	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»		
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура	Редакция: 1
			Страница 1 из 16




«Утверждаю»
Проректор
по академической деятельности
Байлыдина К.Ж.
 от 08.08. 2021г.

Наименование СОП: Порядок и формы проведения обратной связи.
Код: СОП

Нормативные ссылки:

1. Приказ МОН РК №595 Типовые правила деятельности организаций образования, реализующих образовательные программы высшего и (или) послевузовского образования 30.10.2018 г.
2. Приказ Министра образования и науки РК №174 Об утверждении антикоррупционного стандарта по обеспечению открытости и прозрачности в организациях высшего и (или) послевузовского образования 04.05.2020 г.
3. Академическая политика университета, утвержденная приказом Председателя Правления – Ректора от 27.08.2020 г. №375.
4. Положение о Департаменте по академической работе, утвержденное приказом ректора № 78 от 11.02.2020г.
5. «Положение о проведении текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся НАО «Казахский национальный медицинский университет имени С.Д. Асфендиярова», утвержденное решением Правления от 01.10.2020 г., протокол № 13.
6. Положение о Комитете образовательных программ, утвержденное приказом ректора № 368 от 24.08.2020 г.
7. Положение о Комиссии по обеспечению качества Школы/факультета, утвержденное приказом ректора № 368 от 24.08.2020г.
8. МС ИСО 9001-2015 - Система менеджмента качества. Требования.
9. СТ РК ИСО 10001-2009 - Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по правилам поведения для организации.

Цель: СОП определяет порядок и формы проведения обратной связи в ходе образовательного процесса.

1. Термины и определения

Анкета - методическое средство опроса для получения информации на основе вербальной коммуникации.

Анкетирование - это метод сбора данных, предполагающий самостоятельное заполнение анкет целевыми группами респондентов и возврат анкет интервьюеру.

Блиц-опрос - опрос, при котором несколько человек отвечают на вопросы (количество 1 - 5), касающиеся какого-либо недавнего актуального события или явления, находящегося в центре общественного (профессионального, коллегиального, группового) интереса.

Гайд – организационный план.

Взаимооценка - рефлексивная контрольно-оценочная деятельность при организации коллективной учебной работы.

Вопросы закрытого типа - предусматривают готовые варианты ответов, допускающими обычно лишь ответы из приведенного списка.

Вопросы открытого типа – вопросы, позволяющие строить ответ согласно желаниям опрашиваемого как по содержанию, так и по форме (предполагают произвольный ответ).

Вопросы полужакрытого типа – содержат, наряду с готовыми вариантами ответов, возможность изложения своего варианта ответа,



Интервью - способ получения обратной связи, при котором интервьюер задаёт вопросы в соответствии с планом интервью респонденту, при этом не ведёт с ним активного диалога, не высказывает своего мнения и открыто не обнаруживает своей личной оценки ответов испытуемого или задаваемых вопросов.

Метод фокус-групп – групповая дискуссия (обсуждение) с участием модератора, ассистентов и числом респондентов до 10 человек, в ходе которой модератор выясняет индивидуальное мнение каждого респондента по какой-либо проблеме (виду деятельности).

Направляющая обратная связь – это информация, которая предоставляется в процессе взаимодействия (выполнения работы, задания и т.д.)

Мониторинг удовлетворенности потребителей - деятельность руководства или уполномоченных ими лиц по постоянному наблюдению за динамикой состояний удовлетворенности лиц, являющихся потребителями результатов процессов и видов деятельности, входящих в область распространения системы качества университета.

Обратная связь (*feedback*) - отзыв, отклик, ответная реакция на какое-либо действие, событие, выполненную работу.

Оценка 360 градусов - систематический сбор информации о работе индивидуума (или группы), получаемой от некоторого числа лиц, заинтересованных в его работе (работе группы), и обратная связь по ней.

Положительная критика – интерактивная обратная связь - модель обратной связи, предусматривающая сочетание самооценки, объективные конкретные комментарии проверки понимания и восприятия, обсуждение практического плана по улучшению.

Преамбула - средство мотивации респондента на заполнение анкеты.

Суммативная (суммирующая) обратная связь - информация, предоставляемая после выполнения задания.

«Сэндвич (бутерброд)» – модель обратной связи, при которой комментарии развивающей обратной связи находятся между двумя блоками позитивной обратной связи.

Самооценка - оценка индивидуума самого себя, своих качеств, возможностей, умений, навыков и т.д.

Рефлексия – самоанализ, направленный на анализ собственного состояния, знаний, достижений, проблем, поступков, прошедших событий.

Хронологический отчет – модель обратной связи, предусматривающая хронологическую запись выполнения задания с последующим воспроизведением записей (позитивные и негативные комментарии).

BOFF (поведение (Behaviour) — результат (Outcome) — чувства (Feelings) — будущее (Future)) – модель обратной связи.

SOR (стандарт (Standard) — наблюдение (Observation) — результат (Result)) – модель обратной связи.

SLC (успехи (Successes) — Уроки (Learn) — Change (Изменения)) - модель обратной связи для командной работы: работы проектных групп, подведении итоговых или промежуточных результатов, собрания коллектива и т.д.

2. Основные положения

- 1) Настоящая стандартная операционная процедура регламентирует процесс и формы проведения обратной связи от внешних и внутренних потребителей качеством предоставляемых в НАО «Каззахский Национальный Медицинский Университет им. С.Д. Асфендиярова» (далее – КазНМУ) образовательных услуг.
- 2) Настоящая процедура является внутренним нормативным документом для работников всех подразделений КазНМУ.
- 3) Обратная связь является важной составляющей деятельности руководства Университета, Школ и ППС университета в области мониторинга реализации образовательных программ.



- 4) В Университете проводится систематический сбор, анализ и предоставление преподавателям и студентам обратной связи, которая включает информацию о процессе и продукции образовательной программы, в том числе, о недобросовестной практике или ненадлежащем поведении преподавателей или студентов.
- 5) Периодичность, формы получения/предоставления обратной связи, анализ результатов и план корректирующих мероприятий обсуждаются и определяются структурными подразделениями Университета, задействованными на всех уровнях организации, реализации, координации и контроля образовательного процесса (кафедра, Школа, Отдел академического качества, Департамент академической работы и т.д.). Обратная связь проводится с периодичностью не реже 1 раза в 6 месяцев (1 раза в течение 1 академического периода).
- 6) Периодичность, формы предоставления и получения обратной связи от обучающихся по изучаемой дисциплине на уровне кафедры обсуждаются на заседании кафедры и проводятся не менее одного раза в течение одного академического периода (цикла изучения дисциплины), в академических потоках. В случае необходимости, любая форма обратной связи может быть инициирована заведующим кафедрой или завучем.
- 7) На уровне кафедры обратная связь предоставляется от преподавателя обучающимся, изучающим дисциплину, от обучающихся – преподавателю, на регулярной основе. Заведующим кафедрой и завучем проводится систематический анализ удовлетворенности обучающихся качеством силлабуса, тематическим планом по дисциплине; оценки степени сложности тем (разделов) дисциплины и заданий; объективности оценки; своевременности предоставления обратной связи от преподавателей; морально-психологического климата и т.д. на основании рекомендованных ниже форм обратной связи.
- 8) Периодичность, формы предоставления и получения обратной связи на уровне Школы от обучающихся и ППС обсуждаются и утверждаются на заседаниях (рабочих совещаниях) деканата, Комитета образовательных программ, Комиссии по обеспечению академического качества и т.д. и осуществляется не менее одного раза в течение одного академического периода. В случае необходимости, любая форма обратной связи может быть инициирована деканом, заместителем декана, председателем КОП, председателем КОК.
- 9) На уровне Школы проводится обратная связь с обучающимися и ППС и анализ удовлетворенности обучающихся расписанием занятий, качеством силлабусов и контента по дисциплинам реализуемых ОП; качеством преподавания дисциплин, перечнем и содержанием дисциплин в КЭД; объективностью оценки в ходе текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации на кафедрах; уровнем обеспеченности реализуемой ОП учебно-методической литературой и другими материально-техническими ресурсами (по курсам обучения); уровнем поддержки оказываемой обучающимся сотрудниками деканата Школы; анализ удовлетворенности ППС ОП и условиями труда; анализ удовлетворенности работодателей ОП и КЭД и т.д. на основании рекомендованных ниже форм обратной связи.
- 10) Периодичность, формы предоставления и получения обратной связи на уровне Университета обсуждаются на заседаниях (рабочих совещаниях) Отдела академического качества, Департамента академической работы и т.д., утверждаются на заседаниях Академического комитета и осуществляются не менее 2 раз в течение одного учебного года. (1 раз в течение одного академического периода). В случае необходимости, любая форма обратной связи может быть инициирована проректором по академической деятельности, директором ДАР, руководителем отдела академического качества, руководителем учебно-методического отдела и т.д.
- 11) На уровне Университета проводится: анализ удовлетворенности обучающихся ОП; анализ удовлетворенности ОП ППС; анализ удовлетворенности работодателей ОП и выпускниками Университета и т.д. на основании рекомендованных ниже форм обратной связи.



- 12) Отдел академического качества проводит систематическую обратную связь от обучающихся, ППС; работодателей и других внешних стейкхолдеров с целью совершенствования ОП, анализирует полученные результаты, разрабатывает план корректирующих мероприятий (на уровне Университета).
- 13) Отдел академического качества разрабатывает программы и организует обучение АУП и ППС Университета по вопросам методологии обратной связи (семинары, вебинары, мастер-классы и т.д.).
- 14) В режиме очного обучения обратная связь может предоставляться в виде самооценки, взаимооценки, устных и письменных комментариев, чек-листов, рефлексивных обзоров, работы в фокус-группах, интервьюирования, анкетирования, оценки 360 градусов и т.д.
- 15) В режиме дистанционного обучения обратная связь может предоставляться посредством самооценки, взаимооценки, устных (голосовых) и письменных комментариев, чек-листов, онлайн видео конференцсвязи, онлайн работы в фокус-группах, онлайн интервьюирования, онлайн анкетирования и т.д.
- 16) Рекомендуемые модели предоставления обратной связи от преподавателя обучающимся: сэндвич, хронологический отчет, положительная критика – интерактивная обратная связь; BOFF, SOR, SLC.
- 17) Рекомендуемые формы получения обратной связи от обучающихся: самооценка, взаимооценка; комментарии (устные, голосовые, письменные), обращения; интервью; фокус-группы; рефлексивный обзор; анкетирование.
- 18) Рекомендуемые формы обратной связи для получения обратной связи от ППС администрации Школы (Университета): анкетирование, фокус-группы, интервью, оценка 360 градусов, ответы на обращения (жалобы).
- 19) Рекомендуемые формы предоставления обратной связи от других стейкхолдеров (выпускники, работодатели, родители обучающихся и т.д.): анкетирование, фокус-группы, интервью; оценка 360 градусов.
- 20) Рекомендуемые платформы для проведения опросов, анкетирования в дистанционном формате - Microsoft Office 365; АИС «Сириус» (через личные кабинеты обучающихся, ППС и т.д.), Google-формы на Google-диске корпоративной почты НАО «КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова».
- 21) Рекомендуемые платформы для проведения интервью, фокус-групп в дистанционном формате – ZOOM, Cisco Webex Meeting, Microsoft Teams.
- 22) Оценку удовлетворенности обучающихся (студентов, докторантов, магистрантов, интернов, резидентов) ОП проводит Отдел академического качества.
- 23) Анкетирование «Преподаватель глазами студента» проводится в системе «Сириус» по завершении изучения дисциплины и по окончании сдачи экзамена, через личный кабинет обучающегося.
- 24) Анкетирование «Студенты глазами преподавателя» проводится в системе «Сириус» по завершении изучения дисциплины и по окончании сдачи экзамена, через личный кабинет преподавателя.
- 25) Отдел академического качества доводит до сведения деканов Школ результаты анкетирования.
- 26) Деканы школ, в свою очередь, доводят результаты анкетирования до сведения заведующих кафедрами /обучающихся.
- 27) По результатам обратной связи (анкетирование, интервью в фокус-группе и т.д.) деканам Школ и заведующим кафедрами необходимо акцентировать внимание на отрицательных комментариях и провести коллективные/индивидуальные разъяснительные беседы с каждым заведующим кафедрой/ преподавателем/обучающимся, получившим негативные отзывы, в индивидуальном порядке (формы памяток для деканов, заведующих кафедрами и формы протоколов беседы прилагаются).

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1 Страница 5 из 16

Процедура на уровне кафедры

№	Что	Кто	Когда	Кому	Код	Документ
1	Разработка, обсуждение и утверждение форм и периодичности предоставления (получения) обратной связи.	Ответственный преподаватель (координатор курса)	До начала изучения дисциплины	Зав. Кафедрой		Форма анкеты, перечень вопросов для интервью, фокус-группы
2	Обсуждение и утверждение сотрудника, ответственного за загрузку форм обратной связи (проведение анкетирования, интервью, заседания фокус-группы т.д.).	Зав. кафедрой	За неделю до запланированного мероприятия	ППС Кафедры		Служебная записка, выписка из протокола заседания кафедры
3	Загрузка анкет; уведомление респондентов о дате (сроках) предоставления обратной связи путем анкетирования, интервьюирования, фокус-группы, конференции в ZOOM, создание команд в M.Teams и т.д.) и т.д.	Ответственный преподаватель (координатор курса)	За 1-2 дня до запланированного мероприятия	Обучающиеся		Уведомление по корпоративной почте - интерактивная ссылка на анкету, команду в MS Teams, ZOOM и т.д.
4	Проведение анкетирования, интервьюирования работа в фокус-группе	Ответственный преподаватель (координатор курса, модератор фокус-группы)	В установленные сроки, не реже 1 раза в течение 1 академического периода, по каждому академическому потоку	Зав. кафедрой, завуч кафедры		Уведомление по корпоративной почте (почте Outlook) - интерактивная ссылка для предоставления совместного доступа к результатам анкетирования, просмотра видеозаписи и т.д.
5	Анализ результатов обратной связи	Ответственный преподаватель (координатор курса, модератор фокус-группы)	В течение 2-3 дней после проведения обратной связи	Зав. кафедрой, завуч кафедры		Анализ результатов анкетирования, интервью в фокус-группе (справка, аналитический отчет).
6	Разработка плана корректирующих мероприятий, направленных на улучшение, по итогам обратной связи.	Заведующий кафедрой	В течение 2 дней после получения отчета по итогам проведения обратной связи	ППС кафедры		План корректирующих мероприятий; протокол индивидуальной беседы зав. кафедры с преподавателем/ обучающимися по результатам анонимного анкетирования (при необходимости).

Процедура на уровне Школы

№	Что	Кто	Когда	Кому	Код	Документ
1	Разработка, обсуждение и утверждение форм и периодичности предоставления (получения) обратной связи.	Зам. декана Председатель КОП Председатель КОК	Не менее 1 раза, в течение одного академического периода	Декану Школы		Форма анкеты, перечень вопросов для интервью, фокус-группы.



«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ
НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»

Отдел академического качества

Стандартная операционная процедура


Редакция: 1

Страница 6 из 16

№	Что	Кто	Когда	Кому	Код	Документ
2	Обсуждение и утверждение сотрудника, ответственного за загрузку форм обратной связи (проведение анкетирования, интервью, планирование заседания фокус-группы в, планирование конференции в ZOOM, создание команд в M.Teams и т.д.).	Зам. декана Председатель КОП Председатель КОК	За неделю до запланированного мероприятия	Декану Школы		Служебная записка, выписка из протокола заседания КОП, КОК
3	Загрузка анкет; уведомление респондентов о дате (сроках) предоставления обратной связи путем анкетирования, интервьюирования, фокус-группы и т.д.	Зам. Декана	За 1-2 дня до запланированного мероприятия	Модераторы Респонденты (участники фокус-группы, обучающиеся, выпускники, ППС, работодатели и т.д.)		Уведомление по корпоративной почте (почте Outlook); интерактивная ссылка на анкету, команду в MS Teams, ZOOM и т.д.
4	Проведение анкетирования, интервьюирования работа в фокус-группе	Модераторы по анкетированию и фокус-группы	В установленные сроки	Председателю КОП Председателю КОК		Уведомление по корпоративной почте - интерактивная ссылка для предоставления совместного доступа к результатам анкетирования, просмотра видео записи и т.д.
5	Анализ результатов обратной связи	Зам. декана Председатель КОП Председатель КОК	В течение 2-3 дней после проведения обратной связи	Декану Школы		Анализ результатов анкетирования, интервью в фокус-группе (справка, аналитический отчет)
6	Разработка плана корректирующих мероприятий, направленных на улучшение, по итогам обратной связи.	Декан Школы	В течение 2 дней после получения отчета по итогам проведения обратной связи	Заведующим кафедрами		План корректирующих мероприятий; протокол индивидуальной беседы зав. кафедры с преподавателем по результатам анонимного анкетирования (при необходимости)

Процедура на уровне Университета

№	Что	Кто	Когда	Кому	Код	Документ
1	Разработка, обсуждение и утверждение форм и периодичности предоставления (получения) обратной связи.	Методист отдела академического качества	Не менее 1 раза, в течение одного академического периода	Начальнику отдела академического качества		Форма анкеты, перечень вопросов для интервью, фокус-группы.
2	Обсуждение и утверждение сотрудника,	Начальник ОАК	За неделю до запланированного мероприятия	Директору ДАР Директору		Служебная записка


	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1
		Страница 7 из 16

№	Что	Кто	Когда	Кому	Код	Документ
	ответственного за загрузку форм обратной связи (проведение анкетирования, интервью, планирование заседания фокус-группы в, планирование конференции в ZOOM, создание команд в M.Teams и т.д.).			департамента цифровизации		
3	Загрузка анкет; уведомление респондентов о дате (сроках) предоставления обратной связи путем анкетирования, интервьюирования, фокус-группы и т.д.	Методист отдела академического качества	За 1-2 дня до запланированного мероприятия	Модераторы Респонденты (участники фокус-группы, обучающиеся, выпускники, ППС, работодатели и т.д.)		Уведомление по корпоративной почте (почте Outlook); интерактивная ссылка на анкету, команду в MS Teams, ZOOM и т.д.
4	Проведение анкетирования, интервьюирования, работа в фокус-группе	Модераторы фокус-группы Методист отдела академического качества	В установленные сроки	Начальнику ОАК Директору ДАР Проректору по АД		Уведомление по корпоративной почте - интерактивная ссылка для предоставления совместного доступа к результатам анкетирования, просмотра видео записи и т.д.
5	Анализ результатов обратной связи	Модератор фокус-группы Методист ОАК	В течение 2-3 дней после проведения обратной связи	Начальнику ОАК		Анализ результатов анкетирования, интервью в фокус-группе (справка, аналитический отчет)
6	Разработка плана корректирующих мероприятий, направленных на улучшение, по итогам обратной связи.	Начальник ОАК	В течение 2 дней после получения отчета по итогам проведения обратной связи	Деканам Школ		План корректирующих мероприятий



ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Наименование	Наименование структурного подразделения	Ф.И.О., подпись ответственного лица, дата визирования	Должность, Ф.И.О., подпись конкретного исполнителя, дата визирования
РАЗРАБОТКА	КОП «Стоматология»	Баскакова И.В. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
СОГЛАСОВАНИЕ (наименование структурного подразделения, с руководителем которого согласовывается документ)	Руководитель ДАР	Тусупбекова С.К. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	Проректор по академической деятельности	Байльдинова К.Ж. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	Декан школы общей медицины - 1	Измайлова С.Х. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	Декан школы общей медицины - 2	Шопаева Г.А. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	Декан международного факультета	Джардемалиева Н.Ж. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	Декан школы педиатрии	Сыдыкова С.И. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	Декан школы фармации	Сакинова З.Б. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	И.О. Декана школы общественного здравоохранения	Карибаев К.Б. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	И.О. Декана школы стоматологии	Дильбарханов Б.П. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
	Декан факультета постдипломного образования	Баймаханов А.Н. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.
Руководитель отдела системы менеджмента качества	Масапова А.А. «__»__ 20__ г.	«__»__ 20__ г.	

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1 Страница 9 из 16

Приложение 1

Практические рекомендации по предоставлению комментариев обратной связи

- Предоставляйте ОС своевременно, по мере необходимости.
- Будьте искренни – учитывайте потребности и получающего и предоставляющего ОС.
- Будьте не оценивающими, а описательными: опишите конкретные примеры поведения в соответствии с критериями задания.
- Отмечайте изменения и прогресс – будьте мотивирующими.
- Предложите советы, рекомендации по улучшению.
- Способствуйте разработке плана по улучшению.
- Записывайте в ходе обучения, чтобы быть точными.
- Перед занятием обсудите критерии оценки и ОС.
- Говорите больше «Я» чем «Ты».

Приложение 2

Виды интервью

1) По степени формализации

Стандартизированное, полу-стандартизированное - заранее определены формулировки вопросов и последовательность, в которой они задаются в ходе интервью.

Не стандартизированное, свободное или ненаправленное интервью - в ходе интервью модератор следует лишь общему плану, сформулированному соответственно задачам исследования, задавая вопросы по ситуации. Благодаря своей гибкости располагает к более хорошему в сравнении со стандартизированным интервью контакту между модератором и респондентами.

Полу-стандартизированное или фокусированное интервью – в ходе интервью модератор руководствуется перечнем как строго необходимых, так и возможных вопросов.

2) По стадии исследования

Предварительное интервью. Используется на стадии пилотного сбора информации.

Основное интервью. Используется на стадии сбора основных сведений.


Контрольное интервью. Используется для проверки спорных результатов и для пополнения банка данных.

3) По количеству участников

Индивидуальное интервью — интервью, в котором участвует только корреспондент (модератор) и респондент (испытуемый).

Групповое интервью — интервью, в котором участвует более двух человек.

Массовое интервью — интервью, в котором участвуют от сотни до тысяч респондентов.

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»		
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура	Редакция: 1 Страница 10 из 16

Приложение 3

Метод фокус-групп

Метод фокус-группы (фокусированное интервью) представляет собой дела **групповую дискуссию**, в ходе которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту этой деятельности.

Ценность получаемой информации состоит в том, что участники дискуссии, по возможности «очистившись» от идеологических установок (вербальных штампов), становятся свободными и раскованными в своих ответах.

Основные характеристики метода

- 1) Численность группы обычно составляет от 2 до 8 участников и, как правило, не превышает 10 участников;
- 2) Группа формируется с учетом цели исследования.
- 3) Длительность дискуссии, в зависимости от задач исследования – 1 до 3 часов.
- 4) Дискуссию ведет модератор — опытный сотрудник организации.
- 5) Групповая дискуссия предусматривает создание благоприятных условий общения для каждого участника и атмосферы доброжелательности и комфорта для группы в целом.

Основные этапы подготовки к фокусированному интервью

- 1) **Написание программы**, где формулируется и обосновывается проблема, определяются цель, задачи, объект, предмет исследования, а также обследуемая совокупность, число и размер фокус-групп, инструментарий сбора и обработки информации.
- 2) **Подготовка команды**, которая состоит из модератора и ассистентов. Один из ассистентов ведет аудио- или видеозапись, фиксируя особенности высказываний (например, эмоциональность, невербальные характеристики).
- 3) **Набор респондентов**, которому может предшествовать предварительное тестирование или интервью.

Участники фокус-групп могут также выбираться случайным методом, методом «снежного кома», когда один респондент называет кандидата, отвечающего заданным критериям, а этот кандидат называет еще одного кандидата и т.д.

Нельзя использовать уже сложившиеся группы, так как система сложившихся отношений влияет на характер обсуждения.

Написание гайда (организованного плана).

Он состоит из приветствия, объяснения основных правил, формулирования вопросов, разбитых на смысловые блоки. В гайде указываются время и продолжительность перерывов. Гайд завершается выражением благодарности участникам.

Процесс фокусированного интервью


Перед дискуссией, когда собираются незнакомые между собой участники, модератор и его ассистенты приветствуют входящих, создают непринужденную обстановку. При этом важно обеспечить следующие **процедурные моменты**:

- помещение, где проводится дискуссия, должно быть просторным и комфортабельным;
- обязательно наличие большого стола, где участники дискуссии смогли бы пользоваться записями, бланками, рисунками.
- При проведении фокусированного интервью в дистанционном формате должно быть обеспечено высокое качество IT-сопровождения.

Начало дискуссии

Модератор сообщает участникам цели и основные правила дискуссии, отмечая при этом для себя некоторые их личностные характеристики. Затем происходит знакомство участников дискуссии.

Обсуждение (основная часть)

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1 Страница 11 из 16

Как правило, начинается с открытых вопросов, которые раскрывают особенности характера участников, разнообразие их мнений.

Закрытые вопросы обычно задаются ближе к концу дискуссии, что позволяет сфокусировать ответы на конкретных аспектах обсуждаемой проблемы.

Модератору в процессе дискуссии рекомендуется избегать оценочных реплик как в вербальной форме («согласен», «хорошо», «неверно»), так и в невербальной (кивок, покачивание головой, жест отрицания и т.д.).

В процессе дискуссии модератор незаметно контролирует группу, используя 5-секундные паузы и «дознания» типа: «Вы не объясните более подробно?», «Вы не приведете пример?»

Заключительная часть.

Выясняется и резюмируется мнение респондентов о рассматриваемой проблеме. Какую программу действий они могли бы предложить? Далее дискуссия завершается. Модератор благодарит респондентов,

Впоследствии запись дискуссии просматривается (расшифровывается, распечатывается). На основе полученной стенограммы происходит анализ и составляется отчет.

Преимущества метода фокус-группы

- 1) В ходе дискуссии создаются благоприятные условия для спонтанного проявления респондентами эмоций, искреннего выражения мнений.
- 2) Результаты дискуссии, представленные в отчете, оказываются более понятными заказчику исследования, тогда как количественные показатели обычных опросов в виде шкал заказчика удовлетворяют не всегда.
- 3) Метод фокус-групп сравнительно экономичен и быстро дает результаты.

Ограничения и недостатки метода.

- 1) Материалы модератор подготавливает фактически интуитивно; работа обычного интервьюера намного легче.
- 2) Наибольшую трудность представляет подбор участников дискуссии, что объясняется основным требованием метода: участник должен полностью «раскрыться», быть искренним.
- 3) В фокус-группах не должны принимать участие специалисты в данной области, заинтересованные в результатах фокусированного интервью, знакомые модератора, участники прошлых фокус-групп и т.д.

Фокус-группа является качественным, т.е. достаточно гибким методом сбора информации, позволяет прийти к достоверным выводам и не требует серьезных временных затрат в применении.

Метод фокус-группы может применяться как самостоятельно, так и в сочетании с другими методами. Зачастую фокус-группы проводят на заключительном этапе исследований, связанных с получением количественных данных.

Анализ фокус-групп позволяет приобщить к количественным данным качественные элементы, благодаря чему результаты исследования будут более «живыми» и наглядными.

Приложение 4

Метод анкетирования


Анкетирование проводится в основном в случаях, когда необходимо выяснить мнения людей по каким-то вопросам и охватить большое число людей за короткий срок.

Особенностью этого метода можно назвать его **анонимность** (личность респондента не фиксируется, фиксируются лишь его ответы).

Анкета - набор вопросов, каждый из которых логически связан с центральной задачей исследования, и возможных вариантов ответов, из которых респондент должен выбрать самые подходящие либо предложить собственный вариант ответа.

Структура анкеты

Вводная часть (преамбульно-инструктивный раздел).

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1 Страница 12 из 16

Вводная часть (преамбула) предусматривает обращение к респонденту; указывается цель опроса; даются необходимые комментарии и инструкции по работе респондента с анкетой; формируется его мотивация к искренности ответов; указывается приблизительное время, необходимое на заполнение анкеты (желательно).

Паспортчика - некоторые сведения о респонденте (пол, возраст, уровень образования, место работы (учебы), жительства, профессию, должность, курс обучения и т.д.).

Основные вопросы, сформулированные соответствующим образом.

Благодарность респонденту за участие в проведенном опросе.

По числу респондентов различают:

- 1) Индивидуальное анкетирование (один респондент);
- 2) Групповое анкетирование (несколько респондентов).
- 3) Аудиторное анкетирование, состоящее в одновременном заполнении анкет группой людей, собранных в одном помещении в соответствии с правилами выборочной процедуры;
- 4) Массовое анкетирование (от сотни до тысяч респондентов).

По полноте охвата:

- 1) Сплошное (опрос всех представителей выборки);
- 2) Выборочное (опрос части выборки).
- 3) По типу контактов с респондентом:
 - Очное (в присутствии исследователя-анкетёра);
 - Дистанционное (анкетёр отсутствует);

Этапы проведения анкетирования.

Шаг 1. Определение цели анкетирования и содержания анкеты.

Шаг 2. Подбор целевой аудитории и выбор способа проведения анкетирования

Шаг 3. Составление анкеты.

Шаг 4. Тестирование анкеты в малой группе респондентов.

Шаг 6. Проведение анкетирования.

Шаг 7. Анализ результатов анкетирования

Шаг 8. Формирование и предоставление отчета

Виды вопросов анкеты

По форме:

Вопросы открытого типа - позволяют строить ответ согласно желаниям опрашиваемого как по содержанию, так и по форме (предполагают произвольный ответ). В таких вопросах отсутствует желание навязать определенный ответ. Информация в этом случае получается более полная (в этом их плюс), а обработка и интерпретация затруднены, неоднозначны, что затрудняет сравнение ответов разных испытуемых. При анкетировании используются значительно реже, чем вопросы закрытого типа.

Вопросы закрытого типа - предусматривают готовые варианты ответов. Вариант, который более других соответствует мнению респондента, помечается в соответствии с инструкцией.

Дихотомические вопросы - вопросы, в которых фиксированное количество вариантов ответов составляет два (например, «да» и «нет»).

Шкала ответов - варианты ответов, такие как: никогда, изредка, иногда, часто; полностью согласен, скорее согласен, скорее не согласен, полностью не согласен и т.д.

Преимуществом вопросов закрытого типа является единообразие ответов и относительная лёгкость обработки статистических данных.

Недостаток - менее точная интерпретация, приближенный вариант ответа, отсутствие необходимого варианта ответа.

Полузакрытые вопросы - содержат наряду с готовыми вариантами ответов возможность изложения своего варианта ответа, в формулировке типа: «Другое».

Требования к формулированию вопросов:

- вопросы должны быть понятны для исследуемой категории респондентов;



- вопросы должны быть лаконичными;
- в вопросе должна быть исключена двусмысленность в понимании;
- вопрос не должен раздражать респондента и унижать его достоинства.

Количество вопросов в одной анкете - от 1-5 (блиц-опрос) до 10-15, в зависимости от целевой аудитории, из них:

- вопросов закрытого типа - 50-60%;
- вопросов полузакрытого типа – 25-30%;
- вопросов открытого типа - 10-25%.

Рекомендуемое время, необходимое на ответы на вопросы одной анкеты – не более 10 минут (проверяется эмпирическим путем).

Типичные ошибки при составлении анкет:

- скрытая «заданность» ответа;
- излишняя детализация;
- двусмысленность вопросов;
- недостаточная различительная сила вопросов.

Практические рекомендации по разработке анкеты

1) Не рекомендуется вводить в анкету лишние вопросы, без которых можно обойтись. В то же время не рекомендуется излишне упрощать проблему, поскольку постановка ограниченного числа вопросов дает возможность интерпретировать полученные результаты в желаемом направлении.


2) Анкета не должна быть большой и утомительной.

3) Следует ограничивать количество открытых вопросов (где требуется вписать свой вариант ответа), поскольку либо ответ может быть логичным, но бессмысленным, либо ответа не будет вообще.

4) Вопросы закрытого и полузакрытого типа позволяют сэкономить время и получить ответы на большинство вопросов. При перечислении вариантов ответов рекомендуется перечислить все возможные, добавить вариант «другое» (при необходимости), но также избегать бессмысленных вариантов ответов.

5) Важно использовать в методических целях информацию не только по отдельным вопросам, но и ту, которая обнаруживается при осмыслении как всех вопросов как взаимодействующих структур, так и всех ответов как взаимодействующих элементов.

6) Рекомендуется перед началом опроса провести тестирование составленной анкеты, на малом контингенте респондентов (достаточно 10).

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: I Страница 14 из 16

Приложение 5

Памятка для декана Школы

Уважаемый(-ая) _____
Декан Школы

1. Прошу Вас провести совещание со студентами по результатам анкетирования «Студенты глазами преподавателя», проводимым в системе Сириус с ... по ...20_г. (*общая информация, без уточнения ФИО преподавателей*).
2. Довести до сведения студентов, заведующих кафедр и ППС Школы результаты анкетирования.

Приложение 6

Памятка для декана Школы

Уважаемый(-ая) _____
Декан Школы


- 1) 1.Прошу Вас провести совещание с ППС по результатам анкетирования «Преподаватель глазами студента», проводимым в системе Сириус с ... по2021г. (*общая информация, без уточнения ФИО преподавателей*).
- 2) Предоставить краткий отчет встречи со студентами сотруднику отдела академического качества (адрес электронной почты сотрудника).
- 3) Довести до сведения заведующих кафедр результаты анкетирования, акцентировать внимание на отрицательных комментариях и обязать протокольно провести беседу (*форма протокола прилагается*) с каждым преподавателем.
- 4) Нижеследующую памятку разослать вместе с результатами анкетирования заведующим кафедр.

Приложение 7

Памятка для заведующего кафедрой

Уважаемый(-ая) _____
заведующий кафедрой

Прошу Вас провести индивидуальную беседу по предложенной форме с преподавателем Вашей кафедры с отрицательным комментарием респондента по результатам анкетирования «Преподаватель глазами студента», проводимым в системе Сириус с по года. После беседы просим выслать сканированный вариант протокола сотруднику отдела академического качества (адрес электронной почты сотрудника).

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1 Страница 15 из 16

Приложение 8

ПРОТОКОЛ
индивидуальной беседы декана с обучающимся
по результатам анонимного анкетирования
«Студенты глазами преподавателей»
в связи с неудовлетворенностью ППС

«__» _____ 20__ года

беседа проводится после завершения анкетирования, в течение 2 суток

Кафедра _____

Студент _____

Комментарии респондентов:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Проводимая беседа с обучающимся:

Решение:

Декан Школы.... _____ ФИО

Студент _____ ФИО

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1 Страница 16 из 16

Приложение 9

ПРОТОКОЛ
индивидуальной беседы заведующего кафедры с преподавателем
по результатам анонимного анкетирования
«Преподаватель глазами студентов»
в связи с неудовлетворенностью обучающихся
«__» _____ 20__ года

беседа проводится после завершения анкетирования, в течение 2 суток

Кафедра _____

Преподаватель кафедры _____

Комментарии респондентов:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____


Проводимая беседа с преподавателем:

Решение:

Заведующий кафедрой _____ **ФИО**

Преподаватель кафедры _____ **ФИО**

*Сканированный вариант протокола предоставляется
в отдел академического качества в течение
2 рабочих дней после завершения беседы для дальнейшей работы*

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»		
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура	Редакция: 1
			Страница 1 из 16



 «Утверждаю»
Проректор
по академической деятельности
Байлыдина К.Ж.
 от 08.02.2021 г.

Наименование СОП: Порядок и формы проведения обратной связи.
Код: СОП

Нормативные ссылки:

1. Приказ МОН РК №595 Типовые правила деятельности организаций образования, реализующих образовательные программы высшего и (или) послевузовского образования 30.10.2018 г.
2. Приказ Министра образования и науки РК №174 Об утверждении антикоррупционного стандарта по обеспечению открытости и прозрачности в организациях высшего и (или) послевузовского образования 04.05.2020 г.
3. Академическая политика университета, утвержденная приказом Председателя Правления – Ректора от 27.08.2020 г. №375.
4. Положение о Департаменте по академической работе, утвержденное приказом ректора № 78 от 11.02.2020г.
5. «Положение о проведении текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся НАО «Казахский национальный медицинский университет имени С.Д. Асфендиярова», утвержденное решением Правления от 01.10.2020 г., протокол № 13.
6. Положение о Комитете образовательных программ, утвержденное приказом ректора № 368 от 24.08.2020 г.
7. Положение о Комиссии по обеспечению качества Школы/факультета, утвержденное приказом ректора № 368 от 24.08.2020г.
8. МС ИСО 9001-2015 - Система менеджмента качества. Требования.
9. СТ РК ИСО 10001-2009 - Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по правилам поведения для организации.

Цель: СОП определяет порядок и формы проведения обратной связи в ходе образовательного процесса.

1. Термины и определения

Анкета - методическое средство опроса для получения информации на основе вербальной коммуникации.

Анкетирование - это метод сбора данных, предполагающий самостоятельное заполнение анкет целевыми группами респондентов и возврат анкет интервьюеру.

Блиц-опрос - опрос, при котором несколько человек отвечают на вопросы (количество 1 - 5), касающиеся какого-либо недавнего актуального события или явления, находящегося в центре общественного (профессионального, коллегиального, группового) интереса.

Гайд – организационный план.

Взаимооценка - рефлексивная контрольно-оценочная деятельность при организации коллективной учебной работы.

Вопросы закрытого типа - предусматривают готовые варианты ответов, допускающими обычно лишь ответы из приведенного списка.

Вопросы открытого типа – вопросы, позволяющие строить ответ согласно желаниям опрашиваемого как по содержанию, так и по форме (предполагают произвольный ответ).

Вопросы полужакрытого типа – содержат, наряду с готовыми вариантами ответов, возможность изложения своего варианта ответа,