

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 1 из 11
---	---	--



Утверждено

Первым проректором

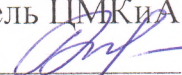
Г.С. Жетесовой

2020 г.

МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ

МИ КарТУ IV - 02 - 2020

Разработал: руководитель ЦМКиА
Жунусова Г.Е. 

Экз. № _____

Копия № _____

Караганда

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 2 из 11
---	--	--

Содержание

1 Область применения	3
2 Общие положения	3
3 Периодичность и порядок проведения анкетирования	4
4 Процедура подведения итогов анкетирования	4
5 Согласование и введение в действие	4
6 Хранение	5
7 Внесение изменений в документ	5
8 Тиражирование и рассылка документа	5
Приложение А Анкета «Удовлетворенность студентов 2-4 курсов»	6
Приложение Б Анкета «Преподаватель глазами студентов»	9
Приложение В Лист согласования	10
Приложение Г Лист ознакомления	11

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 3 из 11
---	--	--

Дата введения 2020.12.02
(год, месяц, число)

1 Область применения

1.1 Настоящая Методическая инструкция определяет цели, задачи, периодичность и порядок проведения анкетирования студентов (бакалавриат, магистратура, докторантура) Университета на предмет удовлетворенности качеством образовательного процесса (далее - Анкетирование).

2 Общие положения

2.1 Анкетирование студентов для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг является одной из форм контроля по реализации государственной политики в области образования.

2.2 Целью анкетирования является получение информации о состоянии учебного процесса и качестве педагогической деятельности преподавателей.

2.3 Задачами анкетирования являются:

- расширение участия студентов в управлении высшим учебным заведением, активизирование их гражданской позиции (осуществление «обратные связи» в педагогическом процессе);
- обеспечение преподавателей необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, улучшать ее качество;
- обеспечение руководства Университета информацией о различных аспектах педагогической деятельности преподавателей;
- разработка мероприятий, направленных на улучшение работы Университета, повышение эффективности педагогического труда, формирование мотивации профессорско-преподавательского состава.
- регулярность: получение данных о динамике удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса за счет установления определенной периодичности проведения исследования.

3. Периодичность и порядок проведения анкетирования

3.1 Анкетирование проводится ежегодно.

3.2 Содержание анкеты может варьироваться в зависимости от актуальных задач оценки обучающимися качества образовательного процесса в Университете (примеры анкет представлены в приложениях А, Б).

3.3 Ответственным за организацию, проведение анкетирования, обработку полученных данных является инициатор.

<p>НАО «Карагандинский технический университет»</p>	<p>Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов</p>	<p>МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 4 из 11</p>
---	---	---

3.4 Инициатор разрабатывает анкету для изучения удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса с определением соответствующих критериев и показателей.

3.5 Инициатор определяет объекты анкетирования, сроки проведения анкетирования.

3.6 Анкетирование проводится путем самостоятельного анонимного заполнения анкет обучающимися в соответствии с инструкцией по заполнению анкеты. Анкетирование сопровождается разъяснением его целей и задач, содержания вопросов.

3.7 По окончании анкетирования заполненные анкеты передаются инициатору для обработки и анализа полученных данных.

3.8 По итогам анкетирования составляется аналитическая справка (отчет), включающая обобщенные полученные данные с указанием процентного соотношения выбора по каждому вопросу в виде диаграмм, таблиц или иных средств статистического представления информации, их количественный и качественный анализ.

3.9 Результаты анкетирования доводятся до сведения курирующего проректора, деканам, заведующим кафедрам.

3.10 Результаты анкетирования рассматриваются на заседании кафедр, по итогам которого составляется ежегодный отчет и план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг, работы преподавательского состава и направляется ПРК, курирующим проректорам и размещаются на сайте кафедр.

4. Процедура подведения итогов анкетирования

4.1 Для обеспечения точности и достоверности полученных результатов в анкетировании должно участвовать не менее 65% от общего количества обучающихся. При невозможности соблюдения этого условия в анкетировании может участвовать меньшее количество студентов, на что организаторам анкетирования необходимо получить согласие анкетирзуемого преподавателя.

4.2 Инициаторы осуществляют хранение результатов анкетирования и несут ответственность за соблюдение конфиденциальности.

4.3 Результаты анкетирования удовлетворенности студента образовательным процессом в целом анализируются руководителями структурных подразделений для обеспечения эффективной обратной связи, и на своем уровне в обязательном порядке разрабатывают конкретные мероприятия по устранению замечаний и осуществлению предложений.

4.4 Результаты анкетирования «Преподаватель глазами студентов» анализируются самим преподавателем, который должен выявить причины неудовлетворенности студентов (если это имеет место), выработать систему

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 5 из 11
---	--	--

мер по совершенствованию своей педагогической деятельности. Кроме того, результаты анкетирования могут обсуждаться и анализироваться на совещаниях курирующего проректора, директора ДАВ, заведующего кафедрой и использоваться для принятия кадровых решений, а также являться основанием для разработки и осуществления мероприятий по повышению квалификации и переподготовке преподавателей.

5 Согласование и введение в действие

Согласование настоящей МИ осуществляется в соответствии с ДП КарТУ II - 01- 2020 и оформляется в «Листе согласования» (Приложение В).

6 Хранение

Хранение настоящей ДП должно проводиться в соответствии с ДП КарТУ II - 01- 2020.

7 Внесение изменений в документ

Внесение изменений в настоящую МИ должно проводиться в соответствии с ДП КарТУ II - 01- 2020.

8 Тиражирование и рассылка документа

Тиражирование и рассылка настоящей МИ должно проводиться в соответствии с ДП КарТУ II - 01- 2020.

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 6 из 11
---	--	--

Приложение А
(справочное)
АНКЕТА
«Удовлетворенность студентов 2-4 курсов»

Уважаемый студент!

Ответьте, пожалуйста, на все вопросы анкеты, обведя кружком ответы, соответствующие Вашему мнению. Данные анкеты будут использованы в обобщенном виде в целях улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг и других направлений деятельности вуза. Анкетирование анонимное.

Факультет _____

Курс _____

1. Почему Вы выбрали для обучения КарТУ?
 - А) Один из ведущих вузов РК по подготовке технических кадров
 - Б) Он ближе других расположен к дому
 - В) Учатся знакомые, родственники
 - Г) Слышал о нем много хорошего
 - Д) Другое _____
2. Знакомы ли Вы с миссией университета?
 - А) Да
 - Б) Нет
 - В) Затрудняюсь ответить
3. Если Вы знакомы с миссией Университета, то укажите, пожалуйста, источник информации?
 - А) сайт КарТУ
 - Б) работа куратора
 - В) другое _____
4. Знакомы ли Вы с политикой Университета в области качества?
 - А) Да
 - Б) Нет
 - В) Затрудняюсь ответить
5. Если Вы знакомы с политикой Университета в области качества, то укажите, пожалуйста, источник информации?
 - А) сайт КарТУ
 - Б) работа куратора
 - В) другое _____
6. Знакомы ли Вы с целями Университета в области качества?
 - А) Да
 - Б) Нет
 - В) Затрудняюсь ответить
7. Знаете ли Вы, что такое элективные дисциплины?
 - А) Да
 - Б) Нет
 - В) Затрудняюсь ответить
8. Обеспечены ли учебные лаборатории необходимым вам современным оборудованием?
 - А) Да
 - Б) Нет
 - В) Затрудняюсь ответить
9. Удовлетворены ли Вы техническим оснащением аудиторий? (видео, аудио, компьютеры и т.д.)
 - А) Да
 - Б) Нет
 - В) Затрудняюсь ответить

<p>НАО «Карагандинский технический университет»</p>	<p>Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов</p>	<p>МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 7 из 11</p>
---	---	---

10. Оцените, пожалуйста, уровень удовлетворённости организации проведения самостоятельной работы студента (обеспечение всеми необходимыми материалами):

- А) Высокий Б) Средний В) Низкий

11. Оцените, пожалуйста, уровень базовой организации производственной практики

(доступны ли материалы):

- А) Да Б) Нет В) Затрудняюсь ответить

12. Эффективна ли применяемая в Университете система оценки знаний студента?

- А) письменный экзамен позволяет объективно оценить знания студента
Б) более объективную оценку дает тестирование
В) более эффективным является устный экзамен
Д) другое _____

13. Доступна ли для Вас информация о возможности обучения за рубежом?

- А) Да Б) Нет В) Затрудняюсь ответить

14. Если Вы проживаете в общежитии, удовлетворены ли Вы бытовыми условиями проживания:

- А) Да Б) Нет В) _____

15. Пользуетесь ли Вы электронными версиями учебно-методического обеспечения дисциплин?

- А) Да Б) Нет В) _____

16. Удовлетворяет ли Вас организация питания в столовой университета?

- А) Да Б) Нет В) _____

17. Получаете ли Вы консультационную помощь со стороны профилирующей кафедры (профилирующая -не выпускающая кафедра) в случае необходимости?

- А) Да Б) Нет

18. Достаточно ли кружков?

- А) Научные кружки да нет
Б) Танцевальные кружки да нет
В) Спортивные кружки да нет

19. Знаете ли Вы о существовании психологической службы в университете?

- А) Да Б) Нет

20. Необходима ли такая служба?

- А) Да Б) Нет В) _____

21. Устраивает ли вас наличие необходимой литературы в библиотеке?

- научной Да Нет
учебной Да Нет

22. Достаточно ли литературы на казахском/русском/английском языке?

- А) Казахский язык Да Нет
Б) Русский язык Да Нет
В) Английский язык Да Нет

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 8 из 11
---	--	--

23. Удовлетворены ли Вы содержанием образовательной программы, методами обучения, (набор предметов, количество часов, соотношение теоретических и практических занятий)?

А) ДА Б) НЕТ

В) _____

24. Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?

А) Полностью удовлетворен(а)

Б) Скорее удовлетворен(а)

В) Не очень удовлетворен(а)

Г) Совсем не удовлетворен(а)

Напишите, пожалуйста, какие вопросы на Ваш взгляд необходимо добавить в данную анкету, для улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг и других направлений деятельности вуза.

_____ Благодарим за участие!

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 9 из 11
---	--	--

Приложение Б
(справочное)

Уважаемые обучающиеся!

Целью данного анкетирования является определение рейтинга преподавателя глазами обучающегося. Просим Вас подумать и искренне ответить на предложенные Вам вопросы. По каждому вопросу Вам следует оценить уровень преподавания по следующей шкале:

5 – отлично; 4 – очень хорошо; 3 - хорошо; 2 – удовлетворительно;
1 - неудовлетворительно, плохо.

Кафедра _____

Ф.И.О. преподавателя _____

№	Качества	Оценка в баллах
1	Качество чтения лекций	
2	Качество проведения семинаров и практических занятий	
3	Качество проведения лабораторных занятий	
4	Проведение дополнительных консультаций	
5	Культура речи	
6	Темп изложения материала	
7	Этика поведения преподавателя	
8	Способность преподавателя заинтересовать обучающегося	
9	Требовательность к студентам и объективность в оценке их знаний	
10	Практическая значимость учебного материала	
11	Использование современных технических средств обучения (мультимедийные программы, виртуальные лабораторные работы, видеофильмы, компьютерные тесты, видеосюжеты, обучающие программы, электронные учебники и т.д.)	
12	Обеспеченность дисциплины учебно методическим материалом	

Группа _____

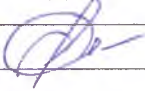
Факультет _____

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 10 из 11
---	--	---

Приложение В
 (обязательное)

Ф. 04. - 2020

Лист согласования

Должность	ФИО	Дата	Подпись
ПРК, Первый проректор	Жетесова Г.С.	<i>27.11.20.</i>	

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2020 Версия 01 Дата 2020.11.27 Стр. 11 из 11
---	--	---

**Приложение Г
(обязательное)**

Ф. 05 - 2020

Лист ознакомления

Должность	ФИО	Дата	Подпись