

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет радіоелектроніки
Кафедра економічної кібернетики та управління економічною безпекою

Політика
обробки та використання результатів опитувань
кафедри економічної кібернетики та
управління економічною безпекою

ЗАТВЕРДЖЕНО
кафедрою економічної кібернетики
та управління економічною безпекою
Протокол від 30.06.2026 № 11

Харків 2026

Політика обробки та використання результатів опитувань кафедри економічної кібернетики та управління економічною безпекою є внутрішнім документом кафедри економічної кібернетики та управління економічною безпекою (ЕК) Харківського національного університету радіоелектроніки (ХНУРЕ).

Розробник:

С.В. Гришко – професор кафедри ЕК, кандидат економічних наук, доцент, гарант освітньо-професійної програми «Менеджмент» спеціальності D3 Менеджмент другого (магістерського) рівня вищої освіти, відповідальна за опитування кафедри ЕК

Погоджено:

О.В. Мурзабулатова – доцент кафедри ЕК, кандидат економічних наук, доцент, гарант освітньо-професійної програми «Економічна аналітика» спеціальності С1 Економіка та міжнародні економічні відносини (за спеціалізаціями), спеціалізація С1.01 Економіка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Т.В. Полозова – завідувач кафедри ЕК, доктор економічних наук, професор, гарант освітньо-професійної програми «Економічна кібернетика» спеціальності С1 Економіка та міжнародні економічні відносини (за спеціалізаціями), спеціалізація С1.01 Економіка другого (магістерського) рівня вищої освіти

С.В. Степаненко – доцент кафедри ЕК, доктор економічних наук, доцент, гарант освітньо-наукової програми «Економіка» спеціальності С1 Економіка та міжнародні економічні відносини (за спеціалізаціями) третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти

1 МЕТА І СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Політика визначає підходи до збору, обробки, аналізу та використання результатів опитувань здобувачів вищої освіти, випускників, науково-педагогічних і педагогічних працівників, роботодавців у межах внутрішньої системи забезпечення якості вищої освіти.

1.2 Результати опитувань використовуються для:

- моніторингу якості реалізації освітніх програм;
- виявлення проблемних аспектів освітнього процесу;
- обґрунтування управлінських рішень;
- підтвердження ефективності функціонування внутрішньої системи забезпечення якості вищої освіти під час акредитаційних процедур.

2 ОРГАНІЗАЦІЯ ОПИТУВАНЬ

2.1 На кафедрі функціонують окремі канали отримання зворотного зв'язку від учасників освітнього процесу, що розмежовуються за їхнім функціональним призначенням (додаток А).

2.1.1 Опитування (анкети) є інструментом оцінювання якості освітніх програм та досвіду навчання і використовуються виключно для збору даних щодо освітнього процесу.

2.1.2 Канали звернень використовуються для подання повідомлень щодо можливих порушень, конфліктних ситуацій або етичних питань, що потребують окремого розгляду.

2.1.3 Результати опитувань та звернення розглядаються за різними процедурами та не змішуються в межах одного аналітичного масиву даних.

2.2 Доступ до інструментів зворотного зв'язку забезпечується на регулярній основі шляхом їх розміщення на офіційному вебсайті кафедри у відповідних тематичних розділах.

2.2.1 Актуальні анкети опитувань розміщуються у розділі «Опитування» та забезпечують збір даних щодо якості освітніх програм і досвіду навчання.

2.2.2 Канали звернень розміщуються у розділі «Контакти» та забезпечують можливість подання як персоніфікованих, так і анонімних звернень щодо організаційних, етичних або інших питань, що потребують окремого розгляду.

2.3 Опитування проводяться на регулярній основі з урахуванням етапів реалізації освітніх програм:

- здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних і педагогічних працівників – після завершення кожного семестру;

- роботодавців і випускників – після завершення навчального року.

2.4 Збір і фіксація результатів здійснюються за визначеними періодами (хвилями опитування), що відповідають завершеним етапам освітнього процесу. Для кожного періоду формується окремий масив даних.

2.5 Опитування проводяться з використанням електронних сервісів збору даних, що забезпечують автоматизований збір, збереження та первинну обробку інформації, а також дотримання принципів анонімності респондентів, конфіденційності та захисту отриманих даних.

2.6 Інструментарій опитувань (анкети) формується з урахуванням необхідності отримання як кількісних, так і якісних даних та включає:

- закриті питання (шкальні оцінки);
- напіввідкриті питання (структуровані коментарі);
- відкриті питання (за потреби отримання розгорнутого зворотного зв'язку).

2.7 Режим збору та обробки даних визначається залежно від категорії респондентів і мети опитування та спрямований на забезпечення достовірності й аналітичної цінності отриманих результатів.

2.7.1 Опитування здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних і педагогічних працівників проводяться в анонімному форматі з метою забезпечення відкритості та неупередженості відповідей. Доступ до анкетування надається через корпоративні облікові записи, що забезпечує унікальність участі респондентів без можливості ідентифікації відповідей конкретного респондента.

2.7.2 Опитування випускників і роботодавців проводяться в персоніфікованому форматі з метою верифікації автентичності респондентів та забезпечення можливості уточнення отриманих даних.

2.7.3 Респонденти анонімних опитувань можуть за власним бажанням залишати контактні дані для можливості уточнення наданої інформації або отримання додаткового зворотного зв'язку. Надання таких даних є добровільним і не впливає на врахування результатів опитування в узагальненому аналізі.

2.8 Опитування випускників і роботодавців можуть передбачати фіксацію інституційної або корпоративної приналежності респондентів з метою верифікації автентичності отриманих даних та підтвердження

репрезентативності вибірки. Така інформація не підлягає оприлюдненню у персоніфікованому форматі.

2.9 Отримані результати опитувань використовуються виключно в узагальненому або деперсоніфікованому вигляді для аналізу якості освітніх програм, моніторингу їх реалізації та ухвалення управлінських рішень у сфері забезпечення якості освіти.

2.10 У звітних та аналітичних матеріалах не здійснюється індивідуальна ідентифікація респондентів, а їхні персональні дані не оприлюднюються.

2.11 Допускається подання узагальнених характеристик груп респондентів, зокрема за категоріями учасників опитування, освітніми програмами та роками випуску. Також допускається оприлюднення переліку організацій (роботодавців), представники яких брали участь в опитуваннях, за умови відсутності прив'язки до індивідуальних відповідей або персональних даних респондентів.

3 ПІДХОДИ ДО АНАЛІТИЧНОЇ ОБРОБКИ

3.1 Опитування проводяться у вигляді визначених хвиль опитувань відповідно до встановлених в п.2.3 періодів їх реалізації.

3.2 До початку наступної хвилі опитування забезпечуються технічна підготовка та актуалізація відповідної форми анкетування на вебсайті кафедри.

3.3 Після завершення кожної хвилі опитування доступ до відповідної форми анкетування закривається, після чого здійснюється фіксація та збереження масиву даних для подальшої обробки.

3.4 Первинна обробка даних здійснюється відповідальною особою кафедри після завершення відповідної хвилі опитування та включає:

- перевірку повноти заповнення анкет;
- технічне очищення масиву даних (виявлення дублікатів, некоректно заповнених анкет);
- формування узагальнених кількісних показників.

3.5 Аналітична обробка результатів опитувань здійснюється з урахуванням їх придатності для подальшого використання у процесах забезпечення якості освіти.

3.6 Аналітична обробка результатів здійснюється з урахуванням таких критеріїв:

- релевантність відповіді до змісту освітньої програми або організації освітнього процесу;

- наявність змістовного навантаження;
- можливість інтерпретації та подальшого використання для удосконалення освітньої програми.

3.7 До узагальненого аналізу включаються відповіді, що:

- відображають досвід здобувачів/учасників освітнього процесу;
- містять конкретизацію проблеми або пропозиції щодо її вирішення.

3.8 Відкриті відповіді підлягають якісному аналізу з урахуванням їх змістовного наповнення та можливості класифікації за визначеними категоріями.

3.9 До змістовного аналізу не включаються відповіді, що:

- не містять інформації, придатної для інтерпретації;
- відповіді з ознаками некоректної лексики, без фактичного або змістовного підґрунтя, що унеможлиблює їх інтерпретацію;
- не стосуються освітньої програми або освітнього процесу.

3.10 Інформація про наявність таких відповідей фіксується в узагальненому вигляді (без деталізації змісту) та враховується під час оцінки якості зібраних даних.

3.11 Інформація, що містить ознаки індивідуальних проблемних або конфліктних ситуацій, не розглядається в межах процедур анкетування як інструменту оцінювання якості. У разі виявлення такої інформації вона підлягає окремому розгляду через відповідні канали звернень.

4 МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗВЕРНЕНЬ І ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО МОЖЛИВІ ПОРУШЕННЯ

4.1 Повідомлення, що містять твердження про можливі порушення (етичні, організаційні, психологічні тощо), розглядаються окремо від загального масиву результатів опитування.

4.2 Такі повідомлення аналізуються за умови наявності мінімально необхідної інформації для їх верифікації (опис ситуації, контекст, можливість ідентифікації події).

4.3 У разі недостатності інформації для перевірки:

- повідомлення фіксується як таке, що надійшло;
- воно не використовується як підстава для управлінських рішень.

4.4 Первинний розгляд індивідуальних звернень (скарги, повідомлення про можливі порушення, конфліктні ситуації), що надходять через канали зворотного зв'язку поза межами опитувань, здійснює завідувач кафедри.

4.5 Усі звернення фіксуються у внутрішньому електронному реєстрі із зазначенням дати надходження, короткого змісту та статусу опрацювання. Доступ до реєстру є обмеженим відповідно до вимог конфіденційності.

4.6 Первинний розгляд звернення здійснюється протягом строку до 5 робочих днів з метою:

- визначення його належності до компетенції кафедри;
- оцінки достатності інформації для подальшого розгляду;
- визначення необхідності додаткового уточнення або перенаправлення.

4.7 У разі достатності інформації та належності до компетенції кафедри, завідувач кафедри ініціює розгляд звернення у форматі робочої зустрічі за участі гарантів освітніх програм та, за потреби, – кураторів академічних груп, викладачів відповідних дисциплін та інших залучених осіб, у робочому порядку (без створення постійних комісій).

4.8 Якщо звернення стосується питань, що виходять за межі компетенції кафедри (зокрема, етичні порушення, конфлікти інтересів, академічна недобросовісність), воно передається до уповноваженого університетського органу відповідно до внутрішньої нормативно-правової бази ХНУРЕ.

4.9 Результати розгляду звернення фіксуються у короткій формі (рішення/вжиті заходи або висновок про перенаправлення) та зберігаються у реєстрі звернень. У разі необхідності заявнику може бути надано узагальнену відповідь із дотриманням принципів конфіденційності.

4.10 Рішення, прийняті за результатами розгляду звернень, можуть бути використані виключно в узагальненому вигляді для вдосконалення освітнього процесу та не інтегруються безпосередньо в масив даних опитувань.

5 ІНТЕРПРЕТАЦІЯ, ПРЕДСТАВЛЕННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

5.1 Інтерпретація результатів опитування здійснюється з урахуванням:

- обсягу вибірки та рівня залученості респондентів;
- узгодженості відповідей між різними групами стейкхолдерів;
- динаміки показників у часі;
- зіставлення з іншими джерелами інформації (результати навчання, відгуки роботодавців, результати попередніх акредитацій тощо).

5.2 Результати опитувань подаються у вигляді звітів, що містять:

- агреговані кількісні показники;
- узагальнені аналітичні висновки;

– типові приклади відповідей (без можливості ідентифікації респондентів).

5.3 У звітах не використовуються некоректні або образливі формулювання, а неперевірені твердження не подаються як встановлені факти.

5.4 Результати опитувань враховуються при:

- перегляді та оновленні освітніх програм;
- вдосконаленні змісту та організації освітнього процесу;
- плануванні заходів щодо підвищення якості викладання;
- ухваленні управлінських рішень на рівні кафедри.

5.5 Управлінські рішення приймаються на основі сукупності даних, отриманих із різних джерел.

5.6 Узагальнені результати опитувань та прийняті за їх підсумками рішення доводяться до відома зацікавлених сторін як елемент зворотного зв'язку, зокрема шляхом їх оприлюднення у відповідних звітних матеріалах. Індивідуальний зворотний зв'язок може надаватися респондентам у разі добровільного зазначення ними контактних даних, без розкриття персональних даних інших учасників опитування.

5.7 Масиви даних опитувань зберігаються в електронному вигляді у корпоративному інформаційному середовищі ХНУРЕ відповідальною особою кафедри з дотриманням вимог щодо захисту інформації та використовуються для порівняльного аналізу динаміки показників у часі.

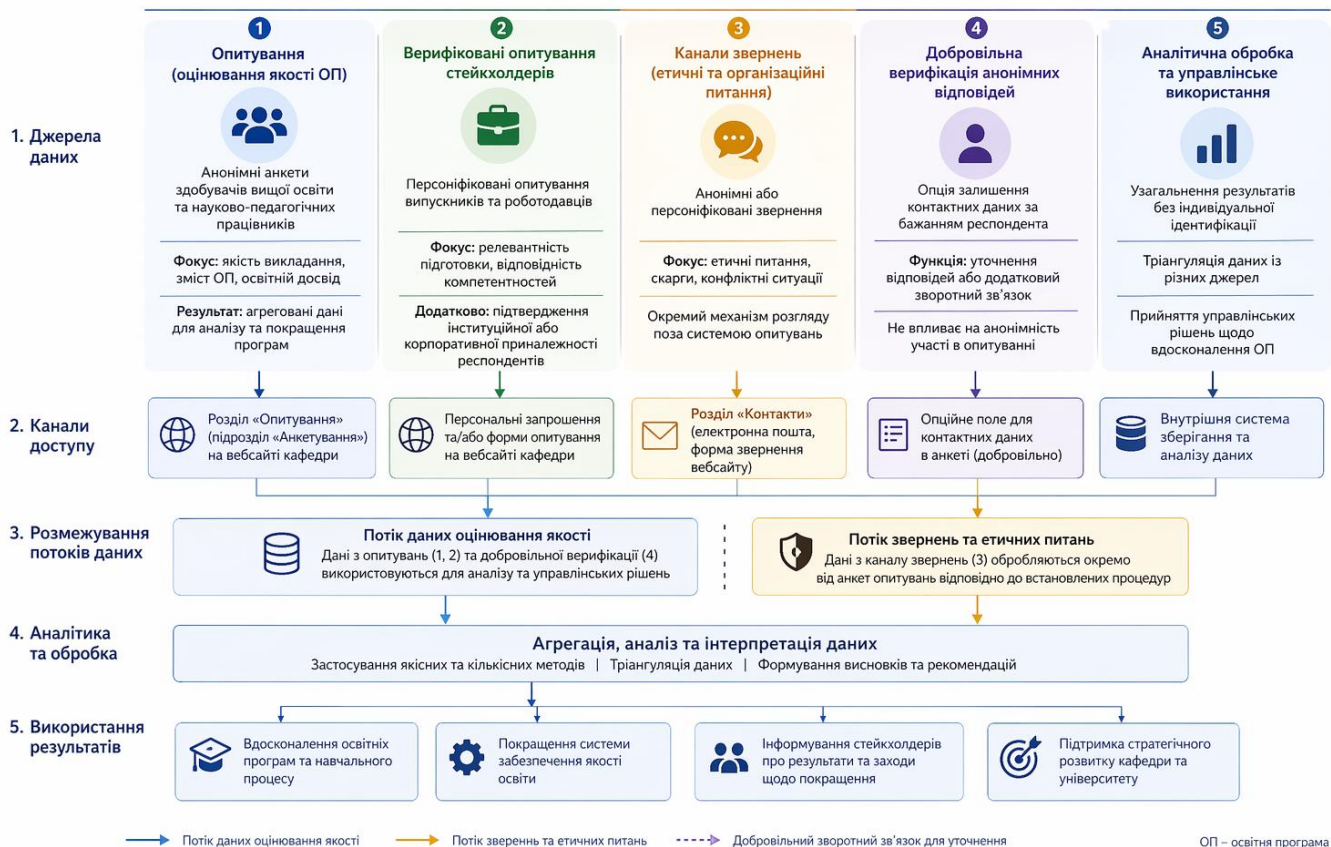
6 ПЕРЕГЛЯД ПОЛІТИКИ

Політика переглядається з урахуванням змін у нормативній базі, рекомендацій за результатами акредитацій, результатами обговорень зі стейкхолдерами освітнього процесу, практичного досвіду застосування.

ДОДАТОК А

Архітектура системи зворотного зв'язку кафедри економічної кібернетики та управління економічною безпекою

Архітектура системи зворотного зв'язку



ДОДАТОК Б

Аналітичне обґрунтування політики

У провідних університетах світу механізми зворотного зв'язку інтегровані до загальних систем забезпечення якості освіти та інституційної аналітики і, як правило, не оформлюються як окремі нормативні документи. У закладах вищої освіти з розвиненими системами забезпечення якості (зокрема, у провідних університетах світу) ці механізми реалізуються через поєднання:

- систем опитувань (оцінювання курсів, освітніх програм, інституційні опитування);
- підрозділів інституційних досліджень, що здійснюють аналіз даних та підготовку аналітичних матеріалів;
- управлінських структур (комітетів), що використовують результати для прийняття рішень.

Таким чином, відповідні процеси розподілені між елементами системи забезпечення якості (quality assurance framework), процедурами опитувань та політиками управління даними.

Водночас окремі університети формалізують ці підходи у вигляді спеціалізованих документів (Student Feedback Policy, Survey Policy / Procedure, Student Voice / Engagement Policy тощо), що регламентують порядок збору, обробки та використання результатів опитувань (табл. 1).

На кафедрі ЕК зазначені підходи були систематизовані та формалізовані в окрему політику з метою підвищення прозорості, керованості та аналітичної цінності результатів опитувань.

Таким чином, запропонована політика відображає узагальнення міжнародних практик із урахуванням специфіки функціонування кафедри та спрямована на підвищення ефективності використання результатів опитувань у процесах забезпечення якості освіти.

Подяка.

Під час розроблення політики було враховано практичний досвід організації моніторингу, оцінювання результатів та роботи із зворотним зв'язком, отриманий у межах міжнародного проєкту Erasmus+ CBHE «Academic Response to Hybrid Threats (WARN)», а також результати навчання з питань управління та координації міжнародних проєктів, проведеного Університетом Ювяскюля (Фінляндія).

Таблиця 1 – Міжнародний досвід та бенчмаркінг підходів

№	Університет	Документ	Бенчмаркінг
1	University of Oxford / Університет Оксфорда, Велика Британія	Різні типи опитувань Окрема процедура скарг (три етапи: розслідування, розкриття особи заявника, письмове рішення)	Поєднання «хвилі + постійний канал»: опитування з дедлайнами та feedback channel протягом року (розділ 2). Розмежування функцій зворотного зв'язку та процедур розгляду скарг: опитування мають анонімний та агрегований характер, тоді як скарги розглядаються в окремих формалізованих процедурах із ідентифікацією заявника (розділ 3). Функціональне розмежування: опитування – для покращення якості, скарги – для процедурного розгляду (розділ 4)
2	University of Malta / Університет Мальти	Student Feedback Policy	Системний збір фідбеку, аналіз прийняття рішень, комунікація результатів. Акцент на "closing the feedback loop", тобто доведення результатів до зацікавлених сторін (розділ 5)
3	University of Southampton / Університет Саутгемптона, Велика Британія	Сильна система з багаторівневим аналізом на рівні університету, факультету та програми.	Обов'язкове використання результатів у перегляді програм та стратегічному плануванні. Скарги, отримані через фідбек, переводяться в окремі процедури розгляду (п. 2.1)
4	Swansea University / Університет Свонсі, Велика Британія	Module Feedback Policy	Фідбек – це частина QA-системи. Обов'язкова конфіденційність, використання тільки для покращення, акцент на діалозі, уточненні контексту, прозорості дій (розділи 1, 5)
5	University of Technology Sydney / Технологічний університет Сиднею, Австралія	Feedback Survey Policy	Наявність практик ідентифікації неконструктивних або образливих відповідей (malicious comments), які можуть підлягати регулюванню в межах політики (п.3.9 та 5.3)