

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 1 из 14

УТВЕРЖДАЮ

Ректор университета



А.К. Погодаев

« 28 » 09 2018 г.

МИ – 04-2018

МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО МОНИТОРИНГУ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Дата введения 2018 - 10 - 01

(год, месяц, число)

РОССИЯ

г. Липецк, Липецкая область

2018 г.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 2 из 14

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения	3
3. Этапы и сроки проведения мониторинга	4
4. Правила разработки анкет.....	5
5. Требования к формированию выборочной совокупности.....	7
6. Проведение мониторинга.....	8
7. Обработка данных, полученных в результате анкетирования	8
8. Правила составления отчета об исследовании	9
Приложение А. Примерная анкета мониторинга	10
Лист регистрации изменений	13
Лист ознакомления с методической инструкцией.....	14

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 3 из 14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая методическая инструкция устанавливает требования к процессу оценки удовлетворенности качеством образовательного процесса, с целью выработки управленческих решений по совершенствованию образовательного процесса в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Липецкий государственный технический университет» (далее - Университет). Оценка удовлетворенности обучающихся проводится в рамках процесса 1.6. Мониторинг, анализ и улучшение макропроцессов, основных и вспомогательных процессов.

1.2. В рамках мониторинга качества образовательного процесса проводится:

- оценивание удовлетворенности участников образовательного процесса методом анкетирования;
- статистическая обработка информации об удовлетворенности;
- анализ полученных результатов и составление отчетов с предложением корректирующих мероприятий, нацеленных на совершенствование образовательного процесса;
- своевременная передача результатов исследования удовлетворенности участников образовательного процесса высшему руководству Университета с целью реализации корректирующих мероприятий.

1.3. Оценка удовлетворенности качеством образовательного процесса в Университете проводится ежегодно в отношении работодателей, обучающихся, выпускников, работников Университета (научно-педагогических работников, работников административно-управленческого и учебно-вспомогательного персонала) и является частью мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон.

1.4. Настоящая методическая инструкция распространяется на структурные подразделения Университета, которые участвуют в осуществлении образовательной деятельности.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей методической инструкции применяются следующие термины и определения:

Анкета - опросный лист, самостоятельно заполняемый опрашиваемым по указанным в нем правилам.

Анкетирование (опрос) - разновидность метода опроса, при котором в качестве средства для сбора сведений от респондента, являющегося источником желательной информации, используется анкета.

Анкер - лицо, проводящее сбор материала при помощи анкетирования.

Выпускник - лицо, завершившее обучение в Университете и получившее документ об образовании.

Генеральная совокупность — слушатели, студенты, магистранты и аспиранты всех форм обучения.

Корректирующее действие — действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 4 из 14

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу высшего или среднего профессионального образования.

Работодатель - физическое или юридическое лицо, использующее наемный труд.

Репрезентативная (достоверная) выборка - выборка, имеющая такое же распределение относительных характеристик, что и генеральная совокупность.

Респондент - участник конкретного исследования, являющийся источником информации.

Систематические ошибки - ошибки, которые сохраняются при повторных исследованиях и не зависят от величины выборки.

Случайные ошибки - ошибки, которые при повторных измерениях изменяются по вероятностным законам.

Типическая выборка - выборка, которая формируется путем разделения генеральной совокупности на типически «однородные» группы (подгруппы) по тому или иному признаку (признакам) с последующим случайным выбором представителей каждой группы в количестве, пропорциональном объему группы.

Учебные структурные подразделения Университета - институты, факультеты, кафедры Университета.

3. ЭТАПЫ И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Мониторинг качества образовательного процесса проводится дважды в учебном году. Для оценки удовлетворенности качеством образовательного процесса по результатам обучения в весеннем семестре, мониторинг удовлетворенности проводится не позднее ноября, а для оценки удовлетворенности качеством образовательного процесса по результатам обучения в осеннем семестре - не позднее апреля.

Процедура оценки удовлетворенности качеством образовательного процесса состоит из нескольких этапов. На первом подготовительном этапе Первым проректором Университета издается распоряжение о создании рабочей группы, определяются цели и задачи проведения мониторинга. В качестве целей проведения мониторинга удовлетворенности может быть: оценка удовлетворенности образовательным процессом в целом, оценка удовлетворенности взаимодействием с преподавателями, выявление проблемных дисциплин и анализ причин низкой успеваемости студентов.

На втором этапе рабочей группой осуществляется актуализация анкеты, определение выборочной совокупности, разрабатывается процедура проведения мониторинга, проводится анкетирование. На этом этапе проводится сбор и анализ количественных данных. Анкетирование осуществляется с использованием анкет в электронном виде, что обеспечивает оперативность сбора и обработки данных. Доступ к анкетам студентам предоставляется в компьютерных классах Университета и дистанционно.

На третьем, заключительном этапе выполняется разработка и принятие управленческих решений, направленных на совершенствование образовательного процесса. Результаты проведенного мониторинга заслушиваются на совещаниях по качеству, заседаниях президиума учебно-методического совета Университета, анализируются на заседаниях кафедр и объединениях преподавателей направления

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 5 из 14

(специальности). По итогам анализа разрабатываются управленческие решения по устранению выявленных проблем и совершенствованию образовательного процесса.

Последовательность этапов проведения мониторинга качества образовательного процесса в Университете представлена в таблице 1.

Таблица - 1 Этапы и сроки проведения мониторинга

Этап проведения	Содержание этапа	Срок проведения		Ответственные за выполнение
		По результатам весеннего семестра	По результатам осеннего семестра	
I этап	Создание рабочей группы, определение целей и задач	01.10 – 10.10	01.03- 10.03	Первый проректор
II этап	Актуализация , анкеты, определение выборочной совокупности и процедуры проведения мониторинга, проведение анкетирования	15.10-15.11	15.03- 15.04	Рабочая группа, деканаты и директораты, секция мониторинга качества образования УМС
III этап	Анализ результатов исследования, подготовка и обсуждение аналитического отчета на Совещаниях по качеству и Заседании президиума УМС, выработка предложений по повышению качества образовательного процесса	15.11 – 25.11	15.04. – 25.04	Первый проректор, Рабочая группа, деканаты и директораты, секция мониторинга качества образования УМС

4. ПРАВИЛА РАЗРАБОТКИ АНКЕТ

4.1. Для достижения цели исследования, анкетирование представляет возможность не только получить данные об уровне удовлетворенности наиболее значимыми характеристиками качества образовательного процесса, но и данные о факторах, повлиявших на мнение респондентов. В связи с этим, анкеты должны удовлетворять следующим требованиям:

- Анкета должна включать несколько типов вопросов:

а) вопросы на оценку уровня удовлетворенности установленными характеристиками качества образовательного процесса (вопросы типа «Оцените, насколько Вы удовлетворены ...»);

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 6 из 14

б) вопросы на выявление предложений по повышению удовлетворенности этими характеристиками (вопросы типа «Что нужно изменить ...»);

в) вопросы на установление степени значимости характеристик образовательного процесса (вопросы типа «Оцените указанные параметры по важности...»);

г) вопросы на определение осведомленности об уровне характеристик качества образовательного процесса (вопросы с одиночным и множественным выбором ответа типа «Укажите, из каких источников Вы получаете информацию о...»).

- Вопросы на оценку уровня удовлетворенности и выявление степени значимости следует составить с готовым перечнем возможных вариантов ответа (шкалой). Для максимизации надежности ответов респондентам должен предлагаться вариант ответа «не было возможности оценить» для тех областей, в которых у них нет достаточного опыта или знаний.

- Для получения объективной оценки качества образовательного процесса перечень вопросов анкеты должен включать вопросы на оценку уровня удовлетворенности всеми установленными характеристиками качества образовательного процесса.

- С целью учета специфики потребностей различных категорий респондентов, вопросы анкеты должны быть направлены лишь на выявление удовлетворенности теми характеристиками качества образовательного процесса, которые значимы для данной группы респондентов и сформулированы на понятном им языке.

- С целью предоставления респондентам возможности высказаться о волнующих их проблемах и дать собственные комментарии к высказанному мнению об удовлетворенности характеристиками качества образовательного процесса, все закрытые вопросы должны быть снабжены полями для собственного варианта ответа или комментария или поставлены открытые вопросы на выявление факторов.

- С целью обеспечения преемственности результатов исследований основное содержание анкеты должно оставаться преимущественно неизменным. Возможно при актуализации анкеты:

- уточнение формулировок вопросов, которые осмысливались респондентами неоднозначно;

- однократная замена (дополнение) не более 5% вопросов анкеты (для получения выводов с вероятностью ошибки $p \leq 0,05$) вопросами, отнесенными к другим характеристикам качества для учета новых требований внешней среды, признанных приоритетными.

При разработке анкет целесообразно пользоваться следующим алгоритмом:

1) выбрать категорию участников (студенты СПО, бакалавриата (специалитета) или магистратуры; 1, 2, 3, 4 или 5 курс; очная, очно-заочная, заочная форма обучения, имеющие/не имеющие задолженности и т.д. выпускники, работодатели, профессорско-преподавательский состав) мониторинга качества образовательного процесса.

2) сформулировать цель и задачи проведения анкетирования.

3) сформулировать вопросы и разбить их на тематические блоки.

4) основная часть анкеты, состоящая из полученных тематических блоков вопросов, дополняется вводной и заключительной частью. В вводной части указывается название анкеты, ее назначение, обращение к респонденту, а также необходимые для обработки данных персональные вопросы о респонденте. В заключительной части - выражение благодарности за участие в опросе.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 7 из 14

Возможный вариант анкеты, используемой для мониторинга качества образовательного процесса приведен в приложении А. Анкета может быть изменена в соответствии с целью и задачами мониторинга.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМИРОВАНИЮ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ

Исследование уровня удовлетворенности качеством образовательного процесса проводится как методом сплошного обследования, т.е. анкетирования всех представителей выбранной категории (называемой генеральной совокупностью), так и с использованием выборочного метода.

Выборочный метод целесообразно применять в том случае, если генеральная совокупность имеет большой объем (т.е. выбранная категория состоит из большого числа человек). Применение выборочного метода позволяет более рационально использовать рабочее время (как работников обследуемой категории, так и самих исследователей) и материально-технические средства, затрачиваемые на проведение исследований, а также он приводит к сокращению ошибок регистрации (возникающих из-за больших объемов работ).

При применении выборочного метода важно формировать выборку так, чтобы она удовлетворяла требованию репрезентативности. Репрезентативность выборки означает, что вероятность ошибки (p) при получении выводов о среднем уровне удовлетворенности изучаемой категории участников образовательного процесса на основе обследования выборочной совокупности не должна превышать 0,05.

Ошибка репрезентативности является следствием различий исследуемых характеристик генеральной и выборочной совокупности. Она бывает двух видов: систематическая и случайная.

Поскольку состав генеральной совокупности каждой категории достаточно хорошо известен, и он не является однородным, то для уменьшения систематической ошибки репрезентативности может быть использован квотный (типический) способ формирования выборки.

В основу разбиения генеральной совокупности на типически «однородные» группы должны быть положены признаки, оказывающие существенное влияние на удовлетворенность различных категорий качеством образовательного процесса. Чаще всего это поло-возрастной, социально-профессиональный состав обследуемых, их пространственная локализация. Рекомендуются использовать указанные в таблице 2 признаки группировки респондентов.

Таблица 2 - Возможные признаки группировки респондентов

Категория участников образовательного процесса	Признаки группировки
Работодатели	Тип организации
Выпускники	Факультеты (Институты) Университета
Обучающиеся	Уровень подготовки, форма обучения, курс, факультеты (Институты) Университета
Работники	Вид занятости, должность, звание

При обработке результатов анкетирования данные о принадлежности респондента к той или иной типической группе имеют существенное значение.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 8 из 14

После разделения генеральной совокупности на типически однородные группы необходимо обеспечить случайность выбора респондентов из каждой группы.

Случайность выбора может быть обеспечена лотерейным способом отбора испытуемых из списочного состава типической группы генеральной совокупности или механическим способом, т.е. заданием интервала, через который будут отбираться элементы списка.

Доверительная вероятность для социологических, психологических и педагогических исследований принимается 95,4%, а допустимая величина случайной ошибки репрезентативности выборки устанавливается на уровне 5%.

Квота выбора респондентов из каждой типической группы устанавливается пропорционально ее объему.

6. ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА

За организацию и проведение мониторинга качества образовательного процесса отвечают созданная по распоряжению первого проректора рабочая группа, деканаты и директораты институтов.

Анкетирование осуществляется с использованием анкет в электронном виде, что обеспечивает оперативность сбора и обработки данных. В установленные сроки студенты заполняют онлайн-анкеты в компьютерных классах Университета или дистанционно.

В качестве анкетеров выступают кураторы студенческих групп. Анкетер не должен допускать дискуссий по теме, навязывать свою точку зрения по проблеме, а также комментировать ответы на вопросы анкеты и торопить респондентов с ответами. Участие студентов в анкетировании добровольное.

7. ОБРАБОТКА ДАННЫХ, ПОЛУЧЕННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ АНКЕТИРОВАНИЯ

При определении степени удовлетворенности, используется порядковая шкала, которая по своей функции дает порядок от удовлетворенности до неудовлетворенности, без определения количественной меры. Поэтому такие ответы анализируются с использованием частотного распределения, при котором просто подсчитывается, сколько процентов респондентов отметили каждый вариант. Статистически не приемлемо использовать средние значения и стандартные отклонения. Результаты полученных данных округляются до первого знака после запятой.

По вопросам с множественным выбором ответа подсчитывается какой процент респондентов отметил каждый вариант. После обработки данных строятся диаграммы, наглядно отображающие полученные результаты. При обработке открытых вопросов подсчитывается количество и / или процент эквивалентных друг другу по смыслу ответов, которые могут отличаться по формулировке.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 9 из 14

8. ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

Результаты оценки удовлетворённости качеством образовательного процесса Университета оформляются в виде отчёта. Отчёт должен быть структурированным, конкретным, содержать цели исследования, входные и выходные данные, выводы. Результаты представляются в виде текста, таблиц, графиков.

Основные разделы отчета:

- Введение: содержит описание цели проведенного исследования, время проведения исследования, его назначение, краткое описание методики исследования.
- Основная часть: содержит характеристику выборочной совокупности; требований, предъявленных к точности результатов исследования; описание результатов обработки данных.
- Заключительная часть: сведения об исполнителях и консультантах; сведения об использованных для проведения исследования методологических и методических документах; общие выводы и рекомендации руководителям.

Отчёт по оценке удовлетворённости качеством образовательного процесса в Университете утверждается первым проректором университета.

Основные результаты оценки удовлетворенности качества образовательного процесса обсуждаются на Совещаниях по качеству, совещаниях президиума Учебно-методического совета ЛГТУ являются основой для принятия управленческих решений, направленных на совершенствование образовательного процесса в Университете.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 10 из 14

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ

Удовлетворенность обучающихся качеством образовательных услуг в весеннем семестре 2017-2018

Уважаемый респондент! В рамках постоянного мониторинга качества реализации учебного процесса по дисциплинам в университете на всех факультетах и курсах проводится комплексная оценка ситуации, на основе анализа мнений всех взаимодействующих сторон. В этой связи нам важно Ваше мнение как одного из ключевых участников процесса. Ваше объективное и равнодушное мнение о реальной ситуации будет способствовать принятию обоснованных решений по улучшению деятельности организации.

При ответе на вопросы, Вам необходимо выбрать вариант ответа из предложенных, либо написать свой вариант. Все полученные ответы строго анонимны, будут использованы в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за искренние ответы!

1. Возникали ли у Вас в прошедшем семестре проблемы в освоении дисциплин учебной программы?

0801 – да, практически постоянно

0802 – да, иногда

0803 – очень редко

2. Назовите дисциплину(-ны) прошедшего весеннего семестра 2017-2018, при освоении которых у Вас возникли основные трудности?

901 –

3. В чем выразились проблемы, возникшие при освоении указанных Вами дисциплин прошедшего семестра?

1001 – несвоевременное выполнение заданий

1002 – наличие задолженностей

1003 – нарушение сроков прохождения итогового контроля знаний (экзамен, зачет)

1004 – неудовлетворительная успеваемость (низкий рейтинг)

1005 – другое

(укажите)

4. Имелись ли у Вас пропуски по данной дисциплине?

1101 – Да, имелись 1-2 пропуска.

1102 – Да, но их было менее половины от всех занятий.

1103 – Да, их было более половины от всех занятий.

1104 – Нет, их не было.

5. Постарайтесь объективно оценить, в чем или в ком чаще всего заключались причины возникновения трудностей с освоением указанной Вами проблемной дисциплины:

1201 – **во мне самом** – отношение к учебе; проблемы мотивации; низкий уровень знаний, данных в школе, не достаточный для освоения учебной программы вуза; частые пропуски занятий; личные проблемы; семейные, жизненные проблемы; отсутствие интереса; другое (*подчеркните объяснение, наиболее соответствующее Вашему представлению*)

1202 – **в окружающих меня одногруппниках** – отсутствие систематических контактов; негативный эмоционально-психологический климат в группе; другое (*подчеркните объяснение, наиболее соответствующее Вашему представлению*)

1203 – **в общей обстановке в университете** – условия учебы; организация процесса обучения; график занятий; другое (*подчеркните объяснение, наиболее соответствующее Вашему представлению*)

1204 – **в организации работы со студентами на кафедрах** – недоступность преподавателей для консультаций во внеаудиторный период; пропуски аудиторных занятий; недостаточное

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 11 из 14

обеспечение учебно-методическими материалами; другое (*подчеркните объяснение, наиболее соответствующее Вашему представлению*)

1205 – в личности конкретного преподавателя, ведущего занятия по дисциплине – низкий уровень квалификации по преподаваемой дисциплине; неэффективное преподнесение лекционного материала; недостаток и неэффективность практических занятий; преклонный возраст; отсутствие контакта с аудиторией; невысокие педагогические способности; слабое владение современными педагогическими и информационными технологиями; слишком молодой возраст; другое (*подчеркните объяснение, наиболее соответствующее Вашему представлению*)

1206 –

другое

(укажите)

6. Испытывали ли Вы трудности в усвоении лекционного материала по указанной Вами проблемной дисциплине?

1501 – Нет, затруднений не испытывал.

1502 – Были некоторые затруднения.

1503 – Возникали значительные трудности.

7. Насколько эффективными в плане освоения материала были практические занятия по указанной Вами проблемной дисциплине?

1601 – Практические занятия помогли освоить материал.

1602 – Практические занятия в чем-то помогли, но не во всем.

1603 – Практические занятия не помогли качественному освоению материала.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 12 из 14

Лист согласований

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор

 Ю.П. Качановский

(подпись)

« 28 » 09 2018 г.

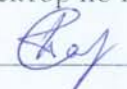
Проректор по учебно-воспитательной работе

 И.П. Полякова

(подпись)

« 27 » 09 2018 г.

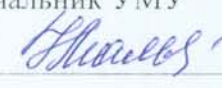
Проректор по научной работе

 П.В. Сараев

(подпись)

« 27 » 09 2018 г.

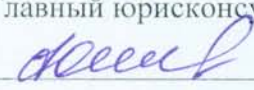
Начальник УМУ

 Н.Г. Мальцева

(подпись)

« 24 » 09 2018 г.

Главный юристконсульт

 Ю.И. Фокина

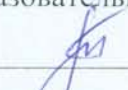
(подпись)

« 24 » 09 2018 г.

РАЗРАБОТАНО:

Авторы разработки

Руководитель мониторинга качества
методического обеспечения
образовательного процесса

 Т.В. Большунова

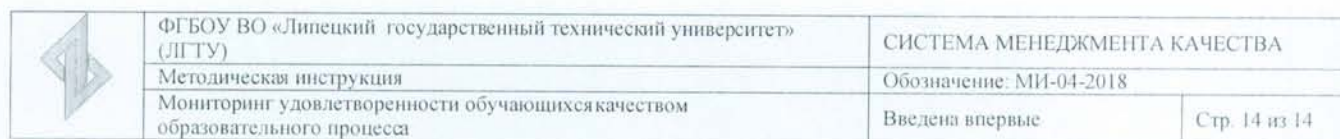
(подпись)

« 26 » 09 2018 г.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	Методическая инструкция	Обозначение: МИ-04-2018	
	Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса	Введена впервые	Стр. 13 из 14

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листа (страницы)				Обозначение документа	Подпись	Дата вне- сения изменения	Дата вне- дения изменения
	изменен ного	замене нного	нового	аннулиро- ванного				
1	2	3	4	5	6	7	8	9



Фамилия, имя, отчество

Дата и подпись после ознакомления со стандартом организации