

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 –2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 1 из 11
-------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------



Утверждаю
Представитель руководства
по качеству
Г.С. Жетесова
« 05 » 10 20 21 г.

МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ

МИ КарТУ IV - 02 - 2021

Разработал: руководитель ЦМКиА
Жунусова Г.Е.

Караганда

Запрещается несанкционированное копирование документа

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 –2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 2 из 11
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Содержание

1 Область применения	3
2 Общие положения	3
3 Периодичность и порядок проведения анкетирования	3
4 Процедура подведения итогов анкетирования	4
5 Согласование и введение в действие	4
6 Тиражирование и рассылка документа	5
7 Хранение	5
7 Внесение изменений в документ	5
8 Тиражирование и рассылка документа	5
Приложение А Анкета «Удовлетворенность обучающихся 2-5 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 –2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 3 из 11
----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Дата введения 2021.10.05
(год, месяц, число)

1 Область применения

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

2 Общие положения

2.1 Анкетирование обучающихся 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

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарГУ IV - 02 –2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 4 из 11
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

полученных данных является инициатор.

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 комплаенс-офицера, 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, комплаенс-офицеру 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 передаются комплаенс-офицеру, после рассмотрения комиссии, анализируются руководителями структурных подразделений для обеспечения эффективной обратной связи, и на своем уровне в обязательном порядке разрабатывать конкретные мероприятия по устранению замечаний и осуществлению предложений.

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 5 из 11
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

4.4 Результаты анкетирования «Преподаватель глазами студентов» передаются комплаенс-офицеру, после рассмотрения комиссии, результаты передаются для анализа самим преподавателем, который должен выявить причины неудовлетворенности студентов (если это имеет место), выработать систему 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 и оформляется в «Листе согласования» (Приложение В).

6 Тиражирование и рассылка документа

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

7 Хранение

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

8 Внесение изменений в документ

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

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарГУ IV - 02 – 2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 6 из 11
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

Приложение А
(справочное)

АНКЕТА
«Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными
услугами»

Уважаемые студенты!

Просим Вас принять участие в анкетировании «Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами» в целях улучшения процесса обучения, повышения качества предоставляемых услуг и других направлений деятельности университета.

Для ответа на вопросы анкеты необходимо внимательно прочитать вопрос и все варианты ответов. Выбрать среди ответов тот, который Вам подходит.

Результаты этого анкетирования будут обработаны и представлены в обобщенном виде. Мы гарантируем конфиденциальность Вашего личного мнения. Просим полностью ответить на все вопросы данной анкеты.

Факультет _____

Кафедра _____

Курс _____

Специальность (аббревиатура) _____

1. Ваш род занятий?

- А) Студент
- Б) Магистрант
- В) Докторант

2. До введения пандемии (COVID-19) имелся ли у Вас ранее опыт обучения с применением дистанционных технологий?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Затрудняюсь ответить
- Г) Другое _____

3. Какие сложности возникают у Вас при дистанционном обучении?

- А) Никаких сложностей не возникает
- Б) Низкая скорость интернета
- В) Некачественные учебные материалы преподавателей
- Г) Преподаватели несвоевременно отвечают
- Д) Нет обратной связи с преподавателями
- Е) Большой объем заданий от преподавателей
- Ж) Большой объем получаемой информации
- З) Другое _____

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 7 из 11
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

4. Отметьте положительные стороны дистанционного обучения?

- А) Экономичность
- Б) Доступность (независимо от географического и временного положения)
- В) Гибкий график
- Г) Мобильность
- Д) Технологичность
- Е) Другое _____

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

- А) Высокий
- Б) Средний
- В) Низкий
- Г) Другое _____

6. 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
- Г) Другое _____

7. Оцените, пожалуйста, уровень базовой организации практики (доступны ли материалы):

- А) Высокий
- Б) Средний
- В) Низкий
- Г) Другое _____

8. Владете ли вы информацией о социально-психологической службе КарТУ?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Другое _____

9. Приходилось ли вам обращаться в социально-психологическую службу КарТУ?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Другое _____

10. Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарТУ IV - 02 – 2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 Стр. 8 из 11
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

- А) Полностью удовлетворен(а)
- Б) Скорее удовлетворен(а)
- В) Не очень удовлетворен(а)
- Г) Совсем не удовлетворен(а)
- Д) Другое _____

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

Благодарим за участие!

НАО «Карагандинский технический университет»	Методическая инструкция Мониторинг качества образовательных услуг методом анкетирования студентов	МИ КарГУ IV - 02 – 2021 Версия 02 Дата 2021.09.27 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	
13	Ваши предложения, пожелания, замечания по данному анкетированию можете выслать на электронную почту cgma_kstu@mail.ru	

Группа _____

Факультет _____

