіти та освітньої діяльності університету.
Силабус -	документ, в якому роз'яснюється взаємна відповідальність викладача і студента.
Стейкхолдери (англ. <i>stakeholders</i>) -	зацікавлені сторони, фізичні та юридичні особи, які мають легітимний інтерес у діяльності організації, тобто певною мірою залежать від неї або можуть впливати на її діяльність. Іноді їх називають групами інтересів або групами впливу.

Студентоцентроване навчання -	це процес якісної трансформації навчального середовища для студентів та інших осіб, які навчаються, (здобувачів вищої освіти) метою якого є покращення їх автономії і здатності до критичного мислення на основі результативного підходу через індивідуальні освітні траєкторії.
Якість вищої освіти -	це відповідність результатів навчання вимогам, встановленим законодавством, відповідним стандартам вищої освіти та/або договору про надання освітніх послуг.
Якість освітньої діяльності -	рівень організації освітнього процесу у вищому навчальному закладі, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань.

У даному Положенні застосовано наступні скорочення:

ЗВО -	заклади вищої освіти.
ННІ -	навчально-науковий інститут.
СНУ ім. В. Даля -	Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля.
Положення -	Положення про опитування (анкетування) стейкхолдерів Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.

4 ВСТАНОВЛЕНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4.1 Загальну відповідальність за здійснення контролю щодо дотримання даного Положення покладено на першого проректора СНУ ім. В. Даля.

4.2 Загальну відповідальність за проведення опитування стейкхолдерів щодо якості освіти та освітньої діяльності покладено на директорів ННІ (деканів факультетів) СНУ ім. В. Даля.

4.3 Загальну відповідальність за аналіз та впровадження (оприлюднення) результатів опитування стейкхолдерів щодо якості освіти та освітньої діяльності покладено на Центр внутрішнього забезпечення якості освіти та Центральний навчально-методичний центр СНУ ім. В. Даля.

4.4 Локальну відповідальність за організацію, проведення та моніторинг опитування стейкхолдерів щодо якості освіти та освітньої діяльності покладено на керівників проектних груп (гарантів освітніх програм) СНУ ім. В. Даля.

5 ОПИТУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

5.1 Опитування здобувачів вищої освіти є невід'ємною складовою системи внутрішнього забезпечення якості освіти та освітньої діяльності в університеті.

5.2 Система опитування здобувачів вищої освіти стосовно організації освітнього процесу, якості навчання та всіх процесів життєдіяльності університету є важливим інструментом для забезпечення якості освітнього процесу.

5.3 Основними завданнями опитування є:

- проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед суб'єктів освітнього процесу про мету і завдання моніторингу з метою залучення якомога більшої кількості респондентів;
- проведення незалежного та неупередженого систематичного опитування про якість викладання та навчання;
- з'ясування думки здобувачів щодо змісту навчання і рівня викладання на освітній програмі;
- забезпечення керівників освітніх програм інформацією, що сприятиме покращенню якості підготовки фахівців та підвищенню ефективності освітнього процесу;
- виявлення негативних практик викладання та їх усунення з метою удосконалення освітнього процесу;
- реалізації права на вибір навчальних дисциплін та можливості формування індивідуальної освітньої траєкторії;
- забезпечення викладачів необхідною інформацією, що дозволяє цілеспрямовано вдосконалювати окремі аспекти науково-педагогічної діяльності, покращувати її якість;
- аналіз якості отриманої освіти через опитування роботодавців;
- формування на основі отриманих даних дієвих механізмів для покращення якості освітнього процесу;
- формування аналітичних звітів за результатами моніторингу освітнього процесу за окремими освітніми програмами.

5.4 Основними принципами опитування (анкетування) здобувачів вищої освіти є:

- анонімність та добровільність;
- системність, регулярність;
- процедурна визначеність;
- інформативність.

5.5 В залежності від кола питань, щодо яких з'ясовується думка здобувачів вищої освіти, у СНУ ім. В. Даля передбачається обов'язкове анкетування здобувачів щодо:

- окремої навчальної дисципліни (окремого освітнього компоненту);
- освітньої програми в цілому;
- якості викладання певним викладачем.

5.6 При опитуваннях (анкетуваннях) підлягають з'ясуванню у здобувачів вищої освіти щодо:

- відповідності обсягу освітньої програми та окремих освітніх компонентів фактичному навчальному навантаженню здобувачів;
- наявності, доступності та послідовності дотримання чітких і зрозумілих правил проведення контрольних заходів;
- неупередженості екзаменаторів, дотримання процедур запобігання і врегулювання конфлікту інтересів при здійсненні заходів педагогічного контролю;
- наявності вільного доступу здобувачів вищої освіти до відповідної інфраструктури та інформаційних ресурсів, необхідних для навчання за освітньою програмою;
- рівня освітньої, організаційної, інформаційної та консультативної підтримки здобувачів вищої освіти з боку випускової кафедри, ННІ, факультету, інших структурних підрозділів СНУ ім. В. Даля;
- залучення здобувачів вищої освіти до періодичного перегляду освітніх програм;
- інші питання щодо якості освітньої програми в цілому та її окремих компонентів, організації освітнього процесу, якості викладання тощо.

5.7 Об'єкти опитування:

- освітня програма;
- освітні компоненти по освітній програмі;
- рівень викладання освітніх компонентів;
- академічна доброчесність.

6 ОПИТУВАННЯ СТЕЙКХОЛДЕРІВ З ЧИСЛА РОБОТОДАВЦІВ

6.1 Опитування роботодавців передбачає отримання та аналіз інформації щодо:

- актуальність освітньої програми;
- структура і зміст освітньої програми та навчального плану;
- якості кадрового, методичного та матеріально-технічного забезпечення;
- наповненість освітніх компонентів освітньої програми;
- якості викладання;
- якості атестації закладу вищої освіти;
- дотримання принципів студентоцентрованого навчання;

- задоволеності студентів організацією процесу практичної підготовки.

7 ОПИТУВАННЯ СТЕЙКХОЛДЕРІВ З ЧИСЛА ВИПУСКНИКІВ

7.1 Опитування випускників передбачає отримання та аналіз інформації щодо:

- задоволення випускників освітнім процесом в СНУ ім. В. Даля;
- актуальності і відповідності змісту освітньої програми потребам та вимогам ринку праці;
- якості складових освітньої програми, зокрема теоретичної та практичної компонентів освітніх програм;
- форм та методів викладання, прозорості та зрозумілості оцінювання, організації освітнього процесу, дотримання принципів доброчесності;
- рівня задоволеності отриманими знаннями та уміннями, вирішальними для працевлаштування та подальшої професійної діяльності;
- готовності та здатності працювати в колективі, команді;
- можливості працевлаштування за даною освітньою програмою;
- потреб в інших освітніх пропозиціях для подальшого професійного зростання;
- інших питань.

8 ПРОЦЕДУРА ОПИТУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

8.1 Опитування здобувачів вищої освіти здійснюється з дотриманням режиму анонімності через ресурс «Електронний університет СНУ ім. В. Даля» (надалі eCampus), посилання на який знаходиться на офіційному сайті Університету.

8.2 Перший елемент опитування, який включає анкети: оцінки структури і вмісту освітньої програми, а також моніторингу питань академічної доброчесності доступний кожному здобувачеві в особистому кабінеті eCampus після авторизації власним логіном і паролем.

8.3 Другий елемент опитування стосується оцінки рівня задоволеності здобувача ВО кожною освітньою компонентою та наданню власних пропозицій до модернізації їхнього змісту та наповнення. Опитування здійснюється у формі анкети, яка має уніфіковану для ЗВО форму та підключається до кожного електронного курсу в системі eCampus (кожний електронний курс відповідає кожній обов'язковій компоненті освітньої програми, а також кожній вибірковій компоненті інституційного каталогу).

8.4 Третій елемент опитування стосується оцінки рівня викладання освітніх компонент науково-педагогічними працівниками та їх педагогічної майстерності.

8.5 Перший елемент опитування запроваджений на постійній основі та відкритий для респондентів у будь-який момент часу. Зріз даних за цим опитуванням здійснюється не менше одного разу на навчальний рік. Дані цього опитування надаються профільним кафедрам, що здійснюють підготовку за окремими освітніми програмами для обов'язкового аналізу та, за необхідності, вживання заходів. Результати опитування розглядаються на засіданні кафедри. Результати розгляду оформлюються протоколом.

8.6 Другий елемент опитування використовується для отримання відгуків респондентів наприкінці вивчення кожної освітньої компоненти. Зріз даних по цьому елементу опитування здійснюється після завершення семестрового контролю викладачем через автоматичне формування звіту з показниками усіх відповідей респондентів. Результати опитувань по кожній компоненті, що вивчалися в семестрі, є предметом аналізу на засіданні профільної кафедри з обов'язковим внесенням висновків до протоколу.

8.7 Третій елемент опитування реалізований в окремому ресурсі eCampus, до якого має доступ кожний здобувач вищої освіти, що навчається в університеті на будь-якому рівні вищої освіти та формі навчання. Кожен здобувач в цьому ресурсі має право здійснити оцінку довільної кількості науково-педагогічних працівників, що здійснюють викладання на освітній програмі. Зріз даних по цьому опитуванні здійснюється не менше одного разу на навчальний рік з подальшим обов'язковим розглядом на засіданні відповідної кафедри під протокол.

8.8 Результати опитувань здобувачів вищої освіти по кожному елементу і оформлені протоколами відповідних профільних кафедр використовуються підчас перегляду та вдосконалення освітніх програм, при реалізації інституційних процедур внутрішнього забезпечення якості вищої освіти, можуть бути предметом розгляду на засіданнях профільних методичних комісій або методичної ради університету.

8.9 Враховуючи послідовне дотримання концепцій прозорості та відкритості, результати опитувань можуть бути оприлюднені в будь-який спосіб, а також надані органам студентського самоврядування зі їх зверненням.

9 ПРОЦЕДУРА ОПИТУВАННЯ СТЕЙКХОЛДЕРІВ С ЧИСЛА РОБОТОДАВЦІВ ТА ВИПУСКНИКІВ

9.1 Опитування роботодавців та викладачів здійснюється з дотриманням режиму анонімності.

9.2 Кожен роботодавець та випускник має доступ до проходження анонімного анкетування на сайті університету у вкладці Якість освіти → [Онлайн опитування стейкхолдерів щодо якості освіти](#).

9.3 Результати опитування стейкхолдерів з числа роботодавців та випускників оформлюються протоколами відповідних профільних кафедр використовуються під час перегляду та вдосконалення освітніх програм, при реалізації інституційних процедур внутрішнього забезпечення якості вищої освіти, можуть бути предметом розгляду на засіданнях профільних методичних комісій або методичної ради університету.