Чернівецький медичний фаховий коледж

МОНІТОРИНГ СИСТЕМИ
ВНУТРІШНЬОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ
В ЧЕРНІВЕЦЬКОМУ МЕДИЧНОМУ ФАХОВОМУ КОЛЕДЖІ

Методичні рекомендації

ЗАТВЕРДЖЕНО ПЕДАГОГІЧНОЮ РАДОЮ

Голова педагогічної ради

_____Ф.В. Кузик

(протокол № 1 від 31.08.2020 р.)

Чернівці 2020

Склад робочої групи:
Бойчук Т. І. – к. мед.н., заступник директора з навчальної роботи
Стрижаковська О.С. – к. філол. н., заступник директора з навчально-виховної роботи
Українець Л. П. – к. психол. н., практичний психолог
Авдіковська Л.М. – методист коледжу
Вишньовський І.О. – завідувач відділення післядипломної освіти
Савчук Г.П. – завідувач ІІ медичного відділення

Аудит - перевірка діяльності установи незалежним експертом (аудитором) з метою оцінки дотримання встановленого порядку здійснення цієї діяльності, тобто визначення відповідності/невідповідності діяльності чинним нормативним і правовим документам, регламентує характер, з метою розробки рекомендацій щодо оптимізації діяльності установи.

Моніторинг - це постійне спостереження за будь-яким процесом з метою зіставлення поточного стану з очікуваними результатами, відстеження процесів за певними показниками. Включає системний збір, облік, аналіз інформації, прогноз і розробку заходів.

Моніторинг якості освіти дозволяє здійснювати оцінку динаміки ключових складових якості освіти, включаючи якість основних і управлінських процесів учасників освітнього процесу, якість змісту освіти, якість реалізації освітніх програм.

Якість освіти - характеристика системи освіти, що відображає ступінь відповідності реальних результатів, що досягаються нормативним вимогам, соціальним і особистісним очікуванням.

Оцінка - це систематизоване дослідження ситуації, процесу або їх впливу (результатів) з метою розробки заходів втручань. Включає збір і аналіз інформації, розробку заходів змін.

Моніторинг та оцінка якості освіти – найважливіша і невід'ємна частина сучасного повноцінного освітнього процесу.

Проведення моніторингу та оцінки якості освіти на постійній основі є важливим розділом роботи закладу освіти. Це обумовлено необхідністю корекції існуючих планів і оперативного прийняття управлінських рішень, метою яких служить забезпечення якості освітнього процесу закладу освіти, що визначається результативністю процесу освіти в суспільстві, відповідність потребам і очікуванням суспільства в розвитку і формуванні загальних і професійних компетенцій особистості.

Сама якість вищої освіти є багатовимірним поняттям, яке включає всі його функції і всю діяльність і визначається сукупністю показників, що характеризують різні аспекти навчальної діяльності закладу освіти: зміст освіти, форми і методи навчання, матеріально-технічну базу, кадровий склад, які забезпечують розвиток компетенцій молоді що навчається.

Необхідність в проведенні моніторингу і оцінки якості освіти у закладі освіти значно зросла в умовах посилення конкуренції серед широкого арсеналу закладів на національному та міжнародному рівнях, підвищення вимог до прозорості та інформаційної відкритості їх діяльності.

На даний момент назріла необхідність розробки на рівні закладу освіти системи вимірювання якості освіти та освітніх послуг. Це повинні бути об'єктивні, легкозастосовувані, прості і зрозумілі критерії та показники, реалізація яких і є завданням сьогодення.

Якість освіти поділяють на дві взаємопов'язані компоненти

- якість знань і якість освітнього процесу. Ці два поняття знаходяться в причинно-наслідковому зв'язку та є нерозривними;

- мета і засіб.

Моніторинг та оцінка якості знань здобувачів освіти регулюється «Положенням про моніторинг якості освіти та освітньої діяльності Чернівецького медичного фахового коледжу» і т.д.

У цьому посібнику представлена система моніторингу і оцінки якості освітнього процесу, що включає методологію оцінки якості знань здобувачів освіти.

Метою даного посібника є ефективне управління якістю проектування і реалізації освітніх програм, що дозволяє більш чітко визначити сильні сторони цього процесу і області для поліпшення на колегіальній основі і на основі зворотнього зв'язку зі студентами, випускниками як споживачами послуг.

РОЗДІД 1.
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Система управління якістю (СУЯ) є частиною системи менеджменту коледжу і націлена на отримання результатів відповідно до реалізації процесів досягнення цілей якості, що спрямовані на задоволення потреб, очікувань і вимог зацікавлених сторін. Важливим аспектом забезпечення якості освіти є рівень задоволеності різних груп споживачів якістю надання освітніх послуг.

В якості споживачів і зацікавлених сторін результатів освітнього процесу виступають: студенти і їх батьки, роботодавець, урядовий або регулюючий орган, НДІ або агентства.

Система менеджменту якості включає дії, за допомогою яких встановлює свої цілі і визначає процеси і ресурси, необхідні для досягнення бажаних результатів.

Система менеджменту якості:

- управляє взаємодіючими процесами і ресурсами, необхідними для забезпечення цінності та реалізації результатів для відповідних зацікавлених сторін;
- дозволяє керівництву оптимізувати використання ресурсів, з огляду на довгострокові і короткострокові наслідки їх рішень;
- надає засоби управління для ідентифікації дій щодо навмисних або ненавмисних наслідків в наданні послуг.

Принципи управління якістю:

- орієнтація на споживача;
- лідерство;
- залучення персоналу;
- процесний підхід;
- поліпшення;
- рішення засновані на фактах;
- управління взаємовідносинами.

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001 «Системи менеджменту якості - Вимоги» використовується процесний підхід, який включає в себе цикл Plan-Do-Check-Act (PDCA) і мислення, засноване на оцінці ризиків.

PDCA цикл може бути коротко описаний таким чином:

- Plan: визначити цілі системи і складові її процесів, визначити ресурси, необхідні для результатів відповідно до вимог споживачів і політики закладу, а також для виявлення та прийняття рішень за ризиками і можливостями;
- Do: виконати заплановане.
- Check: відстежувати і (там, де це можливо) досліджувати процеси, кінцевий продукт і послуги в порівнянні з політикою, цілями, вимогами і запланованими діями, формувати звіти про результати.
- Act: здійснювати за необхідності дії, щодо поліпшення показників виконання процесу.

Зазначені вище процеси (етапи) можуть служити основою при прийнятті Адміністративною радою коледжу концепції управління якістю підготовки фахівців.

Для забезпечення функціонування системи управління і оцінки якості освіти необхідно:

- участь в управлінні якістю всього персоналу коледжу;
- створення стимулів для реалізації;
- створення служби моніторингу якості і т.д.

Внутрішньоколеджний контроль якості освіти як процес і результат є сукупністю наступних компонентів, а саме якістю:

• потенціалу абітурієнтів, що становить «вхід» в систему підготовки фахівця;
• кадрового потенціалу;
• організації освітнього процесу;
• навчально-методичної роботи;
• матеріального та інформаційного забезпечення;
•моніторингу навчальних досягнень на рівнях: абітурієнт, студент, випускник;
• рівень затребуваності випускників - вихід.

Критерії і показники якості освітнього процесу

Якість вищої освіти - це збалансована відповідність освіти і підготовки фахівця (як процесу і результату) різноманітним потребам особистості, суспільства і держави. Оцінка якості освіти не обмежується оцінкою якості навчання. Для оцінки якості освіти необхідно ввести певні показники, на основі яких можна судити про функціонування освітньої системи.

Якість освіти - багатопланова категорія, і критерії її оцінки можуть бути різними. Різні експерти описують різні аспекти та критерії оцінки якості освітнього процесу в закладі освіти.

Виділяють чотири основні аспекти оцінки якості освіти, які доповнюють один одного:

- гарантоване виконання базових стандартів і еталонів;
- досягнення поставлених цілей на різних етапах навчання (на вході, в процесі і на виході);
- здатність задовольняти попит і очікування споживачів освітніх послуг і зацікавлених учасників освітнього процесу;
- прагнення до вдосконалення навчання.

Виділяють три основних критерії якості освітньої діяльності:

1. Якість персоналу, яка визначається ступенем кваліфікації педагогічних та науково-педагогічних працівників;
2. Якість підготовки студентів;
3. Якість інфраструктури і «фізичного навчального середовища».

Для моніторингу та оцінки зазначених вище аспектів і критеріїв якості освіти пропонується велика кількість показників, які можна умовно розділити на три групи:

1. Умови досягнення освітніх результатів:

- потенціал абітурієнтів закладу освіти;
- кадровий потенціал;
- навчально-методичне та дидактичне забезпечення освітніх програм;
- інформаційні і бібліотечні ресурси;

- соціальні умови для студентів і співробітників;
- матеріально-технічне забезпечення;
- науковий та інноваційний потенціал.

2. Індикатори реалізації процесів у коледжі:
- забезпечення лідируючої ролі керівництва в питаннях якості і постійного поліпшення всіх аспектів діяльності закладу освіти;
- забезпечення відповідності місії, політики і стратегії коледжу поставленим цілям;
- реалізація освітньо-професійних програм;
- реалізація академічної мобільності;
- здійснення виховної роботи;
- менеджмент: управління персоналом, інфраструктурою, інформаційними і матеріальними ресурсами, технологіями;
- реалізація внутрішнього забезпечення якості.

3. Індикатори результатів діяльності закладу освіти:
- результативність набору студентів;
- результативність наукових досліджень та інноваційної діяльності;
- ефективність навчально-методичної діяльності;
- міжнародне визнання;
- якість підготовки студентів (проміжні результати);
- якість підготовки випускників (підсумкові результати);
- ефективність підготовки педагогічних кадрів;
- ефективність фінансово-економічної діяльності;
- задоволеність споживачів освітніх послуг;
- вплив закладу освіти на суспільство.

Крім того, до показників оцінки якості освітньої діяльності закладу освіти включають:
- наявність необхідних умов для охорони та зміцнення здоров'я;
- умови для індивідуальної роботи;
- наявність додаткових освітніх програм;
- наявність можливості розвитку творчих здібностей та інтересів;
- наявність можливості надання медичної та соціально-психологічної допомоги;
- наявність умов організації навчання і виховання студентів з обмеженими можливостями та інвалідністю;
- відкритість і доступність інформації про діяльність закладу освіти;
- доброзичливість, ввічливість, компетентність працівників;

Виділяються три основні інструменти контролю якості вищої освіти, що здійснюється за допомогою оцінки діяльності закладу освіти:

1. Аудит.
2. Моніторинг та оцінка.
3. Акредитація.

Аудит (від лат. Audit - слухання) – це незалежна перевірка з метою висловлення думки про достовірність. Під аудитом розуміють будь-яку виконувану незалежним експертом (аудитором) перевірку діяльності установи з метою оцінки дотримання встановленого порядку здійснення цієї діяльності, тобто визначення

відповідності/невідповідності діяльності чинним нормативним і правовим документам, регламентує характер, а також оцінку надійності функціонування системи внутрішнього контролю з метою розробки рекомендацій щодо оптимізації діяльності закладу.

Моніторинг та оцінка (evaluation) – процес визначення реального стану об'єкта (процесу, явища, системи) по відношенню до бажаного стану або іншого об'єкта (процесу, явища, системи). Оцінка, на відміну від акредитації, дозволяє не просто перевірити відповідність закладу освіти якимось офіційно встановленим стандартам або критеріям, а й оцінити ступінь його розвитку, конкурентоспроможності, відповідності кращим практикам та передовим технологіям. Саме цей інструмент найбільш точно відповідає потребам розвитку системи освіти. Оцінка передбачає порівняння і ранжування закладів освіти між собою, а також самооцінку в динаміці (динаміка окремих індикаторів, прогрес в досягненні закладом поставлених цілей).

Акредитація (лат. Accredo - довіряти) – це процес, в результаті якого отримується офіційне підтвердження відповідності якості послуг певному стандарту. Як правило, акредитацію проводять органи з акредитації, які здійснюють свою діяльність за певними правилами і процедурами. Іншими словами, акредитація – це офіційне визнання з боку третіх осіб компетентності закладу освіти у виконанні конкретних завдань.

РОЗДІЛ 2.

КЛЮЧОВА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СИСТЕМУ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

Моніторинг – це регулярне спостереження за ключовими елементами ефективності програми/проєкту, зазвичай витрат і результатів, у вигляді реєстрації даних, регулярних систем звітності та контролю. В добре побудованих системах моніторингу та оцінки моніторинг значно сприяє оцінці. Показники, відібрані для моніторингу, будуть відрізнятися в залежності від рівня звітності. Дуже важливо вибрати обмежене число показників, які будуть дійсно використовуватися керівниками закладу/програм і тими, хто їх здійснює.

Оцінка являє собою оцінку зміни цільових результатів, які можуть бути досягнуті за рахунок заходів програми або проєкту. Іншими словами, оцінка намагається пов'язати конкретний проміжний або кінцевий результат безпосередньо з конкретним заходом після закінчення певного періоду часу після початку певної програми. Оцінка допомагає керівникам установи, програм або проєктів визначити цінність або доцільність конкретних заходів та програм.

Моніторинг – це відстеження ключових елементів реалізації програми на постійній основі.

Оцінка – це епізодичний аналіз процесу реалізації програми (найчастіше - окремого її компонента), покликаний відкоригувати програму під час її реалізації для підвищення ефективності впливу.

По відношенню до постійного процесу моніторингу, оцінка виступає як фіксований зріз ситуації з висновками і рекомендаціями.

Досить часто моніторинг і оцінка виступають взаємодоповнюючими компонентами при реалізації заходів, проєктів.

Проведення оцінки вимагає меншої затрати часу, якщо використовуються дані постійного моніторингу та оцінка ґрунтується на даних, які збираються під час моніторингу.

Моніторинг та оцінка можуть проходити як паралельні процеси. Дуже часто, коли говорять «оцінка», мається на увазі і моніторинг, і оцінка, які проводяться з однією метою.

Моніторинг якості освітнього процесу

Моніторинг якості освітнього процесу – це процес, який включає регулярний збір і фіксацію даних для відстеження ключових елементів реалізації освітнього процесу протягом діяльності закладу освіти.

Мета моніторингу – коригування, забезпечення ефективного використання ресурсів, досягнення запланованих завдань, мінімізація негативних наслідків, визначення можливостей розвитку з метою забезпечення високої якості освітнього процесу.

Для моніторингу характерні прості питання: чи мав місце будь-який захід чи ні, скільки студентів було навчено, скільки дисциплін/предметів було і т.д.

Моніторинг базується на системності і регулярності використання одних і тих же принципів і одного і того ж інструментарію. Це дає можливість здійснювати поточний контроль динаміки змін у ставленні до проблеми протягом певного часу і своєчасно коригувати напрямки діяльності, використовуючи відповідні методи і засоби.

Моніторинг охоплює всі структури, відділи, включаючи індивідуальний моніторинг студентів, виконує оціночні, контрольно-наглядові, управлінські, прогностичні, інформаційні, соціальні функції.

Оцінка якості освітнього процесу

Оцінка – це систематизоване дослідження ситуації, процесу реалізації освітніх програм, або їх результатів з метою розробки проєкту діяльності або заходів втручань, створення рекомендацій щодо поліпшення роботи, оцінки її ефективності і результативності.

Існує кілька типів оцінки. Серед них можна виділити три основних: оцінка ситуації, оцінка процесу і оцінка впливу.

Оцінка ситуації, як правило, проводиться до початку програми/плану або на ранніх етапах її реалізації. Мета оцінки ситуації – розробити проєкт/план втручання, якщо такого ще немає, або протестувати дизайн і вирішити, чи реалістичні поставлені цілі і завдання. Оцінка ситуації може проводитися як для всієї програми в цілому, так і для окремого її компонента або виду діяльності.

Оцінку процесу проводять в ході реалізації програми/проєкту. Вона покликана її відкоректувати для підвищення ефективності впливу. Оцінка процесу використовує частину інформації, яка збирається під час рутинного моніторингу. Вона відповідає на питання: «Що зроблено, для кого і яким чином?»

Оцінка впливу проводиться після закінчення програми (або її компонента) або через якийсь час. Вона показує, наскільки було досягнуто поставлені цілі.

При проведенні оцінки розглядаються більш глибокі питання, наприклад, чому будь-який захід мав або не мав бажаного ефекту, які чинники були сприятливими, а які заважали, які зміни можуть бути внесені для поліпшення подальшої роботи. Зазвичай це вимагає більш поглибленого аналізу та інтерпретації більшого обсягу різних видів інформації.

Види моніторингу та оцінки

Моніторинг та оцінка можуть бути внутрішніми і зовнішніми.

Внутрішній моніторинг і внутрішня оцінка плануються і реалізуються силами самого закладу освіти.

Зовнішній моніторинг і зовнішня оцінка можуть здійснюватися з боку організацій (Міністерства охорони здоров’я, Міністерства освіти і науки), контролюючих організацій, або незалежною структурою (**Національним агентством із забезпечення якості вищої освіти**), яка спеціально запрошується для їх проведення.

2.1. МЕТОДИ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ

Існують дві основні методологічні стратегії: якісна і кількісна. Дані стратегії можуть бути використані як спільно, так і окремо.

Якісна оцінка спрямована на виявлення основних типів мотивацій, думок, відносин, поведінки, ситуацій, причинно-наслідкових зв'язків між процесами і явищами.

Дані для якісної оцінки збирають за допомогою аналізу нормативної документації, спостережень, інтерв'ю, фокус-груп. Результатом якісної оцінки є опис певного процесу, ситуації що досліджується, поведінки працівників/студентів, практик проведення занять і ставлення представників досліджуваних груп, висновки про виявлені причини певних явищ і процесів.

Однак якісна оцінка не дозволяє визначити, яка кількість людей дотримується виявлених типів поведінки, які чинники впливу на них є найбільш ефективними, а які ні. Кількісна оцінка явищ і процесів проводиться в разі, коли структура (основні компоненти освітнього процесу) оцінюваної ситуації є досить відомою. Дослідники складають перелік характеристик об'єкта, які вони хочуть оцінити, і розробляють шкали, за якими оцінюють обрані для оцінки характеристики. Оцінювання ряду характеристик здійснюється за допомогою процедур вимірювання. Наприклад, рівень знань студентів і т.д. Кожна з характеристик може бути описана за допомогою шкали. Так, наприклад, задоволеність освітніми

послугами можна оцінити за 5-бальною шкалою, де 1 означатиме найменший ступінь задоволеності, а 5 - найбільший.

У результаті вимірювання отримують числову модель явища, в якій певний об'єкт позначається цифрою за певними показниками.

Основні методи збору та аналізу даних

1. Збір існуючих даних (ретроспективний аналіз документів), в ході якого вивчаються:

- звіти за результатами раніше проведених досліджень, оцінок;
-дані статистики: чисельність студентів різних рівнів, чисельність викладачів, чисельність студентів, які закінчили курс у встановлені терміни, і т.п .;
- інші документи (плани, річні звіти; публікації, відомості і т.д.).

2. Збір нових даних за допомогою методів:

- опитування: анкетування та інтерв'ю;
- фокус-група (групова дискусія);
- пряме спостереження;
- контроль знань, тестування.

Опитування

Опитування - метод безпосереднього (інтерв'ю) чи опосередкованого (анкета) збору первинної інформації шляхом реєстрації відповідей респондентів на питання, задані дослідником відповідно до мети та завдань дослідження.

Інтерв'ю - це метод безпосереднього збору даних за допомогою індивідуальної бесіди або розмови по телефону, де інтерв'юер ставить запитання, вислуховує відповіді і записує інформацію. За допомогою інтерв'ю можна не тільки зібрати відповіді на питання, що цікавлять, а й глибше вивчити ситуацію, з'ясувавши причини проблем і мотивацію ризикованої поведінки.

Анкетування - це метод опосередкованого збору інформації, при якому кожній особі з групи, обраної для анкетування, пропонується відповісти письмово або онлайн на запитання, представлені в формі опитувального листа-анкети. Анкетування дозволяє в максимально короткі терміни опитати велику кількість здобувачів і отримати найрізноманітнішу інформацію. Анкетування проводиться за допомогою чітко розробленої анкети - системи питань певної тематики, що розташовані в певній послідовності.

Методологія проведення анкетування

Анкета має певну структуру, де важливими елементами є:

- вступна частина;
- питання, що характеризують самого респондента «паспортна частина»;
- основна частина.

Вступна частина. У вступній частині стисло пояснюють цілі і завдання опитування, його значення і перспективи використання результатів, роз'яснюються

правила заповнення анкети, обов'язково вказується, що опитування анонімне і заповнення анкети тільки за добровільної згоди.

Оформлення анкети слід почати з інформації, де вказують назву анкети, що відображає тему або проблему опитування, місце та дата заповнення анкети, а також назва структури, що проводить опитування. Деякі правила заповнення та реєстрації відповідей можуть розміщуватися окремо, в самому тексті, що складається з окремих питань основної частини анкети. Наприклад, це може бути вказівка на те, скільки варіантів відповіді можна вибрати в конкретному питанні («Будь ласка, виберіть один варіант відповіді» або «Відзначте всі відповідні варіанти»).

«Паспортна частина». Дана частина анкети складається з питань, що стосуються соціально-демографічних та інших характеристик самого респондента. Як правило, вона розміщується або на початку анкети, або в її кінці і в останньому випадку закінчується висловленням подяки респонденту за участь в опитуванні.

Основна частина. Ця частина анкети складається з питань, пов'язаних з цілями і завданнями дослідження, а також описом самою процедурою заповнення анкети. Оскільки анкета складається з питань, їх класифікація набуває особливого значення.

Класифікація питань

Питання класифікуються за певними ознаками. Залежно від змісту виділяють питання про факти і події та питання про оцінки і думки з приводу подій.

За функціями розрізняють питання основні, контрольні, фільтруючі, конкретні, буферні, питання-пастки.

Основні питання призначені для отримання інформації про соціальні факти.

Контрольні питання покликані перевірити достовірність відповідей на основні питання. З їх допомогою оцінюється якість одержуваної інформації. Зазвичай в анкеті основні та контрольні питання розташовуються так, щоб респондент не зміг вловити будь-якого зв'язку між ними. Так, якщо основним є питання: «Якою мірою ви задоволені своїм навчанням?», то контрольним може бути питання: «Чи хотіли б ви, щось поліпшити у своєму навчанні?».

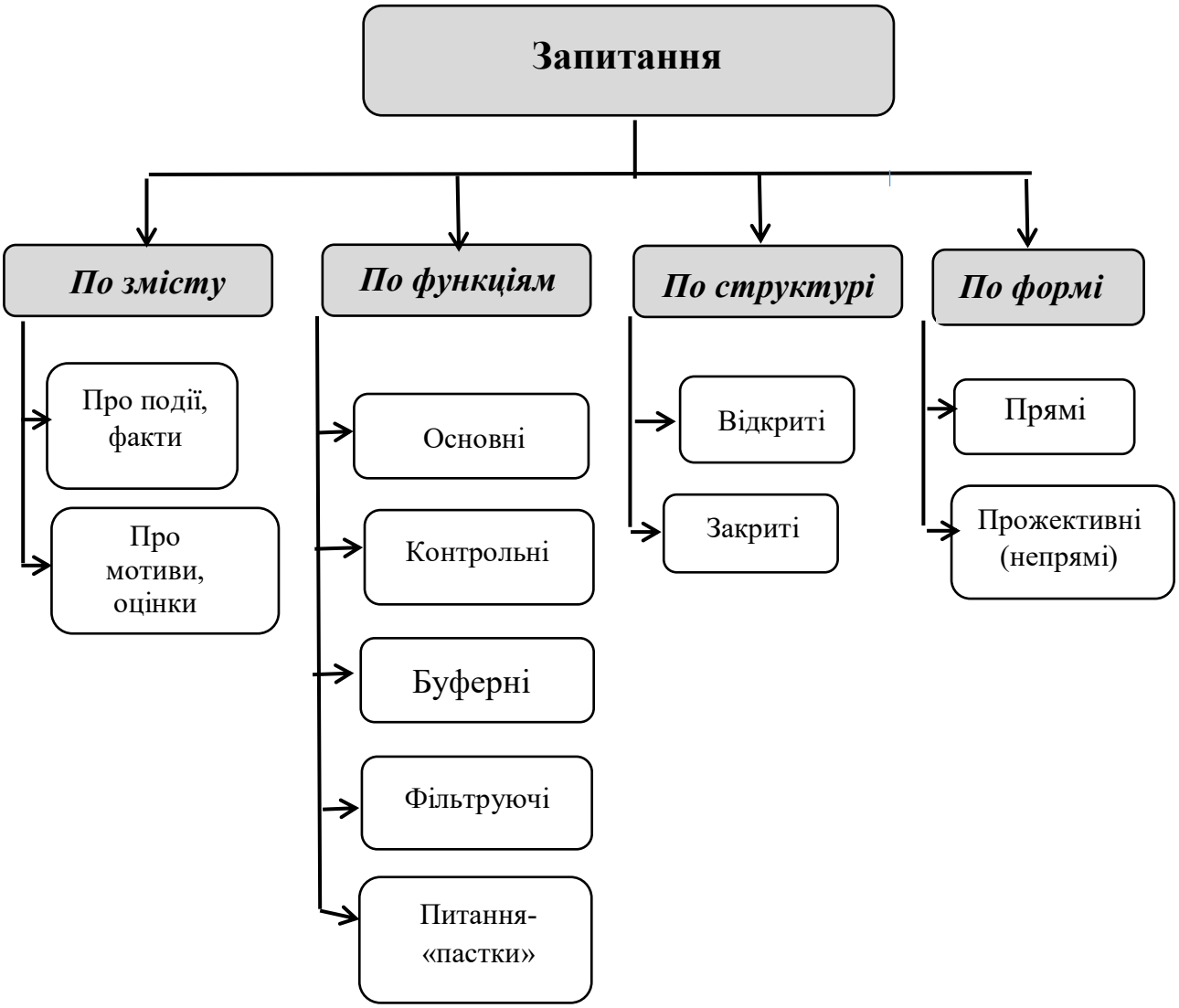
Призначення *фільтруючих питань* – визначити думку респондентів з сумнівних для них питань.

Буферні питання призначені для перемикання уваги респондента на новий тематичний блок анкети.

При складанні основної частини анкети використовуються відкриті питання, такі, які не передбачають підказок. При відкритих питаннях респондент має можливість вільно і повно виразити свою думку, що дає змогу зібрати повну інформацію.

Основна незручність відкритих питань полягає в труднощах їх подальшої обробки. Природно, що отримані відповіді індивідуальні і різноманітні, тому відкрите питання застосовується в тих випадках, коли необхідна повна інформація про уявлення анкетованого з досліджуваної проблеми, його словниковий запас, здатності наводити логічні аргументи.

Закриті питання пропонують респонденту «підказки» у вигляді набору можливих варіантів відповідей («повністю не згоден», «не згоден», «важко відповісти», «згоден», «повністю згоден»). Маючи підказку, респонденту простіше відповідати на поставлене запитання. Закрита форма полегшує обробку відповідей респондентів.



Велике значення мають черговість питань, їх формулювання, графічне оформлення. Питання і варіанти відповідей, як правило, пропонується виділяти шрифтом, номером, рамками.

На самому початку анкети питання повинні бути легкими. Далі вони можуть бути складними. В кінці анкети, коли респондент вже втомився, бажано помістити пару цікавих для нього питань.

Питання, що входять до складу будь-якої анкети, не повинні бути двозначними.

Анкету слід складати тільки з простих питань, що не містять ускладнені формулювання і незнайомі для більшості людей терміни.

Кожне питання має бути ясним, коротким, чітко сформульованим.

При складанні анкети не можна допускати підштовхування респондента до певної відповіді на питання. Тому неприпустимо починати питання анкети зі слів «Чи не здається вам, що ...?».

Не варто включати в анкету питання, що перевищують можливості пам'яті людини, що відповідає на них. Наприклад, навряд чи респондент зможе швидко і точно відповісти на питання «Скільки студентів навчається на вашому курсі?».

Складати анкету потрібно з таких питань, відповіді на які респондент точно знає, пам'ятає і готовий обговорювати їх з незнайомою людиною.

Одна з найважливіших вимог до анкети - повага до респондента. Саме тому вона не повинна включати в себе питання, які можуть викликати у людини негативні емоції, почуття сорому або зніяковіння.

Як правило, текст будь-якої анкети завершується проханням до респондента висловити додаткові коментарі по темі дослідження, а також висловлення подяки респонденту за участь в анкетуванні.

Анкета, на питання якої респондент відповідає протягом 20 хвилин і навіть довше, свідчать, як правило, про недостатню професійну підготовку організаторів дослідження, що проводиться.

Правильно складена анкета не викликає ніяких питань у респондентів, а також не вимагає яких-небудь додаткових пояснень.

Фокус-група

Фокус-група, або групове сфокусоване інтерв'ю – метод безпосереднього збору первинної інформації за допомогою групової дискусії під керівництвом фахівця, в ході якої увага учасників фокусується на досліджуваній проблемі з метою визначити ставлення до поставленої проблеми, з'ясувати мотивацію до вчинення тих чи інших дій.

Дослідження цього типу включають чотири загальних елементи:

1. Залучення декількох респондентів, зібраних в одному місці.

2. Взаємодія учасників. Якщо в багатьох інших типах досліджень вважається, що будь-яка дискусія між учасниками спотворює чистоту відповідей, то на засіданнях фокус-груп суб'єкти заохочуються до взаємодії один з одним.

3. Весь хід обговорення здійснюється професіоналом-модератором. Він направляє перебіг групової дискусії відповідно до цілей, поставлених на попередній стадії.

4. При проведенні фокус-груп використовується сценарій. В кількісному дослідженні при зборі інформації застосовується закінчений, формалізований, структурований інструментарій. Його основне призначення –фокусування проблеми, налаштування на певну тему. Одночасно необхідно давати можливість учасникам спонтанно висловлюватись, забезпечувати групову динаміку. По відношенню до досліджуваної проблеми група людей, що беруть участь в роботі конкретної фокус-групи повинна бути гомогенна.

Ще однією особливістю є те, що за своїм призначенням цей тип досліджень відрізняється від інших групових методів, наприклад, «мозкового штурму», який формується з експертів і орієнтований на вироблення рекомендацій та узгоджених

рішень. Фокус-групи призначені для іншого: виявлення спектру думок з досліджуваної проблеми, пошук пояснення поведінки людей в тих чи інших сферах.

Більшість модераторів проводить засідання групи протягом 1,5-2 годин, і відповідно сценарій займає 3-4 сторінки. В ідеалі він повинен містити в собі 7 основних складових:

1. Виклад цілей даного засідання.

2. Визначення складу групи.

3. Сценарій повинен бути забезпечений текстом короткого вступного слова. Зазвичай включає оголошення теми дискусії, регламент проведення, інструкції учасникам і т.д.

4. Початкова стадія. Знайомство з кожним респондентом і вказівки на загальні контури проблеми.

5. Обговорення основного предмету. Повинні бути визначені теми, пов'язані з досліджуваним явищем або концепцією, які повинен охопити модератор. Наприклад, якщо на засіданні визначається ставлення до якогось явища, то ця частина сценарію повинна починатися з обговорення цього явища: як часто, де, за яких обставин, які особливості тощо.

6. Конкретне обговорення. У цій частині сценарію повинен міститися перелік конкретних питань і аспектів, про які необхідно отримати детальну інформацію. Перехід від загальних питань до приватних.

7. Фінальна частина. Може включати огляд висловлених позицій, додатковий зондаж думок з якихось тем. Висловлення подяки за роботу. На додаток до перерахованих елементів плану необхідно включити ще два:

1) Розподіл часу дискусії. Повинні міститися замітки щодо часу, відведеного для кожної частини засідання.

2) Використання стимулів. В даному контексті під ними розуміємо засоби для активізації обговорення і демонстрації точок зору. Це можуть бути колажі, виклад концепції, слогани, відеоролики і т.д.

При проведенні фокус-груп необхідно вирішити організаційні питання:

- визначити списки запрошених і забезпечити їх явку на засідання;
- визначити місце проведення та розміщення респондентів;
- організувати необхідне оснащення для проведення засідання: фліп-чарти, проектор, мікрофони, аудіо обладнання і т.д.

Ключовою фігурою у фокус-груповому засіданні є модератор, який повинен володіти високою комунікативністю, швидко досягати взаєморозуміння з респондентами, вміти їх слухати, чітко орієнтуватися в ході обговорення, бути сприйнятливим, мати хорошу пам'ять. Він зобов'язаний добре орієнтуватися в темі, яка обговорюється, але не виглядати всезнаючим - інакше учасники будуть сприймати його як експерта чи лектора.

Оформлення результатів засідань фокус-груп: В практиці фокус групових досліджень існує три основних види звіту:

1) Усний звіт. Він призначений для діалогу та на завершальному етапі дослідження виступає засобом роз'яснення результатів. При презентації цього виду звітів для зручності сприйняття використовуються слайди з найбільш важливими

висновками, діаграмами. Доцільно використовувати фрагменти відеозаписів з показовими епізодами обговорення.

2) Короткий звіт у письмовій формі. Резюмує найбільш принципові результати.

3) Повний деталізований звіт. Включає наступні частини:

-введення;
-цілі і завдання дослідження;
-короткий опис способів отримання інформації, критерії відбору респондентів, місця проведення та кількість груп;
-опис досліджуваних спільнот, думок і установок. (Наводяться та ілюструються цитати зі стенограми);
-результати та основні висновки;
-рекомендації та пропозиції щодо подальших кроків;
-додатки (сценарій, анкети та ін.).

Спостереження

Спостереження - метод збору первинної інформації шляхом пасивної реєстрації дослідником певних процесів, дій, вчинків людей, подій, які проявляються відчуттям, або іншими словами спостереження - це систематичний метод збору даних, який полягає в тому, що дослідник спостерігає, записує і аналізує, його цікавлять події, що відбуваються, наприклад, проведення практичного заняття або лекції. Іноді єдиний для дослідника спосіб спостереження за конкретними типами поведінки – це їх демонстрація на прохання дослідника. Такий різновид спостереження також називають демонстраційним показом.

Форми спостереження. Існує кілька форм спостережень, їх можна розподілити, класифікувати за такими ознаками:

1. За ступенем відкритості:

- відкрите спостереження – спостережуваним відомо про що проводиться спостереження, дослідники заздалегідь попереджають їх про це (приклад - спостереження за проведенням викладачем заняття);

- приховане спостереження – спостережуваним невідомо про спостереження. Приховане спостереження дозволяє респондентам поводитися природно, люди схильні змінювати свою поведінку, якщо знають, що за ними спостерігають. Прихований характер спостереження досягається використанням відеокамер та ін.

2. За участі дослідника у вивченому процесі:

- невключене спостереження – спостерігач знаходиться на віддалі від об’єкта спостереження, бачить весь хід процесу (приклад - спостереження за проведенням іспиту / комп’ютерного тестування);

- включене спостереження – спостерігач сам бере участь в ситуації, одночасно може впливати на ситуацію і сам підпадає під вплив.

3. За ступенем стандартизації:

- структуроване спостереження – досліджуються чітко визначені аспекти процесу, інші аспекти ігноруються. Це скорочує можливість спотворення

результатів спостереження і підвищує надійність інформації. Структуроване спостереження доречно в разі, коли предмет дослідження і зміст необхідної інформації чітко визначені. В даному випадку найбільш ефективним є використання чек-листів;

- неструктуроване спостереження – досліджуються всі аспекти процесу без заздалегідь заданої схеми (наприклад - спостереження за студентами, які беруть участь в практичному занятті). Цей метод спостереження доцільний, коли проблема дослідження тільки формулюється і необхідна певна гнучкість спостереження для з'ясування всіх ключових компонентів проблеми і розробки гіпотези.

4. За характером навколишнього оточення:

- «польове» спостереження – проводиться в природних умовах, в реальній життєвій ситуації;
- лабораторне спостереження – проводиться в штучно створених умовах.

5. За способом сприйняття:

- персональне спостереження – події сприймаються і фіксуються безпосередньо дослідником;
- неперсональне спостереження – події фіксуються за допомогою спеціальних приладів.

6. За регулярністю проведення:

- систематичне спостереження – проводиться регулярно;
- епізодичне спостереження – проводиться час від часу, не має чіткого графіка;
- одноразове спостереження.

Етапи проведення спостереження

1. Підготовчий етап:
   - постановка цілей і завдань спостереження;
   - визначення об'єкта і предмета дослідження. Об'єктом може бути індивід, організація, процес;
   - визначення часу і місця спостереження - забезпечення доступу до місця спостереження;
   - визначення форми спостереження;
   - розробка робочих документів спостереження: Лист спостереження (Чек-лист) - служить для реєстрації інформації, що стосується спостережуваних осіб, явищ і об'єктів;
   - обов'язково передбачається фіксування часу, дати, місця спостереження і прізвища спостерігача;
   - підготовка обладнання, робочих документів;
   - підготовка інструкцій для виконавця;
   - підбір кадрів і інструктаж.
2. Польовий етап:
   - збір інформації (власне спостереження);
   - контроль над роботою спостерігачів.

3. Аналітичний етап:
- обробка результатів спостереження;
- підготовка звітів.

Вибіркові перевірки (спостереження)

Зазвичай є одноразовими заходами. Як правило, дослідник приходить без запрошення в певне місце, проводить спостереження і йде.

Така перевірка корисна:

- при спостереженні за ознаками поведінки. Наприклад, за освітніми технологіями та методами навчання, що використовуються викладачами на практичних заняттях;

- для підтвердження достовірності інформації, отриманої в результаті опитування, з документів або навіть для перевірки того, чи правильно застосовується певний метод.

2.2. ВИЗНАЧЕННЯ ОБСЯГУ ВИБІРКИ

При проведенні опитувань часто виникають помилки, що знижують достовірність інформації – це систематичні помилки, пов’язані з компетенцією персоналу що їх проводить, а також статистичні помилки, до яких відноситься помилка вибірки. Вона виникає з двох елементів - математичної похибки, яка залежить від обсягу вибірки, а також помилки нерепрезентативності даних, що залежить від вибору респондентів, тобто типу вибірки. При контролі математичної похибки необхідно знати наступні характеристики на стадії розробки концепції моніторингових або оціночних досліджень: приблизний розмір генеральної сукупності, яку планується вивчати, тобто кількість досліджуваних і планову похибку точності (наприклад, ± 5%), внаслідок чого можна задати розмір вибірки.

Формування вибірки грунтується на знанні контуру вибірки, під яким розуміється список всіх одиниць сукупності, з яких вибираються одиниці вибірки. Помилка контуру вибірки характеризує ступінь відхилення від справжніх показників генеральної сукупності.

Основні типи вибірки, що використовуються при проведенні польових досліджень, такі:

1. Невипадкові (детерміновані) вибірки:
- нерепрезентативна;
- поверхнева;
- квотна;
- «сніжний ком»;
- типова.

2. Випадкові (ймовірні) вибірки:
- проста випадкова;
- систематична (покрокова);
- стратифікована (розщеплена);
- кластерна (Клумбові).

Як правило, використовують два типи вибірки, тобто вибірки носять складовий характер. З одного боку, за типом лотереї, кожен відвідувач спортзалу має шанс бути опитаним, з іншого – до вибірки не повинні потрапляти респонденти, які не відвідують спортзал.

Невипадкові або детерміновані вибірки (nonprobability sampling) базуються швидше на індивідуальній оцінці дослідника, ніж на випадковому відборі елементів вибірки. Дослідник може довільно або свідомо вирішувати, які елементи включати до вибірки. В результаті проведення детермінованої вибірки можна отримати детальну оцінку характеристик сукупності. Однак цей підхід не дозволяє об'єктивно оцінити точність результатів дослідження. Оскільки неможливо визначити ймовірність включення до вибірки кожного окремого елемента, отримані результати не можна статистично поширювати на всю сукупність.

Невипадкові вибірки діляться на некваліфіковані і кваліфіковані. Некваліфікованими невипадковими вибірками вважаються нерепрезентативні (наприклад, розміщення анкети в непрофільних для досліджуваної цільової аудиторії ЗМІ) і поверхневі, кваліфікованими – квотовані, "снігова куля" і типові.

Нерепрезентативні вибірки створюються із зручних і доступних для відбору елементів. Відбір елементів для включення до вибірки проводиться головним чином інтерв'юером. Іноді відбір респондентів для участі в дослідженні заснований на тому, що вони опинилися в потрібному місці і в потрібний час. Прикладом застосування репрезентативної вибірки може служити: відривні анкети в журналах або опитування перехожих на вулиці. Нерепрезентативна вибірка найбільш економічна з точки зору часових та фінансових витрат. Елементи вибірки доступні, готові співпрацювати і їх характеристики легко виміряти. Незважаючи на ці переваги використання особистого вибіркового спостереження має ряд обмежень. Існує великий ризик виникнення різних помилок, включаючи самовибір респондентів. Нерепрезентативна вибірка не може представляти будь-яку певну сукупність. Тому абсолютно некоректно поширювати на генеральну сукупність висновки, отримані при аналізі репрезентативної вибірки, вона не підходить для оціночних досліджень, які передбачають написання висновку про всю сукупність.

Поверхнева вибірка - це різновид репрезентативної вибірки, відповідно до якої елементи сукупності відбираються на основі суджень дослідника. Дослідник, застосувавши свої знання або провівши аналіз, відбирає елементи для включення до вибірки, оскільки вважає, що вони представляють досліджувану сукупність або підходять з інших міркувань. Типові приклади поверхневої вибірки: опитування медичних працівників по відділеннях. Поверхнева вибірка недорога, зручна і швидка, але вона не дозволяє узагальнювати результати, отримані в ході вивчення певної сукупності, тому що ця сукупність точно не визначена. Поверхнева вибірка суб'єктивна, і її ефективність повністю залежить від оцінки дослідника, його компетентності й винахідливості.

Квотні вибірки застосовуються фіксуванням дослідником контрольних показників, що відносяться до предмету дослідження, і визначаються їх розподілом у досліджуваній сукупності. Наприклад, такими характеристиками є заздалегідь відома дослідникам структура опитаних за такими ознаками, як стать, вік, рівень освіти, або в якості генеральної сукупності розглядаються всі респонденти і задається, що у вибірці має бути 55% жінок і 45% чоловіків, або 22% людей в

певному інтервалі віку. Застосовуючи вибірку по квотам, дослідник прагне отримати представницьку вибірку при порівняно низькому рівні витрат (насамперед тимчасових і трудових). Переваги такої вибірки – зручність вибору елементів для кожної квоти. Але навіть якщо в структурі вибірки повністю відображена структура популяції з урахуванням контрольних показників, немає гарантії, що ця вибірка репрезентативна. Якщо характеристика, безпосередньо пов'язана з проблемою дослідження не врахована, то квотна вибірка нерепрезентативна. Важливі контрольні показники часто не беруться до уваги в зв'язку з тим, що на практиці дуже складно включити велику кількість таких характеристик у вибірку. Елементи вибираються з кожної квоти, виходячи зі зручності або на підставі думки дослідника. Значить, існує велика ймовірність необ'єктивності при відборі. Квотна вибірка не дозволяє оцінити величину помилки вибірки.

«Снігова куля» – це вибірка за особистими зв'язками, коли кожен наступний респондент повідомляє контакти інших респондентів, до яких можна звернутися. Або вибірка робиться по знайомим, родичам. Важливо, щоб інтерв'юер, який проводить опитування не був особисто знайомий з респондентами для зниження впливу міжособистісних факторів, тому в таких випадках особисті контакти передаються своїм колегам.

Типова вибірка - одна з найпопулярніших, формується за однією або декількома ознаками одночасно (наприклад, відбираються тільки жінки і лише від 18-25 років, які постійно проживають в певному місці). У гонитві за репрезентативністю можна зробити недосяжним проведення дослідження. Наприклад, якщо ввести дуже багато вимог до відбору, квотам і типових вимог, то потрібну кількість респондентів можна відбирати дуже довго.

Випадкові (ймовірні) вибірки переслідують принцип теорії ймовірності, їх призначення – забезпечити випадковість.

Проста випадкова вибірка побудована на принципі лотереї, тобто кожен елемент сукупності має відому і рівну ймовірність відбору. Цей метод вкрай простий для розуміння. Результати дослідження можна поширювати на досліджувану сукупність, і тому більшість підходів до отримання статистичних висновків передбачає збір інформації за допомогою простої випадкової вибірки. Однак метод простої випадкової вибірки має кілька суттєвих обмежень. По-перше, складно створити основу вибіркового спостереження, яка дозволила б провести просту випадкову вибірку. По-друге, результатом застосування простої випадкової вибірки може стати велика сукупність або сукупність, розподілена по великій географічній території, що значно збільшує час і вартість збору даних. По-третє, результати застосування простої випадкової вибірки часто характеризуються низькою точністю і більшою стандартною помилкою, ніж результати застосування інших імовірних методів. По-четверте, в результаті застосування даного підходу може сформуватися нерепрезентативна вибірка.

При проведенні *систематичної (покрокової) вибірки* спочатку задають довільну відправну точку, а потім з основи вибіркового спостереження послідовно вибирають кожен n-й елемент. Загальною рисою систематичної вибірки і простої випадкової вибірки є те, що кожен елемент генеральної сукупності має відому і рівну ймовірність вибору. Але систематична вибірка відрізняється тим, що тільки

допустимі вибірки обсягу, які можна отримати з генеральної сукупності, мають відому і рівну ймовірність вибору. Систематична вибірка дешевше і простіше, ніж проста випадкова, оскільки випадковий відбір здійснюється тільки один раз. Ще одна важлива перевага: систематичний відбір можна застосовувати, навіть не знаючи структуру основи вибіркового спостереження.

Стратифікована, або розщеплена вибірка – процес, що складається з двох етапів, в якому сукупність ділиться на підгрупи (шари або страти). Шари повинні взаємно виключати і доповнювати один одного, щоб кожен елемент сукупності ставився тільки до одного шару, і жоден елемент не був упущений. Далі з кожного шару випадковим чином вибираються елементи, при цьому зазвичай використовується метод простої випадкової вибірки. Відмінність стратифікованої вибірки від квотної полягає в тому, що елементи в ній вибираються скоріше випадково, а не з зручності або на підставі думки дослідника. Головне завдання стратифікованої вибірки - збільшення точності без збільшення витрат.

Змінні, що використовуються для розподілу сукупності на шари, називаються стратифікаційними змінними. Критерії для їх вибору: однорідність, неоднорідність, взаємопов'язаність і вартість. Елементи, що відносяться до одного шару, повинні бути якомога більш однорідними, а ті що відносяться до різних верств навпаки, якомога більше різнорідними. Крім того, стратифікаційні змінні повинні бути тісно пов'язані з досліджуваною характеристикою. Чим більше змінні відповідають цим критеріям, тим ефективніше зменшення небажаних відхилень у вибірці. Зрештою змінні повинні знижувати вартість процесу розшарування, будучи простими в оцінці та застосуванні.

Основна відмінність між кластерною (Клумбові) і стратифікованою вибіркою полягає в тому, що в першому випадку використовуються тільки відібрані підгрупи (кластери), в той час як в стратифікованій вибірці всі підгрупи (шари) використовуються для подальшого відбору. Ці методи переслідують різні цілі. Мета кластерної вибірки – збільшити ефективність вибірки, зменшивши витрати на її проведення. Мета стратифікованої вибірки - збільшення точності. Кластерна вибірка схожа на стратифіковану, але в ній з обраного шару вибираються не всі елементи, а тільки деякі типові.

При побудові вибірки зазвичай використовуються наступні послідовні етапи.

1. Визначення досліджуваної генеральної сукупності (наприклад, студенти спеціальності «Лікувальна справа» Чернівецького медичного фахового коледжу).
2. Вибір основи для побудови вибірки (наприклад, студенти різних ОПП коледжу).
3. Вибір способу побудови вибірки (наприклад, стратифікований відбір, один шар - це один курс, якщо на спеціальності 4 курси - 4 шари).
4. Визначення необхідного розміру вибірки.
5. Реалізація процесу побудови вибірки.

Розрахунок вибірки

Вибірка – частина об'єктів генеральної сукупності, які виступають в якості об'єктів спостереження, за допомогою певної процедури вибраних з генеральної сукупності для участі в дослідженні. Вибірка повинна бути репрезентативною (рівно представленою), тобто відповідати характеристикам генеральної сукупності в цілому. Репрезентативність визначає наскільки можливо узагальнити результати дослідження із залученням певної вибірки на всю генеральну сукупність, з якої вона була зібрана.

Обсяг вибірки визначається з урахуванням вимог точності і економічності. Ці вимоги обернено пропорційні один одному: чим більший об'єм вибірки, тим точніше результат. При цьому чим вище точність, тим відповідно більше витрат необхідно на проведення дослідження. І навпаки, чим менше вибірка, тим менше на неї витрат, тим менш точно і більш випадково відтворюються властивості генеральної сукупності.

2.3. ОСНОВНІ ЕТАПИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ

При проведенні моніторингу або оцінки, як і при будь-якому емпіричному дослідженні, виділяють наступні етапи:

I. Планування / підготовка дослідження.

II. Збір інформації (власне оцінка або моніторинг).

III. Обробка інформації, її аналіз і інтерпретація.

IV. Представлення результатів (зворотний зв'язок).

Дані етапи носять узагальнений характер, їх конкретизація залежить від цілей моніторингу або оцінки, його виду, обраної моделі проведення.

1 етап - планування / підготовка моніторингу або оцінки

При підготовці до проведення дослідження необхідно:

- підготувати програму робіт і план їх проведення, визначити відповідальних виконавців;
- визначити цілі і об'єкт дослідження: які елементи освітнього процесу вимагають моніторингу або оцінки і можливо змін, спрямованих на підвищення якості;
- визначити коло користувачів: для кого? - адміністрація, споживачі послуг (студенти, батьки, департамент охорони здоров'я) і т.д.;
- визначити вид дослідження (моніторинг, оцінка, внутрішня або зовнішня);
- визначити хто буде проводити дослідження: зовнішні експерти, внутрішні експерти, викладачі, студенти?
- сформувати сукупність показників (індикаторів);
- визначити метод збору (анкетування, електронне анкетування, інтерв'ювання, пряме спостереження, фокус-групи та ін.) і джерела даних (звіти, статистичні дані, публікації і т.д.), що забезпечують поєднання кількісних і якісних рівнів аналізу інформації;
- розробити інструментарій для збору даних (тести, анкети, чек-листи і т.д.);

-визначити і сформувати репрезентативні вибіркові сукупності досліджуваних об’єктів, респондентів і т.д.;

- провести пілотне тестування якості інструментарію (його надійності і валідності), корекцію і стандартизацію інструментарію. У разі необхідності розробити інструкцію з використання інструментарію;

- визначити оцінні шкали (кваліметричні шкали), методи їх оцінки та інтеграції даних моніторингу;

- розробити програмне забезпечення для введення та обробки даних моніторингу або оцінки (при можливості);

- розробити структуру комп’ютерної бази даних моніторингу / оцінки та засобів для їх ведення;

- сформувати групу дослідників, провести їх навчання з проведення дослідження та збору даних;

- провести заходи з підготовки матеріалів для дослідження (тиражування анкет, вказівки для кафедри та відділень тощо).

2 етап - збір інформації включає:

- проведення тестування та анкетування;

- проведення співбесід;

- робота з документами;

- організація процедур спостережень за збором інформації для забезпечення її достовірності;

- організація процедур дотримання конфіденційності інформації.

3 етап - обробка інформації, її аналіз, інтерпретація:

- аналіз і чистка сирих даних, обробка даних моніторингу;

- оцінювання надійності та валідності даних;

- порівняння отриманих даних по групах;

- шкалювання даних моніторингу;

- статистична обробка та аналіз даних;

- інтерпретації результатів аналізу;

-підготовка заключного звіту по використанню результатів моніторингу відповідно до цілей його проведення.

4 етап - подання даних.

При використанні результатів моніторингу на кожному рівні (наприклад, при формуванні думки) необхідно узгодити формат і перелік даних з можливостями сприйняття тією групою користувачів, для якої ця інформація призначена. Під узгодженням розуміється вибір формату представлення даних моніторингу, їх обсягу, мови викладу і необхідних пояснювальних матеріалів для інтерпретації.

Ухвалення рішень за підсумками моніторингу

Управлінське рішення - це логічний, емоційно-психологічний, організаційно-правовий і соціальний процес, здійснюваний суб’єктом управління, результатом якого є проєкт будь-яких змін в організації. Іншими словами, це основний «продукт» (результат) праці керівника, який реалізує функції управління і містить

постановку цілей (завдань), обґрунтування засобів, способів і термінів їх досягнення.

Підготовка рішень здійснюється на підставі всієї сукупності інформації про ситуацію, її ретельного аналізу і оцінок.

В процесі прийняття рішень велика увага приділяється використанню методів експертного оцінювання.

Основна увага в процесі прийняття рішень приділяється ситуаційному підходу.

Вимоги до управлінських рішень:

- ефективність - рішення повинно найбільш повно забезпечувати досягнення поставленої мети;
- економічність - рішення повинно забезпечувати досягнення поставленої мети з найменшими витратами;
- своєчасність - своєчасність не тільки в ухваленні рішення, але і досягненні цілей;
- реальність - не можна приймати нереальні, абстрактні рішення;
- прийняте рішення повинно відповідати силам і засобам колективу, який його виконує.

Розробка управлінських рішень включає:

- генерування альтернативних варіантів рішень;
- відбір основних варіантів управлінських дій;
- розробку сценаріїв розвитку ситуації;
- експертну оцінку основних варіантів управлінських дій;

Ухвалення рішення, реалізація, аналіз результату включає:

- колективну експертну оцінка;
- ухвалення рішення особою, яка приймає рішення;
- розробку плану дій;
- контроль реалізації плану;
- аналіз результатів розвитку ситуації після управлінських впливів.

Технологія прийняття управлінських рішень
«Дзеркало прогресивних перетворень»

Кроки	
1 крок	Сформулюйте одну конкретну проблему і запишіть її.
2 крок	Виявити і записати основні причини виникнення ситуації що розглядається (причини формулюються зі слів «не» і «ні»). 1 і 2 кроки представляють ситуацію «мінус». Далі її треба перевести в ситуацію «плюс»
3 крок	Проблему переформульовують в ціль.
4 крок	Причини стають завданнями.
5 крок	Для кожного завдання визначається комплекс заходів – кроків щодо його вирішення.
6 крок	Відповідальні визначають необхідні матеріальні ресурси та час для виконання заходів.

7 крок Для кожного блоку завдань із заходами визначається конкретні критерії ефективності виконання завдання.

РІЧНА ЦИКЛОГРАМА ОСВІТНЬОГО МОНІТОРИНГУ

Предмет моніторингу (об'єкти моніторингу)	Цілі моніторингу	Періодичність	Результат	Відповідальні
Загальні показники і матеріально-технічна база закладу освіти	Збір статистичних даних про забезпеченість освітнього процесу, рівень кваліфікації викладачів і динаміку змін	1 раз на рік	Звіти, таблиці, діаграми	Методист, завідувач навчально-виробничої практики коледжу
Навчально-методичне забезпечення освітнього процесу	Збір інформації про забезпеченість освітнього процесу навчальною та методичною літературою, засобами наочності і т.п.	1 раз на рік (травень)	Звіти, зведені таблиці, діаграми	Завідувач бібліотеки
Методична робота	Створення банку даних про методичну діяльність, створення умов для систематичного аналізу методичної роботи	1 раз на рік (травень)	Звіти	Методист коледжу
Діяльність викладачів	Збір інформації про рівень професіоналізму викладачів, напрями їх методичного розвитку і вдосконалення, складання рейтингу викладачів (самооцінка)	1 раз на рік (лютий)	Таблиці, довідки, діаграми	Завідувач кафедри, голови циклових комісій
Діяльність керівників структурних підрозділів	Визначення рівня професійної компетентності керівників структурних підрозділів	1 раз на 2 роки (квітень)	Довідки, таблиці, діаграми	Заступник директора з навчальної роботи

Нормативно-плануюча документація	Аналіз якості складених робочих програм і календарно-тематичного планування	1 раз на рік (серпень)	Протоколи	Завідувач кафедри, голови циклових комісій
Діяльність студентів	Визначення рівня (якості) навчання (успішність) студентів	1 раз на місяць	Аналітичні звіти, таблиці, діаграми	Старости груп, завідувачі відділень, завідувач кафедри,
Задоволеність абітурієнтів	Визначення мотивації та факторів, що впливають на вибір ЧМФК, оцінка потенціалу приймальної кампанії на майбутній рік	1 раз на 2 роки	Аналітичні звіти, таблиці, діаграми	Приймальна комісія
Задоволеність студентів	Визначення ступеня задоволеності студентів якістю освітнього процесу в закладі, визначення резервів для підвищення якості освітнього процесу	1 раз на рік	Аналітичні звіти, таблиці, діаграми	Практичний психолог
Задоволеність випускників	Оцінка викладання і навчання, умови навчання, організація практики та самостійної роботи. Аналіз процесу пошуку роботи, задоволеність місцем роботи, переваг і очікувань випускників щодо їх працевлаштування та кар'єрного росту.	1 раз на рік (березень)	Аналітичні звіти, таблиці, діаграми	Практичний психолог
Задоволеність роботодавців		1 раз на 2 роки (по парним рокам)	Аналітичні звіти, таблиці, діаграми	Практичний психолог

РОЗДІЛ 3.
МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Задоволеність освітньою послугою ЗВО – це рівень цінності освітньої послуги, який сприймається і оцінюється споживачами, що включає оцінку основних складових її цінності: освітня програма, додаткові послуги, система адміністрування, матеріально-технічна база, соціально-психологічна атмосфера, імідж закладу освіти та ін. Задоволеність представляє собою психологічний процес суб'єктивної оцінки споживачем отриманої послуги, яка ґрунтується на заздалегідь сформованих очікуваннях. Споживач задоволений в тому випадку, якщо його очікування підтверджуються. І навпаки, чим більший розрив між рівнем очікувань і результативністю усвідомлюваного досвіду, тим нижче рівень задоволеності.

Як правило, очікування потенційних споживачів формуються на основі не тільки власних уявлень (отриманих з різних інформаційних джерел) і досвіду користування освітніми послугами, але і на іміджі і бренді закладу освіти, що пропонує освітні послуги. У свою чергу імідж ЗВО формується лояльним ставленням вже існуючих споживачів або споживачів, які в минулому користувалися його послугами.

Під лояльністю споживачів освітніх послуг мається на увазі створення у свідомості позитивного образу на основі позитивного ставлення до всього комплексу освітніх і соціальних послуг, іміджу закладу, що є наслідком впливу не тільки раціональних, але і психологічних, емоційних, тобто несвідомо сприймаючих факторів. Лояльність споживачів освітніх послуг характеризує їх прихильність до ЗВО і бажання вступати з ним в тривалі взаємовигідні відносини. Її результатом є розширення бази споживачів освітніх послуг закладу, за рахунок рекомендацій їх своєму оточенню.

Споживачами освітніх послуг є наступні категорії груп:

- здобувачі освіти, які безпосередньо отримують освітні послуги;
- батьки;
- роботодавці, які зацікавлені в оновленні кадрів та в підвищенні кваліфікації співробітників;
- держава – замовник і споживач, що зацікавлений у формуванні кваліфікованих фахівців.

Оцінка задоволеності споживачів здійснюється з метою:

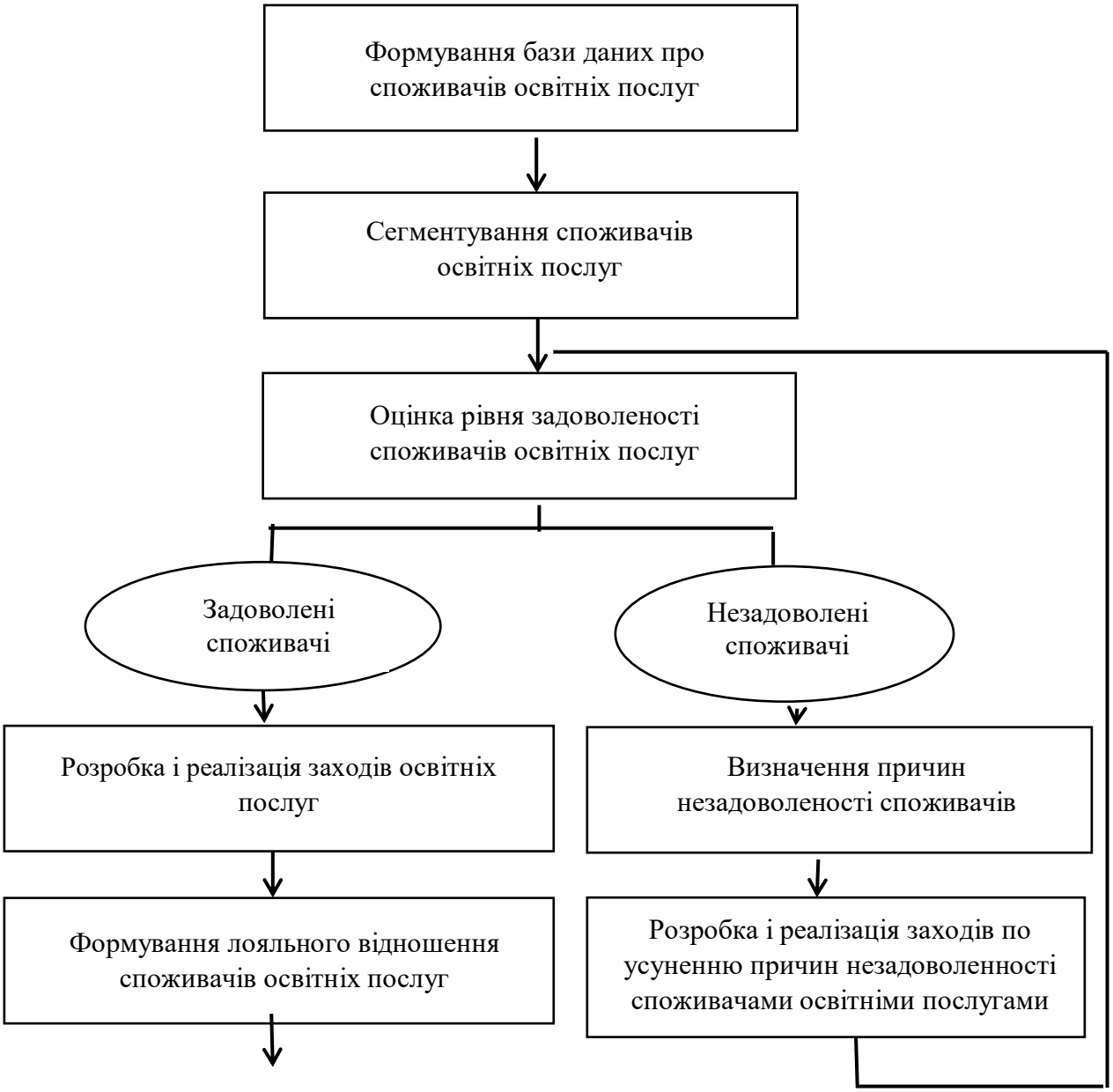
- підвищення якості послуг, що надаються Чернівецьким медичним фаховим коледжем;
- підвищення ступеня взаємодії між коледжем і споживачами послуг;
- підвищення рейтингу та іміджу коледжу;
-демонстрації постійного поліпшення і відповідності коледжу вимогам споживачів, надійності і стабільності.

Задоволеність споживачів освітніх послуг вимірюється на основі розрахунку ряду показників, аналізуючи результати анкетування і опитування.

Критерії, що характеризують рівень задоволеності освітніми послугами, можна об'єднати в такі групи:

- задоволеність якістю освітнього процесу і його організацією;
- задоволеність результатами навчання;
- задоволеність якістю науково-дослідної роботи;
- задоволеність організацією позанавчальної діяльності;
- задоволеність матеріально-технічним забезпеченням освітнього процесу;
- задоволеність якістю організації самостійної роботи здобувачів вищої освіти та ін.

Діяльність оцінки задоволеності споживачів освітніми послугами починається з планування і формування баз даних про реальних і потенційних споживачів і їх сегментації за різними критеріями.



Процедура проведення оцінки задоволеності споживачів:
- планування, визначення періодичності проведення оцінки задоволеності;

- визначення і структурування споживачів освітніх послуг;
- визначення системи оцінюваних показників / критеріїв;
- визначення методів оцінювання;
- визначення джерел інформації;
- отримання інформації від споживачів (анкетування);
- обробка результатів - систематизація та аналіз отриманих даних;
- складання звіту з оцінки задоволеності споживачів;
- аналіз задоволеності споживачів з боку керівництва;
- розробка та впровадження коригувальних і запобіжних дій щодо поліпшення якості послуг, що надаються ЧМФК.

3.1. ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ АБІТУРІЄНТІВ

Мета оцінки - визначення мотивації і факторів, що впливають на вибір закладу освіти, оцінка потенціалу приймальної кампанії коледжу на майбутній рік.

Завдання:

- дослідження мотивації вибору Чернівецького медичного фахового коледжу;
- уявлення старшокласників про ЧМФК (імідж коледжу);
- отримання інформації про освіту в коледжі;

Об'єкт дослідження - абітурієнти Чернівецького медичного фахового коледжу.

Предмет дослідження - мотивація випускників шкіл при виборі Чернівецького медичного фахового коледжу, задоволеність абітурієнтів організацією приймальні компанії, імідж коледжу серед школярів.

Метод оцінки - анонімне опитування з використанням «Анкети абітурієнта» (Додаток 1).

Метод визначення вибірки - двоступенева кластерна вибірка:

1 ступінь: Визначається генеральна сукупність – це всі абітурієнти Чернівецького медичного фахового коледжу. З генеральної сукупності виділяють кластери - це абітурієнти різних спеціальностей. У кожному кластері визначається загальна кількість абітурієнтів і розраховується обсяг репрезентативної вибірки.

2 ступінь: У кожному кластері методом випадкової вибірки опитується та кількість респондентів, яку визначено по репрезентативності вибірки (умови: довірча ймовірність 95% і похибка 5%).

Терміни проведення: щорічно під час подачі документів до Приймальної комісії (липень).

Відповідальні виконавці:

- зі збору інформації (анкет), аналізу та складання аналітичного звіту –секретар Приймальної комісії.

Прийняття рішень: результати надаються директору і доводяться до відома членів Приймальної комісії. Аналітичний звіт заслуховується на засіданнях Адміністративної та Педагогічної рад.

3.2. ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ СУДЕНТІВ

В умовах сучасного ринку освітніх послуг все більшої актуальності набуває проблема управління якістю підготовки фахівців. Важливим напрямком в цій галузі є визначення задоволеності студентів з різних аспектів діяльності ЗВО, що дозволяє виявити слабкі сторони і цілеспрямовано здійснювати заходи щодо їх удосконалення.

Мета оцінки - отримання і аналіз інформації для прийняття рішень, спрямованих на задоволення вимог і запитів споживачів освітніх послуг (студентів) за якістю наданих освітніх послуг Чернівецьким медичним фаховим коледжем.

Завдання оцінки:

1) виявити ступінь задоволеності студентів якістю наданих освітніх послуг;
2) виявити ступінь задоволеності студентів організацією освітнього процесу;
3) визначити слабкі сторони в організації освітнього процесу та виробити заходи щодо їх усунення;
4) виявити невикористані резерви для підвищення якості освітнього процесу.

Об'єкт оцінки – студенти Чернівецького медичного фахового коледжу.

Предмет оцінки – задоволеність студентів якістю наданих освітніх послуг у Чернівецькому медичному фаховому коледжі.

Метод оцінки – анонімне опитування з використанням анкет (в т.ч. і онлайн-опитування).

Анкети повинні містити наступні блоки оцінки освітнього процесу:

3.2.1. *Оцінка задоволеності студентів якістю освітньо-професійних програм*.

Мета опитування - вивчити задоволеність якістю організації освітнього процесу в коледжі і оцінити ефективність освітньо-професійних програм. Це передбачає з'ясування думки з наступних питань:

- зміст освітньої програми (наскільки ефективна, практична цінність, доступність для розуміння);
- загальні умови і обставини під час навчання (фізичні умови, відсутність відволікань і т.д.);
- ступінь досягнення цілей навчання (відповідність очікуванням слухачів, їх готовність використовувати результати навчання в практиці своєї роботи).
- задоволеність змістом лекційних та практичних занять, які викладаються;
- задоволеність формами контролю знань і ступенем їх об'єктивності;
- якість викладання (кваліфікація викладача, стиль викладання, які методи навчання використовуються).

- Форма анкети «Анкета оцінювання освітнього процесу у Чернівецькому медичному фаховому коледжі» наведена в Додатках:
- Форма анкети «Анкета для опитування здобувачів вищої освіти щодо якості освітньої програми та задоволеності методами навчання та викладання в Чернівецькому медичному фаховому коледжі» наведена в Додатках;
- Форма анкети «Анкета для опитування здобувачів вищої освіти щодо якості освітньо-професійної програми та задоволеності методами навчання та

викладання в Чернівецькому медичному фаховому коледжі» наведена в Додатках;

3.2.2. О*цінка задоволеності студентів якістю викладацької діяльності - «Викладач очима студентів».*

Мета опитування - вивчення думки студентів про професійну майстерність викладачів. Це передбачає оцінку роботи викладача за такими основними якостями:

- ясно і доступно викладає матеріал;
- викликає і підтримує інтерес до дисципліни;
- розвиток творчих здібностей та особистісних якостей, стимулює до самоосвіти;
- доброзичливий і тактовний зі студентами, викликає прихильність до себе;
- ефективно використовує час на заняттях;
- чи об'єктивний до оцінки знань студентів, не використовує незаконну винагороду при оцінці знань студентів;
- якість викладання відповідає уявленням студентів про викладання в коледжі.

3.2.3. *Оцінка задоволеності студентів організацією виробничої практики*.

Мета опитування – вивчити ступінь задоволеності організацією виробничої практики в Чернівецькому медичному фаховому коледжі.

При оцінці ступеня задоволеності організацією практики необхідно враховувати 2 фактора. З одного боку, це задоволеність студентів обраною спеціальністю за різними параметрами, з іншого боку - це безпосередньо оцінка організації проходження практики. Аналіз цих характеристик в сукупності дозволяє оцінити не тільки рівень задоволеності якістю освіти, а також наскільки перспективними та необхідними для майбутньої роботи є отримані знання.

Форма анкети «Вивчення задоволеності студентів організацією виробничої практики» приведена в Додатках.

3.2.4. *Оцінка задоволеності студентів матеріально-технічним забезпеченням освітнього процесу*.

Мета опитування - вивчити ступінь задоволеності якістю інфраструктури закладу освіти, що охоплює всю сукупність умов їх роботи:

- використання нових технологій в освітньому процесі;
-якість соціально-побутової інфраструктури (гуртожитки, спортивні зали, місця громадського користування закладу і ін.);
- доступність інтернету і програмних забезпечень комп'ютерів;
- оснащеність аудиторій.

У залежності від поставлених цілей і завдань оцінки, обумовлених поточною ситуацією, форми Анкет можуть доповнюватися або змінюватися, або можуть бути розроблені нові форми щодо конкретних аспектів освітньої діяльності.

Форма проведення анкетування

Анкетування студентів рекомендується проводити в режимі он-лайн:

- щодо задоволеності якістю ОПП і якістю викладання «Викладач очима студентів» – після закінчення вивчення дисципліни;

- щодо задоволеності якістю виробничої практики - після закінчення проходження практики;

Анкетування проводиться шляхом анонімного заповнення електронних анкет та не контролюється викладачем.

Спосіб заповнення анкети -– індивідуальна форма відповідей студента на запитання анкети в електронному форматі.

З метою ознайомлення з особливостями роботи з анкетою в кожному опитуваному потоці студентів необхідно провести попередній короткий інструктаж (відповідальні – практичний психолог).

Шкала оцінки: Оцінку рекомендується проводити з використанням шкали Лайкерта (питання з пропозицією вказати ступінь згоди або незгоди з певним твердженням) в п’яти варіантах відповідей:

- повністю не згоден;
- не згоден;
- сумніваюся;
- згоден;
- повністю згоден.

Оцінка ступеня задоволеності студентів якістю послуги, за зведеною оцінкою, розраховується як питома вага суми позитивних відповідей («повністю згоден» і «згоден»), від максимально можливої суми відповідей або як питома вага суми балів, визначених споживачами, від максимально можливої суми балів. При обробці окремих питань (при негативному формулюванні питання) може використовуватися методика зворотного значення.

При зведеній оцінці ступінь задоволеності споживачів більше 80% оцінюється як «висока», в інтервалі від 50% до 80% – як «середня», менше 50% – як «низька».

Обробка анкет і подання результатів у табличній формі здійснюється автоматично. Аналіз форм проводить практичний психолог.

У звітах може проводитись порівняльний аналіз отриманих результатів, що дозволяє виділяти відносно благополучні і проблемні ділянки в освітньому процесі коледжу і вносити відповідні корективи в роботу.

Аналітичні звіти заслуховуються на засіданнях Адміністративної та Педагогічної ради коледжу в узагальненому вигляді під час розгляду питань про стан освітнього процесу та якості педагогічної діяльності викладачів.

3.3. ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ ВИПУСКНИКІВ

Одним з критеріїв оцінки якості освіти є затребуваність висококваліфікованих фахівців на ринку праці і їх задоволеність якістю підготовки до трудової діяльності. Отримані результати оцінки дозволяють не тільки діагностувати освітній процес, а й ефективно керувати ним.

Цілі оцінки:

1) виявлення задоволеності якістю підготовки випускників і визначення шляхів поліпшення підготовки;

2) вивчення стану працевлаштування випускників для виявлення і прогнозування кадрових потреб, формування переліку затребуваних спеціальностей і компетенцій випускників, коригування освітніх програм.

Завдання оцінки:

1) оцінити задоволеність якістю підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу;

2) вивчити думку випускників про формування, в процесі навчання, компетенцій, необхідних для кваліфікованого фахівця;

3) збір і аналіз оперативної інформації про працевлаштування випускників;

4) оцінка ефективності працевлаштування для виявлення і прогнозування кадрових потреб;

5) визначити слабкі сторони в організації освітнього процесу та виробити заходи щодо їх усунення;

6) виявити невикористані резерви для підвищення якості освітнього процесу.

Об'єкт дослідження – студенти-випускники.

Предмет дослідження – якість освітнього процесу, можливості працевлаштування.

Метод дослідження - анкетне опитування.

Анкетування випускників проводиться два рази на рік.

Перше анкетування, яке фокусується на оцінці викладання і навчання, умови навчання, а також на елементах пов'язаних з організацією різних видів практики в період навчання, проводиться перед державною атестацією випускників (травень).

Друге повторне анкетування випускників проводиться через 9-12 місяців після закінчення навчання. Друга анкета охоплює інформацію про процес пошуку роботи, задоволеність місцем роботи, переваги і очікування випускників щодо їх працевлаштування та кар'єрного росту. Форма анкети приведена в Додатку.

Організаційні етапи проведення оцінки:

- інструктаж співробітників, відповідальних за збір даних про працевлаштування;
- ознайомлення студентів останнього року навчання з анкетами відстеження випускників;
- створення і оновлення контактної бази реєстру випускників;
- визначення етапу збору даних першої та другої частини дослідження;
- введення відомостей до бази даних анкетування;
- аналіз зібраних даних по першій і другій частині дослідження;
- аналітичні звіти заслуховуються на засіданнях Адміністративної та Педагогічної рад коледжу.

Форма анкети «Анкета для опитування випускників Чернівецького медичного фахового коледжу»

Форма анкети «Анкета оцінки сформованих компетентностей у випускників Чернівецького медичного фахового коледжу»

3.4. ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОДАВЦІВ

Невід'ємною умовою функціонування закладу освіти є дослідження думки роботодавців про якість підготовки випускників. Одним з методів оцінки рівня і якості професійної підготовки та конкурентоспроможності випускників медичних закладів освіти є опитування роботодавців.

Мета оцінки - отримання оцінки задоволеності роботодавців якістю підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу.

Завдання:

- визначити рівень задоволеності роботодавців якістю підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу;
- визначити вимоги, які пред'являє роботодавець до професійної підготовки випускників,
- оцінити конкурентоспроможність випускників на ринку праці,
- визначити заходи щодо поліпшення професійних компетенцій випускників;
- визначити фактори і заходи, що сприяють працевлаштуванню випускників.

Об'єкт дослідження: роботодавці випускників Чернівецького медичного фахового коледжу, медичні установи, Департамент охорони здоров'я.

Предмет оцінки - рівень задоволеності роботодавців якістю підготовки фахівців Чернівецького медичного фахового коледжу..

Метод формування вибірки - проста випадкова вибірка.

Методи дослідження - анкетування, опитування, експертні оцінки керівників організацій охорони здоров'я

Форма анкети «Анкета оцінки задоволеності роботодавцями якості підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу» приведена в Додатку.

Прийняття рішень. Результати оцінки задоволеності роботодавців надаються:

- директору;
- аналітичні звіти заслуховуються на засіданнях Адміністративної та Педагогічної рад коледжу.

РОЗДІЛ 4.
ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ ВИКЛАДАЦЬКОГО СКЛАДУ

Одним з показників діяльності ЗВО в області забезпечення якості підготовки фахівців є ступінь задоволеності викладачів і співробітників роботою у коледжі. Якість і стабільність кадрового потенціалу є однією з умов успішної реалізації стратегії розвитку ЗВО і політики в області якості освітньої діяльності.

Задоволеність персоналу роботою у закладі – це інтегрований показник, який включає всі сторони професійної та позанавчальної діяльності.

Мета оцінки: отримання і аналіз інформації для прийняття рішень, спрямованих на підвищення якості освітніх послуг і ефективності управління закладом, створення ще комфортніших умов праці.

Завдання оцінки:

- визначити ступінь задоволеності викладачів якістю ОПП;
- визначити ступінь задоволеності викладачів і працівників коледжу організацією освітнього процесу, наукової діяльності, умовами роботи;
- визначити ступінь задоволеності викладачів і працівників ефективністю системи управління;
- визначити слабкі сторони і виробити заходи щодо їх усунення;
- виявити невикористані резерви для підвищення якості освітнього процесу.

Об'єкт дослідження: викладацький склад.

- якість освітнього процесу, система управління.

Метод оцінки: анонімне опитування з використанням анкет.

Анкети повинні містити наступні блоки оцінки освітнього процесу:

- організація освітнього процесу;
- інформаційно-методичне та технічне забезпечення;
- можливість самореалізації;
- характер соціально-психологічного і психолого-педагогічної взаємодії «викладач - студент»;
- система взаємодії «викладач - адміністрація»;
- підвищення рівня педагогічної майстерності;
- соціально-психологічний клімат в колективі;
- рівень задоволеності в цілому.

Приклад Анкети задоволеності викладацького складу наведено в Додатку.

Форма проведення анкетування: може проводитися як в режимі онлайн так і ручним заповненням респондентом друкованих версій анкет.

Форма анкетування «Анкета для викладача щодо якості освітньо-професійної програми у Чернівецькому медичному фаховому коледжі» наведена в Додатках

Відповідальні виконавці: практичний психолог.

РОЗДІЛ 5.
МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І ДОКУМЕНТООБІГУ

Процес управління пронизаний інформацією, що є основою прийняття рішень, і побудований на оперативній роботі з документами, в яких вона фіксується.

Сама інформація, як базовий фактор сучасного суспільства, перетворюючись в особливий ресурс, не менш значущий, ніж матеріально-технічний, фінансово-економічний і людський набуває ключового значення, особливо - в структурі управління освітою. Від правильності формування та адекватності використання інформаційних потоків багато в чому залежить результат діяльності будь-якого сучасного освітнього закладу. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності саме по собі стає особливою системою, що вимагає постійного аналізу її теоретичних проблем і прикладних підходів її вдосконалення.

Об'єктом моніторингу та оцінки є управлінська діяльність адміністрації коледжу.

Предметом моніторингу та оцінки є інформаційне забезпечення управлінської діяльності адміністрації коледжу.

Система документаційного забезпечення управління включає три взаємопов'язаних складових частини:

1) підготовка управлінських документів;
2) систематизація документів протягом календарного року;
3) організація їх архівного зберігання.

При вирішенні кожної з названих проблем відповідальні фахівці мають керуватися чинними нормативно-правовими документами в галузі діловодства.

Критерії оцінки системи документаційного забезпечення управління можна умовно поділити на три групи:

1. Якісні - показники, пов'язані з дотриманням вимог нормативних документів, культурою управлінської праці і корпоративною культурою, використанням (наявністю) інформаційних технологій та ін.

2. Кількісні - показники, за якими можлива кількісна оцінка оперативності та обсягів роботи (обсяг документообігу, штатна чисельність, трудовитрати на конкретні види робіт, кількість виявлених фактів втрати документів і ін.).

3. Комбіновані - показники, які включають як описову оцінку, так і кількісні параметри (наприклад, повнота реалізації покладених функцій, кваліфікація працівників, рівень автоматизації, технічне оснащення робочих місць, оперативність роботи і ін.).

Моніторингу та оцінці підлягають такі блоки документаційного забезпечення управління:

1. Інформаційне забезпечення функції планування полягає в реалізації наступних процедур:

- збір, обробка та аналіз інформації про наявні ресурси (матеріальні, кадрові та ін.) для визначення реальних планових показників і термінів виконання планів;
- документальне оформлення планів і доведення їх до виконавців;
- отримання і аналіз інформації про хід виконання планів для організації подальшого планування.

2. Інформаційне забезпечення функції календарно-планового керівництва полягає в реалізації наступних процедур:

- збір і аналіз інформації про хід виконання планів, стан планових показників і терміни виконання;
- збір інформації про умови функціонування закладу освіти і їх вплив на хід виконання плану;
- доведення отриманої інформації до відповідальних керівників для прийняття рішення про необхідність коригування їх дій;
- документальне оформлення прийнятих рішень та доведення їх до виконавців;
- надання необхідної інформації підрозділам і керівникам, які здійснюють планування для можливого подальшого коригування планових показників.

3. Інформаційне забезпечення функції оперативного управління включає в себе:

- збір і обробку інформації про виниклу при роботі проблемної ситуації і формулювання відповідних завдань;
- збір і обробку інформації, необхідної для вирішення поставлених завдань;
- збір і аналіз інформації про наявні ресурси (матеріальних, кадрових, часових, інформаційних та ін.);
- організаційне та документаційне оформлення обраного варіанту рішення;
- доведення інформації про прийняте рішення до конкретних виконавців;

4. Інформаційне забезпечення функції контролю полягає у виконанні наступних процедур:

- збір і аналіз інформації про виконання відповідних функцій структурними підрозділами та окремими співробітниками;
- доведення отриманої інформації до керівників відповідних структурних підрозділів або співробітників;
- документальне оформлення прийнятих керівником, на підставі отриманої інформації рішень;
- доведення даних рішень до виконавців;
- надання необхідної інформації структурним підрозділам і керівникам, які здійснюють планування та розклад

Відповідальні виконавці - оцінка діяльності діловодних служб здійснюється як керівництвом організації, керівниками структурних підрозділів при прийнятті управлінських рішень, що стосуються організаційної структури, штатної чисельності, використання нових технологій і т.п.

До служб документаційного забезпечення управління відносяться:

- загальний відділ: ведення реєстрації та обліку вхідних, вихідних і внутрішніх документів; обробка вхідної та вихідної кореспонденції, інформування структурних підрозділів про внутрішні локальні акти;
- відділ кадрової роботи: ведення документації (кадровий склад);
- сектор студентського діловодства: централізація роботи з ведення кадрових документів, статистичний облік студентського контингенту, контроль за його рухом, ведення особових справ;
- навчально-методичний відділ: здійснення планування, організації та контролю освітнього процесу;

- завідувачі відділень: безпосереднє керівництво роботою відділень, аналіз якості освітнього процесу; контроль знань студентів;
- відділ автоматизації (ІТ-служба) - відповідає за програмне забезпечення, коректну роботу автоматизованих систем документаційного забезпечення управління;
- архів - організовує зберігання документів, що вийшли з оперативної роботи.

Методи оцінки: використання чек-листів за напрямками діяльності.

Чек-листи включають такі блоки:

- організаційно-управлінська діяльність;
- документообіг:
- локальні нормативно-правові акти, що регулюють діяльність викладацького складу;
- документи з планування діяльності;
- звіти;
- оцінка діяльності;
- організація освітньо-виховного процесу;
- система менджмента якості.

РОЗДІЛ 6.
МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА

Моніторинг та оцінка науково-дослідницької діяльності підрозділів Чернівецького медичного фахового коледжу здійснюється на підставі кількох механізмів:

Збір звітніх даних по науково-дослідницькій діяльності проводиться в наступній послідовності, на підставі стратегічного плану розвитку коледжу на 2020-2021 рр. підрозділами складаються власні плани реалізації стратегії з деталізацією запланованих заходів на календарний рік.у, плани підрозділів узагальнюються і готується детальний план реалізації стратегії розвитку коледжу на поточний рік.

Таким чином, збирається і узагальнюється інформація з таких елементів наукової діяльності закладу освіти:

- відомості про проведення наукових конференцій / олімпіад для студентів;
- залучення студентів до наукової роботи (студентські наукові гуртки);
- кількість наукових гуртків;
- кількість студентів, які беруть участь в НДРС;
- кількість опублікованих спільних (студент + викладач) робіт;
- залучення студентів, до участі «Дні науки коледжу»;
- кількість виступів студентів на «Днях науки»;
- кількість фінансованих тем НДР.

РОЗДІЛ 7.
МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА ВИХОВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Відповідно до Стратегії розвитку Чернівецького медичного фахового коледжу, виховання студентської молоді здійснюється за принципами: духовність, державність, патріотизм, колективізм, милосердя, взаємодопомога, благодійність, ініціативність, креативність, толерантність, підприємливість і багато інших.

Зміст процесу виховання в коледжі направлено на створення сприятливих умов для особистісного та професійного розвитку студентської молоді, формування професійних і загальнокультурних компетенцій, таких базових соціально-особистісних якостей випускників коледжу, як духовність, моральність, патріотизм, працьовитість, відповідальність, організованість, самостійність, ініціативність, дисциплінованість, здатність до творчого самовираження, прихильність до здорового способу життя і культурних цінностей.

Виходячи з цілей стратегії розвитку коледжу основними завданнями виховної та позанавчальної діяльності є:

- створення комфортних соціально-психологічних умов і соціокультурного виховуючого середовища, що сприяє формуванню загальнокультурних і професійних компетенцій студентів;
- надання студентам допомоги в самовихованні, самореалізації, освоєнні широкого соціального і професійного досвіду;
- виховання у студентів високих духовно-моральних якостей і норм поведінки;
- формування корпоративної культури закладу, що визначає систему ціннісних орієнтацій студентів, співробітників та викладачів коледжу; зміцнення і розвиток кращих коледжних традицій;
- формування патріотичної свідомості та активної громадянської позиції студентської молоді коледжу;
- підвищення загального культурного рівня та естетичного смаку студентства, культури поведінки, мови і спілкування;
- вдосконалення системи роботи з адаптації студентів-першокурсників;
- створення умов для безперервного розвитку творчих здібностей студентів та організації їх позитивного дозвілля, залучення до основ вітчизняної культури, художньої самодіяльності, залучення студентів в творчі колективи коледжу (театрально-вокальний гурт «АНІМА»);
- формування у студентської молоді мотивації і навики здорового способу життя, залучення студентів в спортивні гуртки та секції;
- проведення комплексу профілактичних заходів щодо попередження наркоманії, тютюнопаління, вживання алкоголю, будь-яких проявів насилля, булінгу;
- розвиток і вдосконалення діяльності органів студентського самоврядування коледжу, волонтерського, правового, екологічного руху;
- залучення до організації позанавчальної, соціально-значимої діяльності широкого кола студентів коледжу, навчання студентського активу основам управлінської діяльності, формування лідерських якостей випускників коледжу (школа лідера);

- створення в коледжі умов для розвитку студентських ініціатив і реалізації різних студентських проєктів;
- постійний пошук ефективних форм виховної та культурно-дозвіллєвої діяльності, вдосконалення роботи кураторів академічних груп;
- забезпечення соціального захисту та психологічної підтримки студентів коледжу;
- вдосконалення виховної та соціальної діяльності в студентському гуртожитку коледжу;
- організація міжколеджної і міжвідомчої взаємодії у сфері виховної та соціокультурної діяльності.

Реалізація виховних цілей і завдань здійснюється в коледжі за такими напрямками:

- духовно-моральне виховання;
- цивільно-патріотичне виховання;
- правове виховання;
- професійне виховання;
- культурно-естетичне виховання, розвиток творчого потенціалу студентів;
- фізичне виховання і формування здорового способу життя;
- профілактика саморуйнівних видів поведінки і асоціальних проявів у студентському середовищі;
- розвиток органів студентського самоврядування;
- психолого-консультаційна робота;
- соціальна підтримка студентів;
- організація роботи кураторів груп;
- організація виховної діяльності в студентському гуртожитку коледжу.

Заходи виховного спрямування, які проводяться поділяються на:

- *масові заходи* (загальноколеджні заходи, вечори, концерти, тематичні, Дні здоров'я, фестивалі, конкурси, спортивні змагання, ігри, зустрічі, дискусії, круглі столи, участь у всеукраїнських і регіональних заходах та акціях і т. д.);

• *групові заходи* (колективні творчі заходи в студентських академічних групах, години спілкування, екскурсії, відвідування різноманітних закладів, гуртків і т.д.);

• *індивідуальні, особистісно-орієнтовані заходи* (індивідуальні бесіди, консультації, психологічні тренінги, співбесіди, зустрічі, персональна робота з обдарованими студентами, зі студентами «групи ризику» і т.д.).

Моніторинг та оцінка науково-дослідницької діяльності підрозділів Чернівецького медичного фахового коледжу здійснюється на підставі кількох механізмів:

1. Збір інформації для моніторингу та оцінки проводиться в рамках реалізації стратегії розвитку коледжу, стратегії «Створення умов для повноцінного розвитку студентів як особистості».

Збір звітних даних з виховної та позанавчальної діяльності проводиться в наступній послідовності, на підставі стратегічного плану розвитку коледжу, підрозділами складаються власні плани реалізації стратегії з деталізацією запланованих заходів на календарний рік. Потім заступник директора з навчально-виховної роботи узагальнює плани підрозділів і готує детальний план реалізації стратегії розвитку коледжу на поточний рік. У подальшому двічі на рік

проводиться збір піврічних і річних звітів від підрозділів, які узагальнюються в річний звіт.

Таким чином, збирається і узагальнюється інформація з таких елементів виховної та позанавчальної діяльності:

- активізація виховної та культурно-масової роботи;
- формування основних якостей особистості;
- виховання культу знань і прагнень до успіху.

Анкета оцінювання освітнього процесу
у Чернівецькому медичному фаховому коледжі

Шановний абітурієнте!

Щиро завдячуємо, що для навчання Ви обрали Чернівецький медичний фаховий коледж. Ми постійно проводимо моніторинг, за результатами якого реалізовуємо заходи щодо підвищення якості освіти в закладі. Просимо відповісти на викладені нижче питання максимально відверто, враховуючи, що це опитування є анонімним.

1.За якою освітньою програмою Ви плануєте навчатись?
_____

2. Які головні мотиви Вашого вступу до Чернівецького медичного фахового коледжу?
(зазначте не більше 3 варіантів)

- можливість стати кваліфікованим фахівцем в галузі медицини
- вимога батьків
- наслідування професії родичів
- власний свідомий вибір
- престижність навчання в даному закладі та багаторічна історія
- перебування в цікавому колі спілкування
- сучасній рівень і якість викладання навчальних дисциплін
- інше (напишіть)_____

3. Що найбільше вплинуло на вибір Вашого майбутнього фаху?

- захоплення з дитинства
- традиції родини
- поради батьків, друзів, знайомих
- повідомлення в засобах масової інформації
- престижність професії
- інформація на веб-сайті коледжу
- профорієнтаційні заходи
- інше (напишіть)_____

4. Формування яких актуальних компетентностей Ви вважаєте найбільш важливими для себе під час навчання?

- формування лідерських якостей
- навички спілкування та взаємодії
- здатність до критичного мислення
- здатність вирішувати питання без конфліктів
- здатність адаптуватися до ситуації, гнучкість до змін
- загальнокультурний розвиток, ерудиція, моральні якості
- вміння надавати першу медичну допомогу

- вміння самостійно в складних ситуаціях приймати рішення
- здоровий спосіб життя
- інше (напишіть)_____

5. Під час навчання в якій галузі хотіли б проявити себе найбільше?

- високі результати навчання
- спортивній діяльності та досягненнях
- творчій діяльності, участі у гуртках, заходах
- громадській діяльності, участі у студентських організаціях
- волонтерстві
- науковій діяльності
- спілкуванні, дружбі
- Ваш варіант_____

6. Чого очікуєте від студентського життя?

- здобути знання та професійний досвід, що значно допоможе в житті
- проявити себе серед студентів і стати лідером
- знайти друзів
- безтурботне, веселе життя
- знайомства, враження
- знайти роботу в своїй сфері діяльності
- ваш варіант_____

7. Як Ви оцінюєте свої знання і вміння здобуті раніше?

- високий рівень підготовки
- достатній рівень підготовкти
- середній рівень підготовки
- початковий рівень підготовки

8. Вкажіть напрями позанавчальної діяльності, в яких Ви б хотіли взяти участь?

- **соціально-спрямована діяльність (волонтерство)**
- наукова діяльність (конференції, наукові гуртки, відкриті лекції)
- студентське самоврядування
- мистецька діяльність (театральний гурток)
- спортивні заходи (секції та гуртки, спортивні змагання)

9. Як Ви вважаєте, обрана Вами професія затребувана на ринку праці?

- так, затребувана
- зараз не затребувана, але буде затребувана в майбутньому
- була затребувана колись
- не затребувана
- важко відповісти

10. Чи зацікавлені Ви у власному кар'єрному зростанні та професійному розвиткові?

- так
- ні
- важко сказати

11. Чи знаєте Ви, що в коледжі можна продовжити навчання за спеціальністю 223 Медсестринство та отримати ступінь вищої освіти «бакалавр»?

- так
- ні

12. Що на Вашу думку може найбільше ускладнювати процес Вашого навчання в коледжі?

- недостатній рівень знань
- особиста неорганізованість
- відсутність бажання вчитись
- відсутність належних умов для навчання вдома
- недостатня кількість підручників та посібників
- низький рівень організації самостійної роботи
- ваш варіант _____

13. Чи знаєте Ви що таке академічна доброчесність?

- так
- ні
- частково

14. Як, на Вашу думку, необхідно організувати освітній процес у коледжі, щоб одержати якісну підготовку?_____

Дякуємо за співпрацю!

АНКЕТА
для опитування здобувачів вищої освіти щодо якості освітньої програми та задоволеності методами навчання та викладання в Чернівецькому медичному фаховому коледжі

Шановний студенте! Дайте, будь ласка, відповіді на запитання, що стосуються якості освітньої програми, за якою Ви навчаєтесь.

Анкетування проводиться анонімно

Ваші відповіді допоможуть удосконалити систему якості освіти в коледжі

За яким ступенем вищої освіти, освітньою програмою Ви навчаєтесь?

1. Чи вважаєте Ви навчання в коледжі сучасним та практично орієнтованим?
- Так
- Ні
- Частково

2. Чи задоволені Ви методами навчання і викладання за Вашою освітньо - професійною програмою (ОПП)?
- Так
- Ні
- Частково

3. Чи достатній, на Вашу думку, зміст (перелік компонентів, дисциплін) (ОПП) для успішної роботи за фахом?
- Так
- Ні
- Частково

4. Як Ви вважаєте, чи усі дисципліни, які Ви вивчаєте, необхідні для Вашої професійної діяльності?
- Так
- Ні
- Частково

5. Які зміни, на Вашу думку, доцільно внести до ОПП?
а) вилучити дисципліни:_____
б) додати дисципліни:_____
в) підсилити (збільшити обсяг, додати матеріал, збільшити кількість практичних занять тощо) підготовку з дисциплін_____

6. Чи реалізовується за Вашою ОПП вільний вибір дисциплін
а) циклу дисциплін, що забезпечують загальні компетенції
- Так

- Ні
- Частково

б) цикл професійної компетенції
- Так
- Ні
- Частково

7. На Вашу думку, чи є порядок вивчення дисциплін, план та графік освітнього процесу, логічним і послідовним?
- Так
- Ні
- Частково

8. Чи достатній обсяг практичної підготовки, закладений в ОПП ?
- Так
- Ні
- Частково

9. На Вашу думку, чи достатньою є кваліфікація викладачів, залучених для реалізації ОПП?
- Так
- Ні
- Частково

10. Чи співпали очікування щодо Вашої ОПП з її реальним змістом?
Задоволені

---

11. Чи задоволені Ви рівнем освітньої підтримки в Чернівецькому медичному фаховому коледжі?
- Так
- Ні
- Частково

Якщо ні, то назвіть, які саме очікування не здійснились

12.Чи знаєте Ви, що у коледжі впроваджується політика академічної доброчесності серед учасників освітнього процесу?
- Так
- Ні
- Частково

13. Чи достатнім, на Ваш розсуд, є матеріальне забезпечення дисциплін та оснащеність лекційних аудиторій та симуляційних кабінетів?

- Так
- Ні
- Частково

14. Чи завжди Ви своєчасно отримували інформацію про форму та кількість контрольних заходів з навчальних дисциплін, а також про критерії оцінювання?

- Так
- Ні
- Частково

15. Чи користувались Ви під час навчання інформацією щодо Вашої ОПП з вебсайту коледжу?

- Так
- Ні
- Частково

16. На вашу думку чи якісно та доступно здійснюється викладання навчального матеріалу?

- Так
- Ні
- Частково

17.Чи задоволені Ви інформацією, яка є в силабусі навчальних дисциплін?

- Так
- Ні
- Частково

18. Оцініть, будь ласка, якість отриманої освіти за п'ятибальною шкалою від 1 (низький рівень) до 5 (високий рівень)

№	Критерії оцінювання	Бали				
1.	Чи задоволені Ви рівнем отриманих знань та умінь	1	2	3	4	5
2.	Оцінювання знань відбувалось прозоро та чесно	1	2	3	4	5
3.	Викладачі використовували сучасні педагогічні методи (майстер-клас, навчальні дискусії, відеофільми, тренінги, ділові ігри та ін.)	1	2	3	4	5
4.	Проходження виробничих та переддипломних практик сприяло підвищенню знань та практичних навичок	1	2	3	4	5

5.	Чи мали вільний доступ до електронних інформаційних ресурсів та веб сайту коледжу	1	2	3	4	5
6.	Впродовж навчання Вас періодично опитували про якість змісту дисциплін та якість викладання	1	2	3	4	5

19. Як, на Вашу думку, необхідно організувати освітній процес у коледжі, щоб одержати якісну підготовку?_____

20. Надайте свій коментар або побажання щодо знань, вмінь, навичок, що надаються під час підготовки в Чернівецькому медичному фаховому коледжі

_____

_____

Дякуємо за співпрацю!

АНКЕТА
для опитування здобувачів вищої освіти щодо якості освітньо-професійної програми та задоволеності методами навчання та викладання в Чернівецькому медичному фаховому коледжі

Шановний студенте Чернівецького медичного фахового коледжу!

Ми постійно проводимо моніторинг, за результатами якого реалізовуємо заходи щодо підвищення та покращення якості освіти в закладі. Просимо відповісти на викладені нижче питання максимально відверто, враховуючи, що це опитування є анонімним.

1. Чи пишаєтесь Ви тим, що навчаєтесь у Чернівецькому медичному фаховому коледжі?

- Так
- Ні
- Важко сказати

2. Чи вважаєте Ви, що Чернівецький медичний фаховий коледж надає сучасну освіту?

- Так
- Ні
- Важко сказати

3. Чи згідні Ви з тим, що навчання в Чернівецькому медичному коледжі відповідає сучасним вимогам?

- Так, повністю відповідає
- Так, скоріше відповідає
- Ні, скоріше не відповідає
- Ні, не відповідає

4. Які проблеми, на Вашу думку, найбільшою мірою ускладнюють навчання за Вашою ОПП (освітньо-професійною програмою)?»

- недостатній рівень підготовки
- вплив з боку інших студентів, що перешкоджав прояву Ваших здібностей під час навчальних занять
- недостатнє забезпечення навчально-методичною літературою (підручники, навчальні посібники, методичні вказівки)
- незручний розклад
- надмірний обсяг навчального навантаження
- необхідність поєднувати навчання і роботу
- некомпетентність окремих викладачів
- розчарування в спеціальності
- особиста неорганізованість
- відсутність інтересу до навчання
- відсутність перспектив працевлаштування

5. «Як Ви вважаєте, чи методи викладання і навчання є ефективними для обраної Вами ОПП ?»

- так
- ні
- частково
- важко відповісти

6. Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів?

- жодного разу
- неоднаразово
- в поодиноких випадках

7. Чи стикались Ви під час навчання з випадками сексуальних домагань з боку викладачів?

- жодного разу
- неоднаразово
- дуже рідко

8. Як Ви оцінюєте освітню, інформаційну, консультативну та соціально-психологічну підтримку з боку кафедри, циклових комісій та структурних підрозділів коледжу?

- позитивно
- скоріше позитивно, ніж негативно
- скоріше негативно, ніж позитивно
- негативно

9. Чи задоволені Ви в цілому ОПП?

- так
- скоріше так, ніж ні
- скоріше ні, ніж так
- ні

10. Процедура визначення рейтингу успішності студентів, що застосовується у коледжі є:

- справедлива і зрозуміла
- зрозуміла, але несправедлива
- незрозуміла і несправедлива

11. Чи є серед викладачів коледжу той, кого Ви могли б назвати прикладом, зразком для себе?

- так
- ні
- якщо так, впишіть хто_____

12. З якими негативними явищами Ви, можливо, стикались в коледжі?

- з жодним
- шахрайство
- корупція
- торгівля наркотиками
- крадіжка
- насильство
- булінг
- бійки

13. Які зміни, на Вашу думку, доцільно внести до ОПП ?

а) вилучити дисципліни:_____

б) додати дисципліни:_____

14. Які дисципліни з вибіркового блоку Ви б обрали для вивчення?

Впишіть свій варіант _____

15. Чи виникали у Вас протягом навчання конфліктні ситуації?

- так
- ні

16. Якщо були конфліктні ситуації, то хто допомагав їх вирішувати?

- староста
- викладач
- куратор
- адміністрація

Дякуємо за співпрацю!

АНКЕТА
для опитування випускників
Чернівецького медичного фахового коледжу

Анкетування анонімне

Ваші відповіді будуть використані для удосконалення системи якості освіти в коледжі. (Деякі питання використовувалися іншими закладами ВО)

1. Що було для Вас важливим при виборі професії?

- гідна зарплата в майбутньому
- перспективи працевлаштування
- престижність професії
- можливість кар'єрного зростання
- відповідність наявних у мене знань, здібностей та нахилів майбутній професійній діяльності
- зміст професійної діяльності (характер, складність, небезпека, умови праці)
- професія допоможе знайти роботу за кордоном
- воля батьків
- спадкоємність поколінь
- можливість отримати безкоштовну освіту
- Інше _____

2.При виборі професії на що Ви орієнтувались ?

- особисту думку
- пораду друзів, вчителів
- пораду батьків
- сімейну традицію
- інше:_____

3. Як Ви вважаєте, обрана Вами професія затребувана на ринку праці?

- так, затребувана
- зараз не затребувана, але буде затребувана в майбутньому
- була затребувана, коли я вступав(ла) до закладу освіти
- не затребувана
- важко відповісти

4. Як Ви вважаєте, чи достатньо Ви отримали знань в процесі навчання в коледжі для майбутньої професійної діяльності?

- достатньо
- мені не вистачає практичних знань, умінь і навичок
- отримані мною теоретичні знання є застарілими
- отримані мною теоретичні знання майже не стосуються моєї майбутньої професії
- повністю не задоволений якістю отриманих знань

- намагаюся отримувати необхідні мені знання самостійно

5.Чи задоволені Ви рівнем своєї освіти?
- повністю задоволений(а)
- скоріше задоволений(а)
- скоріше не задоволений(а)
- повністю не задоволений(а)
- важко відповісти

6. Чи вмієте на високому рівні виконувати основні професійні функції за профілем?
- так
- ні
- не знаю

7. Чи будете рекомендувати іншим навчатись в Чернівецькому медичному фаховому коледжі?
- так
- ні
- не знаю

8. Чи зацікавлені Ви у власному кар'єрному зростанні та професійному розвиткові?
- так
- ні
- важко сказати

9.Чи знаєте Ви, що в коледжі можна продовжити навчання за спеціальністю 223 Медсестринство та отримати ступінь вищої освіти «бакалавр»?
- так
- ні

10. Чи плануєте продовжити навчання в коледжі для отримання ступеня вищої освіти «бакалавр»?
- так
- ні
- ще не визначився (лась)

11. Наскільки дисципліни, які викладаються стосуються Вашої спеціальності освітньо-професійної програми бакалавр медсестирнства?
- повністю
- частково
- не стосуються

12. Як, на Вашу думку, необхідно організувати освітній процес у коледжі, щоб одержати якісну підготовку при отримання ступеня вищої освіти «бакалавр»?

_____

13. Як Ви оцінюєте організацію та проведення навчання на дисциплінах, які Ви вивчаєте?

- високий рівень
- достатній рівень
- задовільний рівень
- незадовільний рівень

14. Які, на Вашу думку необхідні удосконалення, зміни у програмі для покращення освітнього процесу? _____

15. Що найбільше ускладнює процес Вашого навчання в коледжі?

- недостатній рівень знань
- особиста неорганізованість
- відсутність бажання вчитись
- відсутність належних умов для навчання вдома
- недостатня кількість підручників та посібників
- низький рівень організації самостійної роботи

16. Як, на Вашу думку, необхідно організувати освітній процес у коледжі, щоб одержати якісну підготовку?_____

17. Надайте свій коментар або побажання щодо знань, вмінь, навичок, що надаються під час підготовки в Чернівецькому медичному фаховому коледжі_____

Дякуємо за співпрацю!

Анкета для викладача щодо якості освітньо-професійної програми у Чернівецькому медичному фаховому коледжі

Висловлені Вами точки зору та побажання будуть використані для поліпшення якості освітніх програм та освітніх послуг, що надаються у Чернівецькому медичному фаховому коледжі

1. Наскільки знання випускника з даної освітньої програми відповідають сучасним вимогам?

- повністю відповідають
- швидше відповідають
- швидше не відповідають
- взагалі не відповідають

2. Проранжуйте найбільш важливі компетентності випускника для роботи за фахом

(пронумеруйте від 1 до 5)

- здатність до аналізу і синтезу
- здатність застосовувати знання на практиці
- засвоєння основ базових знань з професії (надання невідкладної допомоги)
- вміння комунікувати з пацієнтом
- здатність до критичного мислення

3.Оцініть якості та навички випускників за п'ятибальною шкалою

від 1 (низький рівень) до 5 (високий рівень)

- рівень загальнотеоретичної підготовки
- рівень базових (професійних) знань і навичок
- стратегічне мислення
- націленість на кінцевий результат (одужання пацієнта)
- здатність працювати в колективі, команді
- націленість на професійний розвиток і кар'єрне зростання
- ерудованість, загальна культура, комунікативність
- володіння інформаційними та комунікаційними технологіями

4. Відмітьте п'ять найбільш необхідних складових освітньої програми

(пронумеруйте)

- співвідношення теоретичної і практичної частини
- зрозумілість мети, цілей і очікуваних результатів вивчення дисциплін
- спрямованість дисциплін на майбутню професію
- обґрунтованість навантаження на студентів (кількість дисциплін на семестр, кількість годин на тиждень аудиторної і самостійної роботи)
- організація наукових і практичних заходів професійної діяльності (конференції, тренінги, дискусії тощо)
- залучення студентів до організації, проведення і участі в наукових і практичних заходах

- доступ до програм підготовки, графіків освітнього процесу, розкладів і робочих програм дисциплін
- доступ до навчальної і наукової літератури бібліотеки

5. Чи вважаєте Ви, що необхідно залучати роботодавців до розроблення та модернізації освітніх програм?

- так
- ні
- важко відповісти

6. Які дисципліни, на Вашу думку, необхідно ВВЕСТИ до освітнього процесу?

_____
_____

7. Які дисципліни, на Вашу думку, необхідно ВИВЕСТИ з освітнього

_____
_____

8. Ваші пропозиції щодо покращення якості освіти та освітньої програми

_____
_____

Дякуємо за співпрацю!

АНКЕТА
для роботодавців

Висловлені Вами побажання будуть використані для поліпшення якості освітніх послуг, що надаються в Чернівецькому медичному фаховому коледжі.

1. Які з наведених нижче чинників мають, на Вашу думку, найбільший вплив на ефективність професійної діяльності фахівця-медика та його кар'єрне зростання?
(оберіть не більше 3 відповідей)

- рівень практичної підготовки
- здатність до аналізу і синтезу
- здатність застосовувати знання на практиці
- рівень базових (професійних) знань і навичок
- здатність працювати в колективі, команді
- націленість на професійний розвиток і кар'єрне зростання
- вміння спілкуватись з пацієнтами

2. Чи задоволені Ви рівнем професійної підготовки випускників коледжу, які працюють у Вас в організації/установі?

- так
- ні
- частково

3. Наскільки Ви зацікавлені в прийомі на роботу випускників Чернівецького медичного фахового коледжу?

- зацікавлені
- не зацікавлені
- частково зацікавлені

4. Дайте оцінку, Чернівецькому медичному фаховому коледжу як закладу освіти, за такими критеріями:

№	Критерії оцінювання	Бали				
1.	Ділова репутація, імідж закладу	1	2	3	4	5
2.	Конкурентноспроможність освітніх послуг	1	2	3	4	5
3.	Якість освітніх послуг	1	2	3	4	5
4.	Матеріально-технічна база (наявність симуляційних кабінетів)	1	2	3	4	5
5.	Зміст ОПП	1	2	3	4	5
6.	Використання сучасних інтерактивних методів навчання	1	2	3	4	5

5. Надайте свій коментар або побажання щодо компетентностей та результатів навчання за даною освітньою програмою

_____

Дякуємо за співпрацю!

Опитування щодо дотримання академічної доброчесності

Шановний студенте!

Просимо Вас узяти участь в анонімному опитуванні та відповісти на запропоновані питання, стосовно дотримання академічної доброчесності. Ваші відверті відповіді дозволять отримати важливу інформацію та будуть використані в узагальненому вигляді.

1. Як Ви оцінюєте якість освіти, яку отримуєте в Чернівецькому медичному фаховому коледжі?

- висока
- середня
- достатня
- низька

2. Як, Ви оцінюєте свою старанність у навчанні?

- намагаюсь навчатись з повною віддачею
- навчаюся старанно лише час від часу
- навчаюся зовсім нестаранно
- важко відповісти

3. Чи знайомі Ви з поняттям «академічна доброчесність»?

- так
- ні
- частково

4. Чи ознайомлені Ви з нормативними документами (Положення про академічну доброчесність, Кодекс честі коледжанської спільноти), які діють в коледжі щодо розробки та впровадження системи забезпечення академічної доброчесності?

- так
- ні
- частково

5. Які Ви знаєте, прояви академічної недоброчесності?

- академічний плагіат
- самоплагіат
- фабрикація
- фальсифікація
- списування
- обман
- хабарництво
- необ’єктивне оцінювання
- інше _____

6. Які прояви академічної недоброчесності Ви зустрічали під час навчання?

- академічний плагіат
- самоплагіат
- фабрикація
- фальсифікація
- списування
- обман
- хабарництво
- необ'єктивне оцінювання
- інше_____

7. Оцініть рівень поширеності проявів недоброчесної поведінки при написанні власних робіт (оцініть за п'ятибальною шкалою (1-5), де: «1» – низький рівень, «5» – високий рівень): _____

8. Які, на Вашу думку, причини недотримання академічної доброчесності?

- відсутність чітких правил з написання робіт
- масовість освіти
- обмежений доступ до необхідної інформації
- порушення принципів академічної взаємодії, корпоративної довіри тощо (зниження академічних стандартів; деформація етичного поля)
- відсутність інтересу до тем наукових статей
- повторюваність тем наукових статей
- відсутнє покарання за плагіат
- інше

9. Позначте заходи, які, на Вашу думку, є найбільш ефективними щодо академічної недоброчесності:

- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми (повторне вивчення дисципліни)
- оцінка за роботу не зараховується
- проводяться роз'яснювально-виховні бесіди зі здобувачем про дотримання академічної доброчесності
- відрахування з закладу освіти

10. Чи потрібно, на Вашу думку, дотримуватись академічної доброчесності?

- так
- ні
- важко відповісти

11. Чи дотримуєтеся Ви вимог академічної доброчесності?

- так
- ні
- важко відповісти

12. Чи доводилося Вам протягом періоду навчання в коледжі вдаватися до проявів академічної недоброчесності, а саме:

- списувати
- користуватися шпаргалками
- вдаватися до підказок товаришів у групі
- користуватись гаджетами
- не доводилось вдаватися до проявів академічної недоброчесності
- Інше

13. Хто Вас заохочує дотримуватись принципів академічної доброчесності?

- адміністрація
- викладачі
- куратор
- ваш варіант

14. Чи доступна Вам інформація про свої права та обов'язки?

- так
- ні
- частково

15. Виберіть ресурси та процедури, які Ви особисто використовуєте у процесі написання робіт?

- завжди опрацьовую доступні матеріали, аналізую, цитую із зазначенням джерела
- в окремих випадках опрацьовую доступні матеріали, аналізую, цитую із зазначенням джерела
- копіюю текст з Інтернету та використовую його як власний без посилань на джерела
- перефразовую чужий текст власними словами без посилань на джерела
- частково або повністю подаю чужі тексти як власні без зазначення авторства
- використовую чужі тексти дослівно, але посилаюся на інше джерело
- частково здійснюю переклад текстів з іноземної мови на українську без зазначення джерела

16. Ваші пропозиції щодо підвищення рівня академічної доброчесності

Дякуємо за співпрацю!

Опитування щодо якості дистанційного навчання студентів

Чернівецького медичного фахового коледжу під час карантину

Опитування анонімне, його результати будуть використані для вдосконалення організації дистанційного навчання студентів Чернівецького медичного фахового коледжу.

1. Чи продовжили Ви навчання під час карантину?

- так
- ні
- частково

2. Яким чином викладачі організували навчання під час карантину?
(можна обрати декілька варіантів відповідей)

- через соціальні мережі та месенджери
- завдання розміщені на вебсайті коледжу
- завдання надсилаються на email
- дистанційне навчання не організоване

3. Чи вважаєте Ви, що дистанційне навчання – це сучасно, цікаво та дає можливість вчитись самостійно?

- так
- ні
- частково

4. Що саме Вам подобається в дистанційному навчанні?
(можна обрати декілька варіантів відповідей)

- умови навчання – комфортні, бо домашні;
- є можливість надолужити прогалини у знаннях;
- можливо самостійно обрати зручний час для навчання;
- можливо самостійно обрати власний темп навчання;
- можливо обирати джерела отримання інформації;

5. Що на Вашу думку є найбільш складним у процесі реалізації дистанційного навчання?

- налагодження ефективної взаємодії з учасниками освітнього процесу;
- технічне забезпечення;
- організаційні питання.
- дистанційне навчання з усіх предметів

6. Які інформаційні ресурси Ви найчастіше використовуєте під час дистанційного навчання?

- Viber
- електронну пошту
- інтернет-платформу Google Classroom,
- платформу Zoom
- moodle

- Інше:_____

7. Труднощі та проблеми дистанційного навчання під час карантину
(можна обрати декілька варіантів відповідей)

- відсутність розкладу та/або його неузгодженість
- онлайн-трансляції та комунікація через різні платформи
- невідповідний обсяг завдань і онлайн-занять (забагато/замало)
- недостатній час для виконання завдань
- нерозуміння нових тем та пояснення
- відсутність вміння вчитися самостійно
- надмірне навантаження
- нестача спілкування
- несприйняття дистанційного навчання як такого
- погана якість інтернет- та/або мобільного підключення
- відсутність стандартизованої онлайн-платформи для дистанційного навчання

8. Чи вважаєте Ви навчання під час карантину повноцінною заміною очного навчання?

- так
- ні
- частково

9.Чи задоволені Ви своїм навчанням під час карантину?

- так
- ні
- частково

10. Скільки часу в день Ви витрачаєте на виконання завдань?

- до 1 год
- 2-3 год
- 3-4 год
- Більше 4 год

11. Чи створено, на Ваш погляд, ефективні умови для організації дистанційного навчання в коледжі?

- створено
- частково створено
- не створено
- важко відповісти

12. Чи дотримуєтесь принципів академічної доброчесності під час виконання завдань в умовах дистанційного навчання?

- дотримуюсь
- здебільше дотримуюсь
- не дотримуюсь

13. Що на Вашу думку необхідно змінити під час дистанційного навчання для покращення освітнього процесу? _____

14. Ваші пропозиції та зауваження щодо організації навчання в умовах карантину

- все влаштовує
- інше _____

Анкета оцінки задоволеності роботодавцями якості підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу

Шановні роботодавці!

Просимо дати відповідь на питання анкети, мета якої – об'єктивна оцінка задоволеності рівнем підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу. Ці дані будуть корисні для покращення освітнього процесу та організації підготовки висококваліфікованих фахівців та використані в узагальненій формі Опитування анонімне. Для нас важлива Ваша думка.

Заздалегідь вдячні за згоду взяти участь в даному опитуванні.

На питання 1-9, дайте оцінку за шкалою від 1 (не задоволений(а)) до 5 (повністю задоволений(а)).

1. Наскільки Ви задоволені рівнем професійної підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу , які працюють у Вас у закладі?

_____

2. Наскільки Ви задоволені застосуванням випускниками знань і навичок в практичній діяльності?

_____

3. Наскільки Ви зацікавлені в прийомі на роботу випускників Чернівецького медичного фахового коледжу?

_____

4. Наскільки Ви задоволені рівнем теоретичної підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу?

_____

5. Наскільки Ви задоволені рівнем практичної підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу?

_____

6. Наскільки Ви задоволені рівнем комунікативної компетентності випускників коледжу?

_____

7. Наскільки Ви задоволені рівнем адаптації випускників коледжу?

_____

8. Наскільки Ви задоволені здатністю випускників до саморозвитку?

_____

9. Наскільки Ви задоволені додатковими знаннями і вміннями (знання іноземної мови, застосування інноваційні технологій, та ін.) випускників коледжу?

_____

10. Які з перерахованих нижче заходів, на Ваш погляд, є найбільш ефективними для підвищення рівня компетенцій випускників (оберіть не більше трьох варіантів)

- спеціалізовані тренінги (відповідно до сфери діяльності)
- психологічні тренінги / тренінги особистісного розвитку
- тімбілдинг (побудова команди)
- стажування за кордоном
- наставництво
- жодної з перерахованих
- інше (вкажіть, що саме)

11. Якими найбільш важливими спеціальними професійними компетенціями, на Ваш погляд, має володіти випускник?

_____

12. Наскільки Ваші очікування щодо рівня професійної підготовки (наявних компетенцій) випускників відповідають реальному рівню *(оберіть один варіант)***?**

- повністю відповідають
- частково відповідають
- недостатньо відповідають
- повністю не відповідають
- важко відповісти

13. Яка кількість випускників коледжу прийнята Вами на роботу?

За останні 5 років _____ За останній рік_____

14. Вкажіть, які на Вашу думку, переваги підготовки випускників Чернівецького медичного фахового коледжу?

- високий рівень теоретичних знань
- високий рівень практичної підготовки
- професіоналізм випускників (знання медичної термінології)
- готовність випускників до швидкого реагування в нестандартних ситуаціях
- бажання працювати
- бажання та прагнення до саморозвитку і самоосвіти
- володіння комунікативними навиками
- ваш варіант

15. Вкажіть, які на Вашу думку, неточності в підготовці випускників коледжу?

- все влаштовує
- низький рівень теоретичних знань
- недостатній рівень практичної підготовки
- відсутність мотивації до саморозвитку і самоосвіти
- низький рівень професійної підготовки
- ваш варіант

16. Чи є, на Ваш погляд, ефективною співпраця роботодавців та ЗО щодо підготовки сучасних освітніх програм, які відповідають вимогам ринку праці?

- так
- ні
- важко відповісти

17. Ваші пропозиції, щодо вдосконалення освітнього процесу в Чернівецькому медичному фаховому коледжі _____

Анкета оцінки сформованих компетентностей у випускників Чернівецького медичного фахового коледжу

Шановний респонденте!

Незабаром Ви завершите навчання в Чернівецькому медичному фаховому коледжі. Для нас важлива Ваша думка. Взявши участь в опитуванні, Ви зможете зробити вклад в покращення якості освітнього процесу. Опитування анонімне.

1. Чи готові Ви до комунікації з пацієнтами та колегами на професійну тематику?

- так
- ні
- частково

2. Чи готові Ви до самостійної роботи на комп'ютері?

- так
- ні
- частково

3. Чи знаєте Ви які джерела медичної інформації, потрібні для якісної професійної роботи? Чи за потреби швидко знайдете її?

- так
- ні
- частково

4. Чи готові Ви аналізувати медичну інформацію, яка базується на принципах доказової медицини?

- так
- ні
- частково

5. Чи готові Ви до організаційно-управлінської роботи в невеликому колективі ?

- так
- ні
- частково

6. Чи готові Ви визначити важливість проблем, які можуть виникнути в процесі професійної діяльності і за необхідності залучити для їх вирішення іншого компетентного фахівця?

- так
- ні
- частково

7. Чи достатньо Ви отримали знань в межах нормативно-правових актів, правил етики і моралі, для того щоб не допустити протиправних дій в своїй роботі?

- так

- ні
- частково

8. Чи достатньо Ви отримали знань для того щоб проводити аналіз клінічних синдромів, обгрунтовувати методи/принципи діагностики, лікування, профілактики в межах медсестринського процесу?

- так
- ні
- частково

9. Чи готові Ви провести та інтерпретувати опитування пацієнта, фізичний огляд, клінічне обстеження, вибрати відповідні лабораторні та інструментальні дослідження, вести медичну картку пацієнта в рамках медсестринського процесу?

- так
- ні
- частково

10. Чи готові ви висунути припущення щодо попереднього медсестринського діагнозу на основі скарг пацієта та результатів дослідження?

- так
- ні
- частково

11. На Ваш погляд, якими з перерахованих компетенцій Ви володієте на даний момент?

Компетенції	**Позначте від 1 до 5 (1 – не володію, 5 –володію дуже добре)**				
Лідерство	1	2	3	4	5
Здатність до прийняття відповідальних рішень	1	2	3	4	5
Здатність оцінювати ризики	1	2	3	4	5
Адаптивність/гнучкість до змін середовища	1	2	3	4	5
Креативність	1	2	3	4	5
Здатність до самоорганізації	1	2	3	4	5
Вміння впроваджувати, розвивати та донести оригінальні ідеї до інших	1	2	3	4	5
Вміння вести переговори	1	2	3	4	5
Комунікабельність	1	2	3	4	5
Самоорганізація	1	2	3	4	5
Уміння працювати в команді	1	2	3	4	5
Уміння вирішувати проблеми комплексно	1	2	3	4	5
Навички ведення медичної документації	1	2	3	4	5
Стресостійкість	1	2	3	4	5
Вільне володіння іноземними мовами	1	2	3	4	5

ІТ-грамотність	1	2	3	4	5
Соціальна відповідальність	1	2	3	4	5
Ваш варіант_____	1	2	3	4	5

ОПИТУВАННЯ ЩОДО ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Шановний респонденте! Просимо Вас відповісти на питання анкети (анонімно). Ваші відповіді допоможуть краще організувати самостійну роботу здобувачів освіти та забезпечити Ваш саморозвиток необхідними навчальними матеріалами.

1. **Чи задоволенні Ви методами організації самостійної роботи?**
   - так
   - ні
   - важко сказати

2. **Чи задоволені Ви доступністю та якістю інформаційного, матеріально-технічного забезпечення для виконання СРС?**
   - так
   - ні
   - важко сказати

3. **Чи вважаєте Ви, що визначена кількість годин згідно з навчальним планом на виконання самостійної роботи ?**
   - надмірна
   - достатня
   - збалансована за семестрами
   - не збалансована

4. **Ваше ставлення до самостійної роботи?**
   - позитивне
   - негативне
   - байдуже

5. **Чи вистачає Вам часу для виконання самостійної роботи?**
   - так
   - ні
   - важко сказати

6. **Скільки часу на тиждень Ви відводите на виконання самостійної роботи?**
   - менше години
   - від 1 години
   - до 4 годин
   - більше 4 годин

7. **Чи виникали труднощі під час виконання самостійної роботи?**
   - не виникали
   - виникали часто
   - інколи виникали
   - ваш варіант

8. Скільки, на Вашу думку, часу в день необхідно затратити для виконання самостійної роботи?

Ваш варіант_____

9. Які вміння самостійної пізнавальної діяльності у Вас уже сформовані? (відмітьте ті, які вважаєте у себе сформованими)

- вміння користуватися навчальною літературою
- вміння вирішувати проблемні пізнавальні задачі
- вміння сприймати та систематизувати навчальний матеріал
- вміння усвідомлювати навчальний матеріал, виділяти в ньому головне
- вміння працювати в мережі Інтернет
- вміння працювати з електронними ресурсами
- вміння здійснювати самоконтроль у навчальній діяльності
- Ваш варіант:_____

10. Відмітьте ті інформаційні ресурси, які є, на Вашу думку, найбільш ефективним засобом для самостійної роботи?

- друковані підручники та посібник
- електронні підручники та посібники
- дистанційні курси інтернет-ресурси
- бібліотечні ресурси
- відеоресурси
- конспект викладача
- ваш варіант

11. Які види завдань найкраще сприяють самостійному опрацюванню навчального матеріалу?

- конспектування матеріалу
- реферат
- тези на конференції
- навчально-дослідна робота
- тренінги
- вебінар
- майстер класи
- ваш варіант_____

12. Відмітьте твердження, з якими Ви погоджуєтесь?

- самостійна робота необхідна при вивченні будь-якої дисципліни
- самоосвіта важлива для самореалізації у професійній діяльності
- основною умовою успішної самостійної роботи є її організованість, систематичність і плановість
- самостійна робота здобувачів освіти сприяє формуванню самостійності, ініціативності, дисциплінованості, точності, почуття відповідальності
- освіта протягом усього життя – важливий чинник успішного працевлаштування та власного саморозвитку

13. Ваші пропозиції та зауваження щодо організації самостійної роботи в Чернівецькому медичному фаховому коледжі

- все влаштовує
- інше _____