



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

Бекітемін / Утверждаю
Решением Ученого Совета
«25» декабря 2024 г.

Протокол № 8
Председатель Ученого совета
Г. Куренкеева

Вид документа: Положение
Код: П-QAO-04
Название документа: Положение о проведении социологических исследований в УО «Алматы Менеджмент Университет»
Редакция: 1
Владелец процесса: Quality Assurance Office
Процесс:
Срок пересмотра: 3 года
Дата ввода в действие: 25.12.2024 г.
Дата отмены: ____ 20__ г.
Дата пересмотра: ____ 20__ г.
Основание отмены:

(подпись)

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Согласовано	Проректор по академическому развитию	Ә.А. Арын		24.12.24
	Директор Центра ИСМ	Н.А. Будникова		23.12.24
Разработано	Директор Quality assurance office	Р.Е. Кудайбергенова		23.12.24
	Ведущий менеджер Quality assurance office	А.Ш. Балықбаева		23.12.24

Настоящий документ предназначен для внутреннего применения работниками УО «Алматы Менеджмент Университет». Передача документа внешним заинтересованным сторонам осуществляется по письменному запросу с разрешения Ректора

 ALMA ALMATY MANAGEMENT UNIVERSITY	П-QAO-04	Положение о проведении социологических исследований в УО «Алматы Менеджмент Университет»	Редакция 1	Стр. 2 из 7
--	----------	--	------------	-------------

Содержание:

1.	Цель	
2.	Область применения	
3.	Ссылки	
4.	Термины, определения и сокращения	
5.	Ответственность	
6.	Общие положения	
7.	Цели и задачи	
8.	Порядок осуществления деятельности	

Документ на бумажном носителе находится в неуправляемых условиях. Перед применением сверьте актуальность редакции в системе электронного документооборота

	П-QAO-04	Положение о проведении социологических исследований в УО «Алматы Менеджмент Университет»	Редакция 1	Стр. 3 из 7
---	----------	--	------------	-------------

1. ЦЕЛЬ

1.1. Настоящее Положение о проведении социологических исследований (далее – Положение) является внутренним нормативным документом, регулирующим вопросы организации и проведения исследований среди стейкхолдеров (обучающихся, выпускников, ППС, сотрудников и работодателей) УО «Алматы Менеджмент Университет» (далее – Университет).

1.2. Положение определяет цели, задачи, периодичность и порядок проведения социологических исследований в УО «Алматы Менеджмент Университет».

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Данный документ распространяется на структурные подразделения, должностные лица Университета, а также обучающихся, выпускников и ППС УО «Алматы Менеджмент Университет».

3. ССЫЛКИ

Настоящее положение разработано в соответствии с международными стандартами ESG, Законом РК «Об образовании» от 27 июля 2007 г., «Типовыми правилами деятельности организаций, реализующих образовательные программы высшего и (или) послевузовского образования, приказами МНВО РК, а также внутренними нормативными документами Университета:

- Политикой в области обеспечения качества (РЛ-РЕК-01)
- Руководство по внутреннему обеспечению качества (Р-РЕК-01)
- Этическим кодексом исследователей УО «Алматы Менеджмент Университет»
- Регламентом деятельности Этической комиссии по оценке исследований (РГ-РЕК-01) и другими нормативными актами Университета.

4. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ППС – профессорско-преподавательский состав.

QAO - Quality Assurance Office, структурное подразделение Университета.

АИС Platonus - автоматизированная информационная система, предназначенная для автоматизации основных задач образовательного процесса Университета.

Документолог – программа документооборота в Университете.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

QAO несет ответственность за обеспечение объективности и качества проводимых исследований, а также за сохранение анонимности результатов и данных участников. Отдел разработки и сопровождения программного обеспечения несет ответственность за обеспечение конфиденциальности первичных данных. Структурные подразделения отвечают за достоверность предоставляемой информации.

Документ на бумажном носителе находится в неуправляемых условиях. Перед применением сверьте актуальность редакции в системе электронного документооборота

	П-QAO-04	Положение о проведении социологических исследований в УО «Алматы Менеджмент Университет»	Редакция 1	Стр. 4 из 7
---	----------	--	------------	-------------

6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Социологические исследования являются одним из ключевых механизмов независимой оценки качества образования в Университете.

6.2. Основными принципами проведения социологических исследований среди стейкхолдеров, являются:

- соответствие содержания исследовательских инструментариев стратегическим целям и задачам Университета;
- анонимность и конфиденциальность участия;
- системность и последовательность процедур исследований;
- использование стандартизированных процедур и критериев исследования;
- преемственность и непрерывность;
- соответствие этическим принципам и ценностям Университета;
- информативность полученных данных.

6.3. Социологические исследования, проводимые в Университете, подлежат обязательному согласованию со структурным подразделением Университета Quality Assurance Office. Это необходимо для обеспечения качества исследований, их соответствия этическим нормам, предотвращения дублирования и минимизации нагрузки на респондентов.

6.4. Исследования, инициируемые внешними источниками, подлежат обязательному направлению в Этическую комиссию Университета (далее - Комиссия) для получения разрешения на их проведение в стенах учебного заведения.

6.5. Исследования, затрагивающие автономию, конфиденциальность, человеческое достоинство или касающиеся физического, эмоционального, психологического здоровья, или несущие потенциальные риски для здоровья и частной жизни участников, рассматриваются Этической комиссией Университета.

6.6. QAO имеет право запрашивать первичные данные у структурных подразделений Университета для проведения социологических исследований.

6.7. Запросы QAO, указанные в пункте 6.6, являются обязательными для исполнения всеми структурными подразделениями.

7. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

7.1. Целью проведения социологических исследований является совершенствование системы качества образовательных услуг Университета через определение уровня удовлетворенности стейкхолдеров и сбор эмпирических данных для дальнейшего развития образовательной среды.

7.2. Основными задачами являются:

- проведение социологических исследований и сбор обратной связи от участников образовательного процесса;
- выявление ключевых факторов, влияющих на уровень удовлетворенности стейкхолдеров предоставляемыми услугами Университета.

Документ на бумажном носителе находится в неуправляемых условиях. Перед применением сверьте актуальность редакции в системе электронного документооборота

	П-QAO-04	Положение о проведении социологических исследований в УО «Алматы Менеджмент Университет»	Редакция 1	Стр. 5 из 7
---	----------	--	------------	-------------

7.3. Основными инструментами социологических исследований в Университете являются массовые стандартизированные опросы участников образовательного процесса. Для более глубокого анализа выявленных проблемных аспектов могут проводиться дополнительные исследования, такие как фокус-группы или глубинные интервью с ключевыми стейкхолдерами Университета.

7.4. Социологические исследования, регулярно проводимые структурными подразделениями Университета:

1. Анкетирование «Преподаватель глазами обучающихся».
2. Анкетирование «Удовлетворенность обучающихся результатами обучения и предоставляемыми услугами».
3. Анкетирование «Удовлетворенность ППС условиями работы».
4. Опрос первокурсников об адаптации и первых впечатлениях от обучения.
5. Опрос обучающихся на стадии выпуска об образовательном опыте и карьерных планах.
6. Опрос выпускников.

7.5. Перечень социологических исследований, указанный в п. 7.4 настоящего Положения, может быть дополнен при возникновении необходимости получения дополнительных данных.

8. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

8.1. Основные социологические исследования проводятся на регулярной основе Quality Assurance Office в соответствии с планом работы управления на текущий учебный год.

8.2. Инициаторами проведения различных социологических исследований среди стейкхолдеров могут выступать ректор, проректоры, руководители структурных подразделений и Школ (по согласованию с курирующим проректором), студенческое самоуправление, а также сами обучающиеся Университета.

8.3. Сроки проведения плановых исследований устанавливаются в Плане работы Quality Assurance Office на текущий учебный год и уточняются не позднее, чем за четыре недели до планируемой даты. Внеплановые опросы по другим аспектам деятельности Университета проводятся в сроки, согласованные заявителем и директором Quality Assurance Office.

8.4. Основные исследования проводятся онлайн через LMS системы Университета и онлайн платформ опросов, что обеспечивает удобство и доступность для участников.

8.5. За две недели до начала исследования проводится его анонс через размещение объявлений в АИС Platonus, на информационных стендах, в социальных сетях Университета, а также посредством рассылок, организованных Эдвайзинг-центром

8.6. При подготовке графика опроса «Преподаватель глазами обучающихся» сотрудники QAO совместно с Отделом разработки и сопровождения программного обеспечения проверяют актуальность списка преподавателей, курсов, групп

Документ на бумажном носителе находится в неуправляемых условиях. Перед применением сверьте актуальность редакции в системе электронного документооборота

обучающихся и дисциплин, а также готовность АИС Platonus не позднее, чем за неделю до начала опроса. В опросе «Преподаватель глазами обучающихся» будут включены вопросы, связанные с этическими стандартами преподавания, включая недопущение коррупции и дискриминации.

8.7. Инструментарий для других видов опросов разрабатывается в соответствии с целями исследования. Все инструментарии опросов согласовываются с деканами школ и руководителями подразделений через платформу Документолог и утверждаются директором QAO.

8.8. В основных видах исследований оценка удовлетворённости проводится по 5-балльной шкале: 4,6–5,0 – высокий уровень, 4,1–4,5 – хороший уровень, 3,6–4,0 – средний уровень, 3,1–3,5 – низкий уровень, 3,0 и ниже – недопустимый уровень. Оценочные параметры и формы представления вопросов могут корректироваться, при этом сохраняется преемственность процедур, что позволяет сопоставлять результаты с предыдущими опросами. В каждом периоде исследования используются одинаковые по содержанию вопросы анкеты. В случае изменения инструментариев должны быть реализованы принципы краткости и информативности вопросов с учётом всех оцениваемых сторон.

8.9. В ходе опроса и обработки данных обеспечивается конфиденциальность личной информации всех участников. Доступ к результатам имеют только сотрудники, занятые обработкой, и руководители подразделений, которые обязаны соблюдать принципы конфиденциальности и неразглашения информации.

8.10. Обработка и анализ информации проводятся на основе базы данных с результатами исследования. Сотрудники QAO формируют аналитические справки, справки преподавателей и годовые отчёты, на основе которых составляются рейтинги преподавателей и подразделений Университета. Документы подписываются директором QAO и сотрудниками, ответственными за обработку данных, после чего представляются курирующему проректору и ректору для принятия решений.

8.11. В случае необходимости использования результатов социологических исследований другими подразделениями, QAO предоставляет данные на основании официального запроса. Документальное подтверждение результатов опроса «Преподаватель глазами обучающихся» предоставляется преподавателю на основании официального запроса с посредством корпоративной почты.

8.12. Результаты исследований доводятся до непосредственных руководителей рассматриваемых подразделений и до деканов Школ/директоров Центров (по профессорско-преподавательскому составу) с целью организации устранения выявленных в ходе анкетирования недостатков и проведения разъяснительных бесед с сотрудниками подразделений и преподавателями, имеющими низкие оценки по критериям оценки. Данные могут быть опубликованы с разрешения руководства Университета при соблюдении условий анонимности. Обобщенная информация о результатах исследования и принятых мерах доводится до участников опроса через деканаты соответствующих школ.

8.13. На основе результатов исследований разрабатываются конкретные корректирующие меры по устранению выявленных недостатков. Ответственность

 ALMA ALMATY MANAGEMENT UNIVERSITY	П-QAO-04	Положение о проведении социологических исследований в УО «Алматы Менеджмент Университет»	Редакция 1	Стр. 7 из 7
--	----------	--	------------	-------------

за реализацию этих мер возлагается на руководителей подразделений, и их выполнение контролируется в рамках регулярных отчётов.