


**Федеральное агентство морского и речного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»**

**Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Региональный центр дополнительного профессионального образования**

**ПРОЦЕДУРА  
АНАЛИЗ ОТЗЫВОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**Архангельск  
2022**

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 2 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:	4

## СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 11

к приказу директора АМИ им.  
 В.И. Воронина - филиал ФГБОУ ВО  
 «ГУМРФ имени адмирала  
 С.О. Макарова»  
 от 30 09 2022 № 151


Система стандартов качества <b>Процедура</b> <b>Анализ отзывов обучающихся</b>	Новая редакция
	Дата введения - в соответствии с распоряжением

Настоящая процедура разработана согласно требованиям МС ИСО 9001:2015, МС ИСО 10004, а также Конвенции ПДНВ и является документом системы стандартов качества Института ДПО ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА».

Процедура регламентирует планирование, организацию, выполнение и мониторинг процессов обучения и тренажерной подготовки на курсах дополнительного профессионального образования и профессионального обучения в региональном центре дополнительного профессионального образования Арктического морского института имени В.И. Воронина – филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА».

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ректора


Контроль документа:	Директор АМИ им. В.И. Воронина - филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»
Руководитель разработки	Руководитель РЦ ДПО Рушаков Н.В.
Исполнитель	Бунина А.А.

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 3 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:	4

## Оглавление

<i>Лист ознакомления</i> .....	4
<i>Лист учета экземпляров</i> .....	4
<i>Лист учета корректуры</i> .....	4
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	5
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
4. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	6
5. АНАЛИЗ ОТЗЫВОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	6
6. ОТЧЕТ И АРХИВАЦИЯ .....	7
7. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ БЛАНКИ И НОСИТЕЛИ ИНФОРМАЦИИ.....	7
Приложение 1 Анкета отзыва обучающегося.....	9
Приложение 2 Анкета отзыва обучающегося (курсы с применением СДО) .....	11
Приложение 3 Отчет. Анализ отзывов обучающихся.....	13



	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 5 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:	4

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Процедура распространяется на все курсы, проводимые в региональном центре дополнительного профессионального образования (далее – РЦ ДПО) Арктического морского института имени В.И. Воронина – филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее - филиал), в части реализации программ ДПО, за исключением семинаров или обмена мнениями участников программы по отдельным вопросам или направлениям, обучения курсантов 1 и 2 и выпускных курсов, подготовка которых проводится в рамках основной профессиональной образовательной программы. Процедура устанавливает порядок анализа замечаний и предложений обучающихся и принятия соответствующих мер с целью повышения качества предоставления образовательной услуги, порядка отчетности и архивации, а также качества используемых при этом бланков и носителей информации.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ;
- ISO 10004 Руководство по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителей;
- Устав университета;
- Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками (далее – Конвенция ПДНВ);
- Руководство по качеству;
- Процедура Института дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее – Институт ДПО) «Анализ отзывов обучающихся»;
- Локальные нормативные акты.


## 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Структурное подразделение** – структурное подразделение Института ДПО, осуществляющее образовательную деятельность по программам дополнительного профессионального образования и профессионального обучения.

**Филиал** – филиал ФГБОУ ВО "ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова", реализующий программы дополнительного профессионального образования и профессионального обучения, на которые распространяется Положение о взаимодействии структурных подразделений Университета в области дополнительного профессионального образования.

**Назначенное лицо** – сотрудник структурного подразделения (филиала), назначенный руководителем структурного подразделения (филиала) осуществлять руководство выполнением Процедуры.

**Анкета** – установленная форма для заполнения обучающимися, содержащая отзыв об оказании образовательной услуги или отдельных ее составляющих.

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 6 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия: 4

## 4. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Первый заместитель директора Института ДПО осуществляет общий контроль над выполнением Процедуры в структурных подразделениях и филиалах.

4.2. Руководитель РЦ ДПО осуществляет руководство по выполнению Процедуры в РЦ ДПО, организует систематический контроль выполнения Процедуры и работу по устранению замечаний и реализации предложений обучающихся, направленных на повышение качества предоставления образовательной услуги.

4.3. Преподаватель-инструктор:

– обеспечивает выдачу обучающимся анкет для заполнения отзыва об оказании образовательной услуги;

4.4. Методист:

– осуществляет анализ замечаний и предложений в отзывах обучающихся и ознакомление с ними сотрудников РЦ ДПО или филиала, к компетенции которых относятся предложения и замечания обучающихся.

– ежеквартально представляет результаты анализа отзывов обучающихся и свои предложения по повышению качества предоставления образовательной услуги руководителю РЦ ДПО;

– разрабатывает план корректирующих /предупреждающих действий с целью устранения потенциальных причин возникновения неудовлетворенности потребителей, контролирует выполнение мероприятий этого плана.

## 5. АНАЛИЗ ОТЗЫВОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. По окончании обучения группы обучающихся преподаватель-инструктор предлагает обучающимся заполнить анкеты и собирает у обучающихся заполненные анкеты, содержащие отзывы обучающихся.

5.2. Анкета заполняется обучающимися анонимно в добровольном порядке.

5.3. Методист в срок не более чем 1 рабочая неделя выполняет анализ заполненных анкет и подтверждает это своей подписью, записывает непосредственно в анкете свои комментарии в части:

- обоснованности замечаний и реализуемости предложений обучающихся;
- предлагаемых возможных мероприятий для устранения замечаний и реализации предложений обучающихся.

5.4. Преподаватель-инструктор просматривает заполненные анкеты с комментариями и подтверждает это своей подписью.


5.5. Если замечания и предложения обучающихся входят в сферу ответственности руководителя РЦ ДПО и могут быть оперативно устранены, руководитель РЦ ДПО организует выполнение соответствующих мероприятий, запись о которых вносится в очередной ежеквартальный отчет "Анализ отзывов обучающихся". Форма отчета приведена в Приложении 3.

5.6. В случае наличия в анкете замечаний и предложений обучающихся, выходящих за сферу ответственности руководителя РЦ ДПО:

5.6.1. руководитель РЦ ДПО информирует об этом сотрудников, к сфере компетенции которых относятся записи в анкете, знакомит их с записями в анкете под роспись в анкете.

5.6.2. Руководитель РЦ ДПО совместно с сотрудниками РЦ ДПО и филиала, указанными в п.5.6.1:

- вырабатывают меры для реализации предложений обучающихся;

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 7 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:

– разрабатывают план корректирующих /предупреждающих действий с целью устранения потенциальных причин возникновения неудовлетворенности потребителей; контролируют выполнение мероприятий этого плана;

– включают в очередной отчет "Анализ отзывов обучающихся" сведения о замечаниях и предложениях обучающихся и мероприятия, предпринятые для их реализации.

5.7. Если замечания обучающихся не могут быть оперативно устранены и предложения обучающихся оперативно реализованы, руководитель РЦ ДПО докладывает директору филиала и действует по его указанию.

5.8. Ежеквартально методист представляет руководителю РЦ ДПО отчет "Анализ отзывов обучающихся" по направлениям подготовки.

5.9. Руководитель РЦ ДПО ежеквартально, не позднее 2-х недель после начала квартала, письменно информирует первого заместителя директора Института ДПО о результатах анализа отзывов обучающихся мероприятиях, направленных на устранение замечаний и реализацию предложений обучающихся с целью повышения качества предоставления образовательной услуги.

5.10. Первый заместитель директора Института ДПО по мере необходимости, но не реже двух раз в год инициирует рассмотрение на Ученом Совете Института ДПО результатов анализа отзывов в структурных подразделениях и филиалах.

5.11. Ежегодно не позднее 15 декабря первый заместитель директора Института ДПО письменно докладывает директору об устранении замечаний и реализации предложений обучающихся.

## 6. ОТЧЕТ И АРХИВАЦИЯ

6.1. Специальный отчет по результатам выполнения Процедуры не требуется.

6.2. Свидетельством выполнения Процедуры является личная подпись сотрудника с указанием даты на анкете рядом с предложением или замечанием, относящейся к сфере ответственности этого сотрудника.

6.3. Свидетельством выполнения Процедуры методистом являются:

- личная подпись на анкете обучающегося;
- ежеквартальный отчет по анализу отзывов обучающихся по направлению/курсу.

6.4. Свидетельством реализации мер, направленных на повышение качества предоставления образовательной услуги, является: рапорта об устранении замечаний и реализации предложений обучающихся:

- руководителя РЦ ДПО первому заместителю директора института ДПО (ежеквартально);
- первого заместителя директора института ДПО директору Института ДПО (ежегодно).


6.5. Анкеты обучающихся хранятся руководителем РЦ ДПО 1 год, следующего за текущим календарным годом.

6.6. Ежеквартальные отчеты по анализу отзывов обучающихся по направлению/курсу и ежегодный рапорт об устранении замечаний и реализации предложений обучающихся хранятся 5 лет, следующих за текущим календарным годом.

## 7. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ БЛАНКИ И НОСИТЕЛИ ИНФОРМАЦИИ

7.1. При реализации процедуры используются:

7.1.1. Типовой бланк анкет отзывов обучающихся курсов по программам подготовки ДПО (Приложение 1).


	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 8 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:	4

7.1.2. Типовой бланк анкет отзывов обучающихся курсов по программам подготовки ДПО с применением системы дистанционного обучения (далее - СДО) (Приложение 2).

7.1.3. В обоснованных случаях: обучение по пилотному курсу (программе) или при обучении группы специалистов по индивидуальной программе, допускается дополнение анкеты вопросами, которые направлены на получение дополнительной специфической информации. При очной форме обучения и, в случае если в курсе присутствует блок СДО с технологиями ЭО и ДОТ, но при очном завершении обучения, заполняется типовая анкета на бумажном носителе. При использовании СДО с технологиями ЭО и ДОТ и дистанционной итоговой аттестации, анкета отзыва обучающегося может быть интегрирована в систему СДО и заполняться обучающимся в электронной форме. В этом случае должны обеспечиваться возможность анализа анкеты руководителем подготовки, получения ее электронной и твердой копии (печать), хранение и защита от несанкционированных изменений. Содержание электронной анкеты должно соответствовать содержанию типовой анкеты отзыва обучающегося.

7.1.4. Типовой бланк отчета «Анализ отзывов обучающихся» (Приложение 3).

7.2. Носитель информации – твердая копия (бумажный).

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 9 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия: 4

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Анкета отзыва обучающегося

Подразделение ИДПО

Программа подготовки

Группа № \_\_\_\_\_ обучение с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

### ***Уважаемый обучающийся!***


Просим Вас ответить на несколько вопросов о прослушанном курсе. Нам важна Ваша объективная оценка. Ваш отзыв мы используем для оптимизации учебного процесса на данных курсах и для совершенствования работы в целом.

Ваша должность \_\_\_\_\_ Ваш стаж работы \_\_\_\_\_

Оцените, пожалуйста, в баллах от 10 (максимальная оценка) до 1 (минимальная оценка) качество прослушанного курса и, при необходимости, прокомментируйте оценку.

№ пп		Баллы	Комментарии (при необходимости)
1	Соответствие курса Вашим ожиданиям		
2	Качество преподавания теоретической части		
2.1	<i>(ФИО преподаватель 1)</i>		
2.2			
2.3			
2.4			
2.5			
3	Качество проведения тренажерных/практических занятий		
3.1	<i>(ФИО преподаватель/инструктор 1)</i>		
3.2			
3.3			
3.4			
3.5			
4	Качество наглядных пособий, учебного и тренажерного оборудования, технических средств обучения		
5	Качество аудиторий		
6	Организация учебного процесса		
7	Взаимодействие с административным и вспомогательным персоналом (секретарь, экономисты, охрана)		
8	Другие замечания и предложения:		

***Спасибо. Рады видеть Вас снова!***

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 10 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:	4


**Для служебных отметок**

<b>Результаты анализа анкеты:</b>			
Проверено	_____	_____	_____
	Должность	ФИО	Подпись
Проверено	_____	_____	_____
	Должность	ФИО	Подпись

**Примечание.**

*ФИО преподавателя/инструктора могут быть внесены по каждому учебному курсу персонально лицом, ответственным за подготовку.*

*Если ФИО не внесено, то оценку персонально может, при желании, дать обучающийся, вписав ФИО преподавателя/инструктора самостоятельно.*

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 11 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия: 4

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Анкета отзыва обучающегося (курсы с применением СДО)

Подразделение ИДПО

Программа подготовки

Группа № \_\_\_\_\_

обучение с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

#### **Уважаемый обучающийся!**


Просим Вас ответить на несколько вопросов о прослушанном курсе. Нам важна Ваша объективная оценка. Ваш отзыв мы используем для оптимизации учебного процесса на данных курсах и для совершенствования работы в целом.

Ваша должность \_\_\_\_\_ Ваш стаж работы \_\_\_\_\_

Оцените, пожалуйста, в баллах от 10 (максимальная оценка) до 1 (минимальная оценка) качество прослушанного курса и, при необходимости, прокомментируйте оценку.

№ пп		Баллы	Комментарии (при необходимости)
1	Соответствие курса Вашим ожиданиям		
2	Качество преподавания теоретической части (доступность восприятия и качество содержания контента программы, разборчивость речи, доходчивость разъяснений, полнота ответов и т.д.)		
2.1	Качество демонстрационных материалов		
2.2	Доступность получения ответов на возникающие вопросы (информационная и техническая поддержка обучения со стороны персонала центра)		
2.3	Организация учебного процесса, удобство расписания занятий, перерывов и т.д.		
2.4	(ФИО преподаватель)		
3	Качество проведения тренажерных/практических занятий (указать систему, если проводились)		
3.1	Удобство работы с системой (указать использованную систему: Discord, ФАРВАТЕР, Сторм и т.д.)		
3.2	Качество звука, изображения во время лекций.		
3.3	Оперативность технической поддержки в случае возникновения необходимости (если применялось)		
3.4	Имеются ли предложения о более удобном, на Ваш взгляд, виде конференцсвязи. Если ДА – Ваше предложение?		
4	Взаимодействие с административным персоналом: руководитель подготовки (ФИО), экономисты, дипломный отдел.		
5	Другие замечания и предложения:		


**Спасибо. Рады видеть Вас снова!**

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 12 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:	4

Для служебных отметок

Результаты анализа анкеты:			
Проверено	Должность	ФИО	Подпись
	Должность	ФИО	Подпись

**Примечание.** ФИО преподавателя/инструктора могут быть внесены по каждому учебному курсу персонально лицом, ответственным за подготовку. Если ФИО не внесено, то оценку персонально может, при желании, дать обучающийся, вписав ФИО преподавателя/инструктора самостоятельно.

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 13 из 13
	ПРОЦЕДУРА Анализ отзывов обучающихся	Версия:

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

## Отчет «Анализ отзывов обучающихся»

Подразделение ИДПО

Программа (ы) подготовки \_\_\_\_\_  
 Отчетный период \_\_\_\_\_

Количество учебных групп \_\_\_\_\_

Количество замечаний \_\_\_\_\_

Количество предложений \_\_\_\_\_

Существенные замечания и предложения обучающихся

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сведения о мерах, которые были предприняты для устранения замечаниях и реализации предложений обучающихся

№	Замечание / предложение	Выполненные мероприятия	Дата выполнения	Ответственный

В план мероприятий РЦ ДПО целесообразно включить следующие позиции:

№	Замечание / предложение	Планируемые мероприятия	Дата

Руководитель РЦ ДПО

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

дата