



**ТОО «МЕЖДУНАРОДНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ КОРПОРАЦИЯ»**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОВЕДЕНИИ ОПРОСОВ**

Утверждаю

Ректор

ТОО «Международная  
образовательная корпорация»

*М.Б. Имандосова*

*20 01*



**ПОЛОЖЕНИЕ  
о проведении опросов**

г. Алматы



## СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела	Наименование раздела
1.	Общие положения
2.	Термины, сокращения и их определения
3.	Ответственность
4.	Виды опросов, проводимых структурными подразделениями МОК
5.	Описание процесса
5.1.	Определение целей опроса
5.2.	Разработка вопросов
5.3.	Выбор платформы для опроса
5.4.	Коммуникация
5.5.	Меры по реализации
5.6.	Проведение опроса
5.7.	Анализ результатов
5.8.	Представление и обсуждение результатов
5.9.	Разработка и реализация планов корректирующих действий (ПКД)
6.	Заключительные положения
	Приложение 1
7.	Лист регистрации изменений
8.	Лист ознакомления



## 1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о проведении опросов» (далее – Положение) устанавливает общие правила и принципы проведения опросов среди работников, обучающихся и партнеров ТОО «Международная образовательная корпорация» (далее – ТОО «МОК»).

1.2. Цель Положения – создать систематизированный подход к сбору результатов опросов, их анализу и внедрению улучшений для повышения удовлетворенности и вовлеченности всех заинтересованных сторон. Опросы также проводятся для выявления потребностей и ожиданий работников, обучающихся и партнеров, повышения качества образовательного процесса и условий труда, улучшения сотрудничества с партнерами, а также для выявления новых возможностей и направлений развития.

1.3. Опросы должны проводиться с периодичностью не менее одного раза в год. Руководители структурных подразделений, инициировавших опросы, должны обеспечить полную конфиденциальность ответов респондентов, соблюдение законодательства и внутренних правил по защите персональных данных.

## 2. Термины, сокращения и их определения

2.1. **Опрос** – это метод сбора данных, мнений и информации от группы людей, называемых респондентами, путем задавания им вопросов. Опросы используются для исследования общественного мнения, оценки удовлетворенности, сбора статистических данных или получения обратной связи по различным вопросам. Результаты опросов помогают принимать обоснованные решения, улучшать процессы и программы, а также понимать потребности и ожидания целевой аудитории.

2.2. **Респонденты** – это участники опроса или исследования, которые предоставляют свои ответы и мнения. В контексте образовательного учреждения, респондентами могут быть обучающиеся, профессорско-преподавательский состав (ППС), сотрудники или другие заинтересованные стороны, участвующие в проведении опросов для сбора обратной связи и улучшения процессов.

2.3. **Руководители структурных подразделений, инициировавших опросы** – это лица, ответственные за проведение и организацию опросов. Они играют ключевую роль в обеспечении надлежащего проведения опросов, соблюдении конфиденциальности ответов респондентов и соблюдении законодательства и внутренних правил по защите персональных данных МОК. Эти руководители несут ответственность за контроль процесса опросов и за точное выполнение требований настоящего Положения.

2.4. **Корректирующие действия** – это меры, которые предпринимаются для устранения выявленных проблем, ошибок или несоответствий в процессе



деятельности организации. Эти действия направлены на предотвращение повторного возникновения таких проблем и на улучшение общего качества работы. Корректирующие действия включают в себя анализ причин возникновения проблем, разработку и внедрение мер по их устранению, а также контроль за выполнением этих мер и оценку их эффективности.

**2.5. План корректирующих действий** – это документ, который описывает меры и шаги, направленные на устранение выявленных проблем, ошибок или несоответствий в процессе деятельности организации. Целью плана является улучшение и оптимизация процессов, предотвращение повторения ошибок и повышение общей эффективности процессов.

### **3. Ответственность**

**3.1. HR департамент** проводит опросы для оценки удовлетворенности работников условиями работы, профессиональным развитием и корпоративной культурой; опросы для оценки качества питания, медицинских услуг и уборки. HR департамент также:

- 1) Координирует структурные подразделения при обработке и анализе данных опросов.
- 2) Контролирует правильность подготовки аналитических отчетов и их представление руководству.
- 3) Принимает участие в разработке планов корректирующих действий и контролирует их правильность.
- 4) Координирует реализацию планов корректирующих действий.
- 5) Осуществляет мониторинг и оценку эффективности выполненных мер.
- 6) Обеспечивает своевременное предоставление отчетов о проведенных опросах руководству.

**3.2. Департамент информационных технологий** (далее – ДИТ) проводит опросы для оценки удовлетворенности пользователей ИТ-сервисами и выявления потребностей в новых технологиях и автоматизации.

**3.3. Служба охраны труда, техники безопасности, гражданской защиты и чрезвычайных ситуаций** (далее – Служба ОТ, ТБ, ГЗ и ЧС) проводит опросы для оценки осведомленности о мерах безопасности и готовности к чрезвычайным ситуациям.

**3.4. Международный отдел** проводит опросы для оценки удовлетворенности обучающихся из других стран и эффективности программ обмена.

**3.5. Департамент по академическим вопросам** проводит опросы для оценки качества учебных программ и удовлетворенности учебным процессом.



3.6. **Департамент послевузовского образования** проводит опрос для оценки качества оценки качества послевузовских образовательных программ и потребностей магистрантов и докторантов.

3.7. **Департамент маркетинга** проводит eNPS-опросы для оценки удовлетворенности и лояльности обучающихся к МОК.

3.8. **Департамент социального развития** проводит опросы, направленные на улучшение психологического климата, качества студенческой жизни и инклюзивности образовательного процесса.

3.9. **Руководители подразделений и курирующие проректоры:**

1) Разработка плана проведения опросов, включая определение целей, графика, методов и инструментов опроса.

2) Обеспечение необходимыми ресурсами и материалами, назначение ответственных лиц и установление обязанностей.

3) Контроль за процессом сбора ответов, обеспечение их точности и полноты.

4) Обработка и анализ собранных данных для получения значимой информации.

5) Подготовка аналитических отчетов с результатами опросов и представление их руководству для принятия решений.

6) Разработка планов действий на основе результатов опроса в сотрудничестве с руководителями подразделений. Реализация инициатив и планов действий для решения проблемных областей, выявленных в опросе.

7) Содействие прозрачной и честной коммуникации в команде, чтобы обеспечить понимание и поддержку внедряемых изменений.

#### **4. Виды опросов, проводимых структурными подразделениями МОК**

##### **4.1. HR департамент**

4.1.1. HR департамент проводит eNPS-опросы для оценки удовлетворенности работников с целью:

1) Оценить текущий уровень удовлетворенности работников;

2) Определить области, требующие повышенного внимания;

3) Разработать мероприятия, которые бы способствовали укреплению ТОО «МОК» и повышению её способности достигать бизнес цели.

4.1.2. Для улучшения услуг организации питания, медицинских пунктов и клининговой службы ежегодно HR департамент проводит следующие опросы:

1) Опрос удовлетворенности питанием с целью узнать мнение обучающихся и работников о качестве и разнообразии питания, уровне обслуживания, чистоте и санитарных условиях.



2) Оценка качества медицинских услуг, профилактических мероприятий, качества оказания медицинской помощи.

3) Оценка качества уборки в общественных местах, учебных аудиториях и офисных помещениях.

#### 4.2. Департамент информационных технологий

Для поддержания ИТ услуги и цифровизации деятельности ТОО «МОК», ДИТ проводит опросы для:

- 1) Анализа предоставляемых ИТ услуг и сервисов.
- 2) Измерения качества технической поддержки, что поможет улучшить процессы поддержки и устранить выявленные проблемы.

#### 4.3. Служба ОТ, ТБ, ГЗ и ЧС

Для поддержания высокого уровня безопасности и готовности к чрезвычайным ситуациям, Служба ОТ, ТБ, ГЗ и ЧС проводит следующие опросы для:

1) Выявления потенциальных рисков и улучшение условий труда работников МОК.

2) Оценка уровня осведомленности работников о мерах техники безопасности и выявление областей, требующих дополнительного обучения.

3) Оценки готовности обучающихся и работников к действиям в чрезвычайных ситуациях, включая знание процедур эвакуации и использования средств индивидуальной защиты.

4) Определения уровня знаний и навыков обучающихся и работников в области гражданской защиты и реагирования на чрезвычайные ситуации.

5) Сбора информации о недавних инцидентах, связанных с охраной труда и техникой безопасности, и оценка эффективности реакции службы ОТ, ТБ, ГЗ и ЧС на эти происшествия.

#### 4.4. Международный отдел

Для повышения эффективности программ по академической мобильности и удовлетворения потребностей обучающихся и ППС, а также для улучшения услуг для обучающихся из других стран и содействия международному сотрудничеству, Международный отдел проводит следующие опросы:

- 1) Опрос по академической мобильности – направлен на анализ участия обучающихся, ППС и сотрудников в программах академической мобильности. Он позволяет выявить потребности и проблемы, связанные с мобильностью, и способствует улучшению координации и поддержки этих программ. Опрос позволяет выявить проблемы, с которыми сталкиваются проходящие программы обмена, а также определить преимущества заграничного опыта и собрать предложения, которые можно имплементировать в отечественную систему образования.



2) Опрос по приему иностранных обучающихся и специалистов предназначен для оценки условий приема и пребывания иностранных обучающихся и специалистов. Он помогает выявить проблемы в процессе их адаптации и интеграции, а также предложить меры для улучшения их условий пребывания и образовательного опыта. Данный опрос позволяет купировать и заранее предупреждать потенциальные интеграционные и академические проблемы, с которыми сталкивается иностранный контингент обучающихся.

Опросы проводятся раз в год для SWOT-анализа и повышению уровня предоставляемых услуг.

#### 4.5. Департамент по академическим вопросам

4.5.1. Департамент по академическим вопросам проводит следующие опросы:

**4.5.1.1. Опрос обучающихся по удовлетворенности качеством обучения, образовательных программ и предоставляемых услуг.** Опрос проводится один раз в год среди обучающихся с целью:

- 1) оценки удовлетворенности качеством преподавания и содержания образовательных программ;
- 2) получения обратной связи о качестве академической и административной поддержки;
- 3) анализа условий обучения, технического оснащения и кампусной инфраструктуры;
- 4) выявления потребностей обучающихся для последующего улучшения образовательной среды;
- 5) повышения прозрачности и соблюдения принципов академической честности.

Результаты опроса используются для совершенствования образовательных программ, учебных планов, а также для корректировки внутренних процедур и политики ТОО «МОК».

#### 4.5.1.2. Преподаватель глазами студентов

Опрос проводится два раза в год – после окончания каждого семестра среди обучающихся с целью:

- 1) получения обратной связи о качестве преподавания конкретных дисциплин;
- 2) оценки профессиональных и коммуникативных качеств преподавателя;
- 3) анализа степени вовлечённости и удовлетворённости обучающихся образовательным процессом.

Результаты опроса используются исключительно в целях повышения качества преподавания, развития профессиональных компетенций преподавателей и совершенствования учебного процесса.



#### 4.6. Департамент послевузовского образования

Департамент послевузовского образования проводит опрос по оценке и улучшению программ послевузовского образования, предназначенный для получения обратной связи по качеству образовательных программ магистратуры и докторантуры, а также удовлетворенности административной поддержкой и информационным обеспечением. Этот опрос поможет выявить проблемные зоны и предложить меры для улучшения всех аспектов послевузовского образования в МОК.

#### 4.7. Департамент маркетинга

Департамент маркетинга проводит eNPS опросы для оценки удовлетворенности и лояльности обучающихся к МОК. Целью этих опросов является выявление проблемных областей, повышение качества учебного процесса и общей удовлетворенности обучающихся, а также улучшение репутации ТОО «МОК» и привлечение новых обучающихся.

#### 4.8. Департамент социального развития

Департамент социального развития проводит следующие виды опросов:

1) Оценка психологических профилей первокурсников – проводится в сентябре среди студентов 1 курса для выявления особенностей адаптации и оказания своевременной психологической поддержки.

2) Условия проживания в Доме студентов (далее – ДС) и отрицательные факторы, снижающие организацию учебно-воспитательного процесса в ДС – проводится в октябре среди обучающихся, проживающих в Доме студентов, с целью выявления проблем, влияющих на их учебный процесс.

3) О морально-психологическом климате в студенческом коллективе и отношении обучающихся к религии – проводится в октябре среди обучающихся для оценки социальной атмосферы в учебной среде и выявления факторов, влияющих на межличностные отношения.

4) Индекс удовлетворенности обучающихся качеством инклюзивной и поддерживающей образовательной среды – рассчитывается на основе опроса, оценивающего условия, созданные для обучающихся с особыми образовательными потребностями, доступность инфраструктуры и уровень поддержки со стороны учебного заведения.

5) Индекс удовлетворенности обучающихся программами по ментальному и физическому здоровью – формируется по результатам опросов, направленных на оценку эффективности психологической поддержки, программ по укреплению здоровья и благополучия обучающихся.

### 5. Описание процесса

#### 5.1. Определение целей опроса



5.1.1. Для определения целей опроса руководителям структурных подразделений следует четко сформулировать, что необходимо узнать в результате опроса. Выявить ключевые аспекты и мнения респондентов по основным вопросам, чтобы глубже понять их предпочтения и потребности, а также определить направления для дальнейшего улучшения и развития (например, определить уровень удовлетворенности работников, выявить проблемные области, оценить вовлеченность, понять отношение к корпоративной культуре).

5.1.2. Определение целевой аудитории, чтобы создать релевантные и понятные вопросы.

## 5.2. Разработка вопросов

5.2.1. Опрос должен включать как открытые, так и закрытые вопросы. Открытые вопросы предоставляют возможность получить детализированные и развернутые ответы. Закрытые вопросы предлагают респондентам выбор из заданных вариантов. Кроме того, важно использовать шкалированные вопросы для точной оценки мнений и предпочтений участников опроса.

5.2.2. Необходимо проверить, чтобы вопросы были логично построены и следовали в правильной последовательности, от общей информации к более конкретной.

5.2.3. Перед запуском опроса необходимо провести пробный/тестовый опрос на небольшой группе респондентов, чтобы выявить любые проблемы и непонятные вопросы.

## 5.3. Выбор платформы для опроса

5.3.1. Определить платформу или инструмент для проведения опроса. Выбранная платформа должна быть удобна для всех респондентов и гарантировать анонимность ответов.

## 5.4. Коммуникация

5.4.1. Руководитель структурного подразделения, который инициирует опрос, должен оповестить респондентов о цели опроса и подчеркнуть его значимость для достижения поставленных целей. Объяснить, как результаты опроса могут способствовать улучшению текущих процессов и условий.

5.4.2. Детально описать процесс участия в опросе. Объяснить, как респонденты могут присоединиться, какие шаги необходимо выполнить и в каком порядке. Убедиться, что процесс ясен и легко выполним.

5.4.3. Подчеркните, что ответы респондентов будут анонимными.

## 5.5. Меры по реализации



5.5.1. Руководитель структурного подразделения, который инициирует опрос, должен определить сроки проведения опроса и уведомить респондентов о дедлайнах.

5.5.2. Убедиться, что у респондентов есть необходимая информация и ресурсы для участия в опросе.

5.5.3. При необходимости напоминать респондентам о необходимости пройти опрос.

## 5.6. Проведение опроса

5.6.1. Руководитель структурного подразделения, который инициирует опрос, должен обеспечить, чтобы опросы были разосланы всем респондентам через выбранную платформу посредством общей коммуникации в системе Битрикс24. Важно предоставить доступ к опросам каждому респонденту и предоставить четкие инструкции по их заполнению. Рекомендуется установить разумный срок для завершения опроса, например, две-три недели.

5.6.2. Руководитель структурного подразделения, который инициирует опрос, должен регулярно напоминать респондентам о необходимости участия в опросах и обеспечить возможность участникам опроса обращаться за помощью в случае возникновения вопросов или технических проблем.

## 5.7. Анализ результатов

5.7.1. Структурные подразделения, проводившие опросы, обрабатывают и анализируют собранные данные для получения значимой информации.

5.7.2. Все ответы должны быть собраны и консолидированы в централизованную базу данных или электронную таблицу. Важно обеспечить целостность и точность данных на всех этапах их сбора, чтобы минимизировать возможные ошибки и потери информации.

5.7.3. Для интерпретации результатов опроса необходимо использовать инструменты анализа данных. Это позволит выявить основные тенденции, закономерности и области для улучшения. Сравнение текущих результатов с данными предыдущих опросов поможет отслеживать прогресс и фиксировать изменения.

5.7.4. После завершения анализа данных руководители структурных подразделений должны подготовить общий отчет, который суммирует результаты опроса. В отчет должны быть включены ключевые выводы, графики и рекомендации для улучшений. Это позволит наглядно представить результаты и определить направления для дальнейшего развития.

5.7.5. HR департамент координирует процесс, чтобы данные были обработаны качественно и своевременно.

## 5.8. Представление и обсуждение результатов



5.8.1. Основные результаты опроса должны быть четко изложены, с указанием мер, которые будут приняты на основе обратной связи от участников опроса.

5.8.2. Руководителям структурных подразделений, инициировавших опрос, необходимо подготовить детальный отчет с анализом результатов, включая графики и рекомендации для улучшений.

5.8.3. Результаты опроса должны быть представлены HR директором Председателю наблюдательного совета и Ректору. В ходе презентации следует обсудить ключевые выводы, выявленные в процессе анализа данных, и возможные стратегии для улучшений.

5.8.4. Руководителям структурных подразделений, инициировавшим опрос, рекомендуется провести совещание с участием всех заинтересованных сторон для обсуждения результатов и разработки Плана корректирующих действий в соответствии с приложением 1.

5.8.5. HR департамент проводит регулярный мониторинг и оценку эффективности Плана корректирующих действий с целью внесения необходимых корректировок.

## 5.9. Разработка и реализация Планов корректирующих действий (ПКД)

5.9.1. Руководители подразделений разрабатывают Планы корректирующих действий (ПКД) для решения выявленных проблем и устранения несоответствий на основе результатов опросов. Они назначают ответственных за выполнение ПКД и устанавливают сроки их выполнения.

5.9.2. Разработанные ПКД подлежат реализации с постоянным мониторингом их выполнения и предоставлением необходимой поддержки.

5.9.3. HR департамент регулярно проверяет прогресс выполнения ПКД, оценивает их эффективность, запрашивает обратную связь от работников и, при необходимости, вносит корректировки.

## 6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения.

6.2. Все работники ТОО «МОК» обязаны ознакомиться с настоящим Положением и соблюдать его требования.

6.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение могут быть внесены по инициативе HR департамента или руководства ТОО «МОК» и утверждаются в установленном порядке.



ТОО «Международная образовательная корпорация»  
Положение о проведении опросов

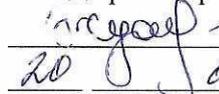
12 из 15

6.4. Настоящее Положение подлежит регулярному пересмотру с целью актуализации и улучшения процедур проведения опросов и получения обратной связи от работников.

6.5. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения возлагается на HR департамент.

**ВНЕСЕНО:**

HR директор

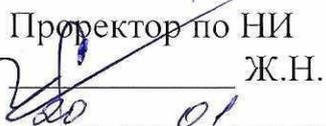
 А.Н. Жуандыкова  
20 01 2025 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Провост

 Б.А. Сабденалиев  
20 01 2025 г.

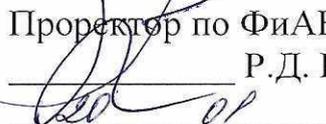
Проректор по НИ

 Ж.Н. Молдамуратов  
20 01 2025 г.

И.о. проректора по СР и ВР

 Т.С. Дусипова  
20 01 2025 г.

Проректор по ФиАВ

 Р.Д. Ким  
20 01 2025 г.

Проректор по цифровизации

 Е.К. Толенбеков  
20 01 2025 г.

Директор ДМ

 Э.Р. Утепергенова  
20 01 2025 г.

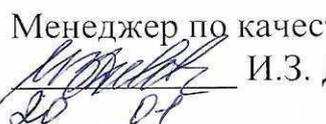
Начальник ЮС

 А.Г. Балмуханов  
20 01 2025 г.

Руководитель канцелярии

 Р.У. Байталипова  
20 01 2025 г.

Менеджер по качеству

 И.З. Денакова  
20 01 2025 г.



ТОО «Международная образовательная корпорация»  
Положение о проведении опросов

13 из 15

Приложение 1

Утверждаю  
Ректор  
ТОО «Международная  
образовательная корпорация»  
\_\_\_\_\_ М.Б. Имандосова  
\_\_\_\_\_ 202\_\_ года

**План корректирующих действий**

№	Дата	Несоответствие	Причина несоответствий	Корректирующие действия	Ответственные лица	Сроки выполнения	Оценка эффективности

Внесено:

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

Согласовано:

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата



