

	ЧУЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТЕ ИМ. С. МАМБЕТКАЛИЕВА	
	Система менеджмента качества	
	СМК ДП <u>(ПМКА) ЧУ-18-2</u>	Версия <u>1</u>

Рассмотрено на заседании
Ученого совета ЧУ
протокол № 4
от «15» 01 2024г.

УТВЕРЖДАЮ
и.о. Ректора ЧУ
Исмаилова Э.З.
«15» 01 2024г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о мониторинге и оценке удовлетворенности
заинтересованных сторон
Чуйского университета им. С. Мамбеткалиева

1. Общие положения

1.1. Положение разработано на основании Закона КР «Об образовании», государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования и требований аккредитационных стандартов, и регулирует процессы выявления потребностей стейкхолдеров, мониторинг деятельности преподавателей и удовлетворение их потребностей.

1.2. Настоящая документированная процедура регламентирует процесс мониторинга и оценки удовлетворенности заинтересованных сторон (внешних и внутренних потребителей) качеством предоставляемой ЧУ им. С. Мамбеткалиева продукции (услуг), применяется во всех структурных подразделениях университета, обеспечивающих учебный, научно-исследовательский процесс и инновационную деятельность.

1.3. Основная цель мониторинга и оценки удовлетворенности заинтересованных сторон - это систематическая и регулярная комплексная процедура, ориентированная на отслеживание решения основной задачи университета по обеспечению и повышению качества образовательных услуг посредством системы взаимодействия вуза с различными группами потребителей.

1.4. Основные задачи мониторинга и оценки удовлетворенности заинтересованных сторон:

- обеспечение полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению;
- повышение качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг;
- повышение степени взаимодействия между университетом и потребителями услуг;
- повышение рейтинга, имиджа университета у потенциальных потребителей, работодателей и партнеров;
- демонстрацию постоянного улучшения и соответствия университета требованиям потребителей и заинтересованных сторон.

1.5. Решение намеченных задач должно осуществляться на основных принципах:

- нацеленность на совершенствование - использование данных мониторинга для повышения качества результатов процессов и видов деятельности;
- ориентация на потребителя - принятие факта, что мнение потребителя деятельности относится к основным критериям ее качества;
- инициативность - признание права отдельных подразделений и работников университета на инициацию и проведение собственных исследований удовлетворенности потребителей результатов их деятельности;
- регулярность и преемственность - получение данных о динамике удовлетворенности потребителей за счет установления и неукоснительного соблюдения определенной периодичности проведения мониторинга;
- конфиденциальность - ограничение доступа к редактированию во время проведения анкетирования.

1.6. Документированная процедура мониторинга и оценки удовлетворенности заинтересованных сторон качеством образования включает:

- процедуры внутреннего мониторинга - установки и ожидания абитуриентов, студентов по обеспеченности и качеству преподавания, учебно-методических комплексов и вспомогательного оборудования, рейтинг преподавателей по анкетам студентов и т. д., оценка удовлетворенности сотрудников университета; а также удовлетворение ППС деятельностью вуза;
- процедуры внешнего мониторинга - ожидания и требования работодателей, взаимодействие с потребителями, оценка потребителем компетенций выпускника, оценка рынка труда и т. д.

1.7. В качестве заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают: абитуриенты, студенты и их родственники, предприятия-работодатели, профессорско-преподавательский состав, административно-управленческий, учебно-вспомогательный и прочий персонал, общество и государство в целом.

1.8. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет:

- определить, какие составляющие услуги имеют наибольшее значение для потребителей, чтобы сконцентрировать усилия по улучшению основных и вспомогательных процессов.
- определить, какие составляющие сервиса, основного процесса, вспомогательных процессов находятся в зоне повышенной неудовлетворенности и соответственно требуют корректирующих усилий.

1.9. Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все структурные подразделения университета, обеспечивающие учебный процесс и внешние связи с целью демонстрации понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

2. Порядок проведения мониторинга и оценки удовлетворения заинтересованных сторон

2.1. Мониторинг образовательного процесса представляет собой систему сбора, обработки, анализа и хранения статистической и аналитической информации о деятельности университета, обеспечивающей его устойчивое функционирование, своевременную корректировку и прогнозирование развития.

2.2. Мониторинг проводится с целью повышения результативности функционирования независимой системы оценки качества и качества образовательного процесса в целом, обеспечения максимального соответствия результатов образовательного процесса требованиям потребителей и работодателей.

2.3. Основными задачами мониторинга являются:

- получение сведений о содержании, организации и качестве образовательного процесса в образовательной организации;
- выявление динамики качества образовательного процесса;
- анализ полученных результатов и разработка рекомендаций по дальнейшему совершенствованию учебного процесса, улучшению качества образования в ходе подготовки бакалавров.

2.4. Мониторинг потребителей образовательного процесса проводится не реже одного раза в течение учебного года в соответствии с утвержденными планами.

2.5. Предметом исследования являются параметры, характеризующие удовлетворенность объектов мониторинга содержанием, организацией и качеством образовательного процесса.

2.6. Результаты анкетирования могут быть частью внутривузовских мероприятий, связанных с менеджментом качества, которые включают в себя: проверку, анализ и корректировку педагогической деятельности преподавателей, повышение их педагогического мастерства, устранение недостатков в преподавании и т.д., а могут проводиться на уровне вуза, по инициативе учебных подразделений, студентов и иных заинтересованных лиц.

2.7. Методы изучения удовлетворенности заинтересованных сторон осуществляется посредством анкетирования, экспертной оценки, анализа документов, наблюдение и пр. Опрос проводится в форме анкетирования (на бумажном носителе или в онлайн-формате).

2.8. Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности заинтересованных сторон;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности заинтересованных сторон;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий заинтересованных сторон;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности заинтересованных сторон;
- оценка степени удовлетворенности заинтересованных сторон различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования;
- оценка удовлетворенности заинтересованных сторон по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности;
- обработка и анализ результатов оценки;
- составление отчета по оценке удовлетворенности;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

2.9. Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

2.10. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются: требования и ожидания потребителей; качество и уровень знаний, навыков, умений студентов; учебно-методический ресурс; качество профессорско-преподавательского и вспомогательного состава; качество инфраструктуры; инновационная и научная деятельность; конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда; взаимодействие вуза с потребителями.

2.11. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

2.12. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация: требования конкретных потребителей; результаты мониторинга развития системы образования; перспективные требования к образовательной деятельности; потребности рынка труда. Результаты анализа используются при проведении анализа СМК, корректирующих и предупреждающих действий.

2.13. Представитель руководства по качеству (ПРК), ответственные по качеству структурных подразделений, отдел качества образования организуют процедуру мониторинга и оценки удовлетворенности и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки с целью принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей.

2.14. Оценку удовлетворенности заинтересованных сторон проводится в университете не реже 1 раза в год в соответствии с утвержденными планами.

Оценку удовлетворенности сотрудников университета, студентов, выпускников проводит отдел качества образования (ОКО) совместно с ответственными по качеству учебных подразделений.

Оценку удовлетворенности студентов-практикантов, выпускников и работодателей - проводят ответственные по качеству учебных подразделений (руководители Программ).

2.15. Вопросы по оценке удовлетворенности потребителей и результаты анкетирования рассматриваются на Учебно-методическом (Совете по качеству) университета, осуществляется разработка конкретных корректирующих действий, направленных на повышение удовлетворенности потребителей с указанием мероприятий, сроков и ответственных за их исполнение. Обсуждение и принятие решений отражается

в протоколах заседания. Итоги оценки и решения должны быть отражены в годовом отчете соответствующих структурных подразделений.

2.16. Годовые отчеты структурных подразделений, содержащие обобщенный анализ данных по удовлетворенности заинтересованных сторон, принятые корректирующие и/или предупреждающие действия, план/перечень предложений по улучшению, хранятся в ОКО в течение 5 лет.

3. Порядок проведения анкетирования

3.1 Процедура проведения мониторинга обеспечивается отделом качества образования (ОКО) совместно с учебными подразделениями, IT-отделом, студенческим советом.

3.2. Анкетирование проводится в соответствии с разработанными формами анкет для каждой группы респондентов.

3.3. Анкетирование проводится по следующим направлениям:

- оценка уровня адаптации студентов 1 курсов к условиям учебного процесса в ЧУ (приложение 1);
- оценка «Преподаватель глазами студентов» (приложение 2);
- анкета выпускника (приложение 3)
- оценка удовлетворения ППС деятельностью ЧУ (приложение 4);
- оценка по удовлетворению студентов обучением в ЧУ (приложение 5)
- оценка степени удовлетворенности работодателей (приложение 6);
- оценка качества прохождения студентами практики (приложение 7);

Способ предоставления анкет: онлайн, посредством сети Интернет в электронной информационно-образовательной среде (далее - ЭИОС), в бумажном виде.

3.4. В случае онлайн анкетирования разработанные и утвержденные анкеты вносятся в ЭИОС (google) или e-билим. Ответственными структурными подразделениями проводится информирование обучающихся о проведении онлайн анкетирования с указанием места размещения и сроков проведения анкетирования. Доступ к результатам онлайн анкетирования предоставляется сотрудникам ОКО.

3.5. В случае бумажного вида анкет ответственные структурные подразделения организуют раздачу и сбор анкет в установленные сроки. Ответственные структурные подразделения организуют предварительную обработку анкет .

3.6. Анкетирование сопровождается разъяснением его целей, содержания вопросов и способа организации в рамках учебного процесса, а также демонстрацией форм анкет, которые будут применяться при опросе. Анкетирование проводится путем самостоятельного заполнения анкет участниками анкетирования.

3.7. Срок хранения оформленных протоколов составляет не менее 5 лет или до момента проведения аккредитационной экспертизы.

3.8. По итогам анкетирования ОКО составляет аналитическую справку (отчет), включающую обобщенные данные с указанием процентного соотношения выбора по каждому вопросу в виде диаграмм, таблиц или иных способов представления статистической информации.

3.9. Результаты анкетирования доводятся до сведения ректора, проректоров, руководителей учебных подразделений, а также проходят обсуждение на Учебно-методическом совете (Совете по качеству) и при необходимости выносятся на рассмотрение Ученым советом.

3.10. Итоги анкетирования учитываются при принятии управленческих решений по вопросам качества образовательного процесса.

3.11. Информация, полученная по результатам анкетирования, предназначена для внутреннего пользования.

Анкетирование студентов 1 курса
"Почему в качестве вуза был выбран ЧУ им. С. Мамбеткалиева"

Уважаемые студенты! Просим Вас принять участие в опросе, целью которого является выявление степени адаптации студентов первого курса к обучению в ЧУ им. С. Мамбеткалиева. Внимательно прочтите вопросы и выберите наиболее подходящий ответ к нему (вариантов ответа может быть несколько). Ответы будут использованы в обобщенном виде для анализа работы и повышения качества образования.

1. Цель Вашего поступления в ЧУ им. С. Мамбеткалиева?

- ☐ получить любимую специальность (профессию)
- ☐ получить качественное высшее образование
- ☐ получить высшее образование, а там видно будет
- ☐ Другое: _____

2. Что Вас привлекает в выбранной специальности?

- ☐ социальная престижность
- ☐ достойная зарплата
- ☐ возможность сделать карьеру
- ☐ возможность развить свои способности
- ☐ возможность руководить другими сотрудниками
- ☐ приносить пользу людям и обществу
- ☐ возможность общения с людьми
- ☐ Другое: _____

3. Из каких источников Вы получили информацию об ЧУ им. С. Мамбеткалиева?

- ☐ Интернет-сайты – akipress. kg, 24 kg, chu.kg, другие (нужное подчеркнуть)
- ☐ Рекламный буклет ЧУ
- ☐ Телевидение
- ☐ Газеты
- ☐ Родители, родственники
- ☐ Учителя школы-педагоги
- ☐ Другое: _____

4. Как Вы готовились к поступлению в вуз?

- ☐ Изучали индивидуальные особенности своей личности
- ☐ Интересовались требованиями к выбранной профессии
- ☐ Знакомились с учебными заведениями и правилами приема
- ☐ Самостоятельно углубленно изучали предметы, необходимые для поступления
- ☐ Усиленно занимались с репетиторами
- ☐ Другое: _____

5. Считаете ли Вы, что по окончании ЧУ сможете работать по избранной специальности?

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ трудно сказать
- ☐ Другое: _____

6. Как Вы считаете, является ли сегодня высшее образование гарантией жизненного успеха?

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ затрудняюсь ответить
- ☐ Другое: _____

7. Как Вы считаете, можно ли сегодня достичь высокого положения в обществе благодаря честному, добросовестному труду?

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ затрудняюсь ответить
- ☐ Другое: _____

8. Охарактеризуйте атмосферу в студенческой группе.

- ☐ доброжелательность;
- ☐ равнодушие;
- ☐ взаимопонимание;
- ☐ несогласованность;
- ☐ сотрудничество;
- ☐ конфликтность;
- ☐ дружелюбность.
- ☐ Другое: _____

9. Какие факторы на Ваш взгляд отрицательно влияют на качество обучения?

- ☐ малая загруженность студентов;
- ☐ низкий уровень мотивации студентов;
- ☐ отсутствие методов стимулирования студентов к учебной деятельности;
- ☐ низкий уровень технического оснащения учебных занятий;
- ☐ недостаточная квалификация профессорско-преподавательского состава;
- ☐ организация учебного процесса;
- ☐ большое количество студентов на одного преподавателя; и) состояние аудиторного фонда;
- ☐ плохая организация осведомленности студентов.

АНКЕТА

«Преподаватель глазами студентов»

Уважаемый студент!

В целях совершенствования учебного процесса проводится анкетирование студентов, касающееся оценки работы преподавательского состава. Вам предлагается высказать свое отношение к работе _____ (ФИО преподавателя).

Ответить на вопросы анкеты несложно. Внимательно прочитайте формулировки вопросов и предложенные варианты ответов. Поставьте баллы на номер позиции, соответствующий Вашему мнению по каждому из вопросов. Если Вы ошиблись в ответе, перечеркните неправильный вариант ответа и укажите новый. Участие в опросе является анонимным. Результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Для начала несколько вопросов о Вас:

1. Программа _____
2. Курс _____
3. Группа _____
4. Как бы Вы охарактеризовали свою успеваемость по итогам последней сессии:
 - 1) Учусь только на «хорошо» и «отлично»
 - 2) У меня в основном «четверки» и «пятерки», но есть и «тройки»
 - 3) У меня в основном «тройки»

№ п/п	Суждения	Полностью согласен «5»	Скорее согласен «4»	Отчасти согласен, Отчасти нет «3»	Скорее не согласен «2»	Полностью не Согласен «1»	Загружаясь ответить, не могу оценить «0»
1.	Эффективно использует время на занятиях						
2.	Ясно и доступно излагает материал						
3.	Объективен к оценке знаний студентов						
4.	Вызывает и поддерживает интерес к предмету						
5.	Стимулирует самообразование, развитие творческих способностей и личностных качеств						
6.	Связь с практической деятельностью, преподаватель ориентирует студентов на профессию						
7.	Эрудиция и культура речи (речь преподавателя профессиональна, выразительна, доступна для понимания, позволяет делать необходимые записи)						
8.	Объективность, уважение и тактичность в отношении к студентам						
9.	Организованность и пунктуальность преподавателя						
10.	Профессиональные и личностные качества педагога соответствуют вашему представлению о педагоге университета.						

Благодарим за участие!

Анкета для выпускников

Вопросы настоящей анкеты посвящены навыкам и компетенциям, которые могут оказаться необходимыми для успеха вашей карьеры. Пожалуйста, ответьте на все вопросы. Ваши ответы послужат цели совершенствования программ для будущих студентов, специализирующихся по вашей предметной области. При ответе на вопросы отмечайте наилучший вариант.

*Благодарим за
сотрудничество!*

1. Возраст(лет): _____
2. Пол:
 - 1). Мужской _____
 - 2). Женский _____
3. Год выпуска: _____
4. Название вашей квалификации: _____
5. Ваше трудоустройство в настоящее время:
 - 1). Работаете по своей специальности _____
 - 2). Продолжаете обучение _____
 - 3). Ищете свою первую работу _____
 - 4). Безработный, однако уже работали _____
 - 5). Не работаете и не ищете работу _____
 - 6). Другое (укажите): _____
6. Считаете ли вы, что полученное в университете образование является полезным?
 - 1) в очень большой степени _____
 - 2) в большой степени _____
 - 3) в некоторой степени _____
 - 4) в малой степени _____
 - 5) в очень малой степени _____
7. Как вы оцениваете перспективы трудоустройства для обладателей вашей специальности?
 - 1) очень плохие _____
 - 2) плохие _____
 - 3) значительные _____
 - 4) хорошие _____
 - 5) очень хорошие _____

Для каждого из нижеперечисленных навыков оцените:

- важность навыка или компетенции для работы по вашей профессии;
- уровень развития каждого навыка или компетенции, обеспеченный программой в вашем университете.

В пустых строчках вы можете указать другие навыки, которые не вошли в список, но, по вашему мнению, являются важными.

Используйте следующую шкалу:

1 = никакой; 2 = слабый; 3 = значительный; 4 = сильный.

Навык/компетенция	Важность				Уровень, который обеспечен подготовкой в вузе			
1. Способность к анализу и синтезу	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Способность применять знания на практике	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Планирование и управление временем	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Базовые знания в области самообучения	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Тщательная подготовка по основам профессии	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Письменная и устная коммуникация на родном языке	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Знание второго языка	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Элементарные навыки работы с компьютером	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Исследовательские навыки	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Способность учиться	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Навыки работы с информацией (способность находить и анализировать информацию из различных источников)	1	2	3	4	1	2	3	4
12. Способность к критике и самокритике	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Способность адаптироваться к новым ситуациям	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Способность выдвигать новые идеи(креативность)	1	2	3	4	1	2	3	4
15. Решение проблем	1	2	3	4	1	2	3	4
16. Принятие решений	1	2	3	4	1	2	3	4
17. Работа в команде	1	2	3	4	1	2	3	4
18. Навыки межличностных отношений	1	2	3	4	1	2	3	4
19. Лидерство	1	2	3	4	1	2	3	4
20. Способность работать в междисциплинарной команде	1	2	3	4	1	2	3	4
21. Способность общаться с неспециалистами (в данной области)	1	2	3	4	1	2	3	4
22. Принятие различий и мультикультурности	1	2	3	4	1	2	3	4
23. Способность работать в международной среде	1	2	3	4	1	2	3	4
24. Понимание культуры и обычаев других стран	1	2	3	4	1	2	3	4
25. Способность работать самостоятельно	1	2	3	4	1	2	3	4
26. Разработка проектов и управление проектами	1	2	3	4	1	2	3	4
27. Инициативность и предпринимательский дух	1	2	3	4	1	2	3	4
28. Приверженность этическим ценностям	1	2	3	4	1	2	3	4
29. Забота о качестве	1	2	3	4	1	2	3	4
30. Стремление к успеху	1	2	3	4	1	2	3	4
31. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
32. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
33. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
34. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
35. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
36. _____	1	2	3	4	1	2	3	4
37. _____	1	2	3	4	1	2	3	4

Пожалуйста, проранжируйте пять важнейших (по вашему мнению) компетенций. В клеточке укажите номера соответствующих компетенций от самой важной в первой клеточке до наименее важной в последней.

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 5. Компетенция номер | <input type="text"/> |
| 6. Компетенция номер | <input type="text"/> |
| 7. Компетенция номер | <input type="text"/> |
| 8. Компетенция номер | <input type="text"/> |
| 9. Компетенция номер | <input type="text"/> |

АНКЕТА

Удовлетворенности ППС деятельностью Чуйского университета

Уважаемые сотрудники! В рамках системы обеспечения качества образования в ЧУ, проводится опрос преподавателей по удовлетворенности работой вуза по всем видам образовательной и научной деятельности.

Для ответа на некоторые вопросы необходимо указать оценку (обвести в кружок) по пятибалльной шкале: 0- полная неудовлетворенность, 1-неудовлетворенность, 2-более неудовлетворенность, чем удовлетворенность, 3- удовлетворенность, 4- значительная удовлетворенность, 5- максимальная удовлетворенность.

Вопросы с предложенными вариантами ответов, необходимо указать (сделать пометку в квадрате) до трех подходящих для Вас ответов.

Должность

- 1 преподаватель
- 2 старший преподаватель
- 3 доцент
- 4 профессор
- 5 руководитель Программы (доцент)
- 6 менеджер Программы

Ученая степень

- доктор наук
- кандидат наук
- нет

Стаж работы в ЧУ _____ лет

- 1-5
- 5-10
- 10-более

Пол _____

Укажите свой возраст _____ лет

1. Насколько Вы удовлетворены:

№ п/п	Критерии оценки	0	1	2	3	4	5
1.1	Своей должностью	0	1	2	3	4	5
1.2	Миссией, политикой, стратегией ЧУ и их реализацией	0	1	2	3	4	5
1.3	Развитием и улучшением ЧУ	0	1	2	3	4	5
1.4	Деятельностью ректората	0	1	2	3	4	5
1.5	Качеством работы отдела качества образования	0	1	2	3	4	5
1.6	Качеством работы учебно-методического отдела	0	1	2	3	4	5
1.7	Качеством работы Программы (кафедра)	0	1	2	3	4	5
1.8	Возможностью Вашего участия в принятии управленческих решений	0	1	2	3	4	5
1.9	Условиями организации труда и оснащенностью рабочих мест	0	1	2	3	4	5
1.10	Охраной и безопасностью труда в ЧУ	0	1	2	3	4	5
1.11	Условиями индивидуального трудового договора	0	1	2	3	4	5
1.12	Соблюдением условий коллективного трудового договора	0	1	2	3	4	5
1.13	Выполнением социальных гарантий	0	1	2	3	4	5
1.14	Оплатой труда	0	1	2	3	4	5
1.15	Системой поощрения результатов своей деятельности	0	1	2	3	4	5
1.16	Качеством и количеством учебно-методической литературы	0	1	2	3	4	5
1.17	Состоянием аудиторного фонда для занятий	0	1	2	3	4	5

1.18	Оснащенностью аудиторий современными техническими средствами обучения	0	1	2	3	4	5
1.19	Доступностью компьютерных ресурсов и оргтехники	0	1	2	3	4	5
1.20	Доступностью сети Internet	0	1	2	3	4	5
1.21	Отношениями с администрацией	0	1	2	3	4	5
1.22	Отношениями с непосредственным руководством	0	1	2	3	4	5
1.23	Отношениями с коллегами на Программе (кафедре)	0	1	2	3	4	5
1.24	Отношениями со студентами	0	1	2	3	4	5
1.25	Организацией питания для сотрудников	0	1	2	3	4	5
1.26	Организацией медицинского обслуживания для сотрудников	0	1	2	3	4	5
1.27	Обслуживанием в библиотеке	0	1	2	3	4	5
1.28	Возможностями занятий спортом в ЧУ	0	1	2	3	4	5
1.29	Перечнем льгот для сотрудников	0	1	2	3	4	5
1.30	Единовременными выплатами в случае трудной жизненной ситуации (потеря близких, необходимостью лечения, потеря имущества и др.)	0	1	2	3	4	5
1.31	Сферой предоставления оздоровительных услуг	0	1	2	3	4	5
1.32	Оказанием материальной помощи отдельным категориям работников	0	1	2	3	4	5
1.33	Реализацией права на дополнительные дни отдыха с сохранением заработной платы (в день юбилея, свадьбы и др.)	0	1	2	3	4	5

2. Чем Вас привлекает работа в ЧУ?

(отметьте не более 3-х выбранных вариантов)

- перспективой профессионального роста
- работой по специальности
- высоким престижем вуза
- хорошими условиями
- возможностью заниматься преподавательской деятельностью
- возможностью заниматься научной деятельностью
- возможностью для самореализации
- зарплатой
- хорошей психологической атмосферой в коллективе
- близостью от места жительства
- наличием аспирантуры и диссертационных советов
- другое _____

3. Хотели бы Вы перейти на другую работу?

(отметьте выбранные варианты)

- нет
- при определенных условиях, возможно, да
- да, при первой удобной возможности
- затрудняюсь ответить

4. Что мешает Вам работать эффективно

(отметьте выбранные варианты)

- плохое оборудование рабочего места
- плохое методическое обеспечение
- плохие санитарно-гигиенические условия
- физическая усталость
- психическая усталость
- возраст
- состояние здоровья
- жилищные условия

низкая оплата труда
удаленность места проживания от работы
недостаточная профессиональная подготовка
характер работы
микроклимат в коллективе
отношение коллег
отношение руководства
другое _____

5. Какие источники информации в университете являются для Вас основными?

Письменные источники (отметьте выбранные варианты)

приказы, указания ректора и др.
указания проректоров
локальные нормативные документы, определяющие систему и организацию учебно-методического, научного, воспитательного и других процессов в университете (положения, инструкции и др.)
СМИ

Электронные источники(е-библиотечка, сайт ЧУ)

Устные источники (отметьте не более 3-х вариантов)

заседания Ученого совета ЧУ
заседания Учебно-методического совета ЧУ
заседания Программы
конференции
личное общение с руководством
сотрудники Программы
руководитель Программы
коллеги из других структурных подразделений
студенты
устная неофициальная информация, слухи из разных источников
информации о делах ЧУ не получаю
информацией о делах ЧУ не интересуюсь
другое _____

6. Как Вы считаете, насколько доступна информация о деятельности ЧУ из следующих источников:

№ п/п	Критерии оценки	0	1	2	3	4	5
6.1	Из ректората	0	1	2	3	4	5
6.2	Из отдела кадров	0	1	2	3	4	5
6.3	Из учебно-методического отдела	0	1	2	3	4	5
6.4	Из отдела по развитию госязыка	0	1	2	3	4	5
6.5	Из отдела наук	0	1	2	3	4	5
6.6	Из отдела качества образования	0	1	2	3	4	5
6.7	Из IT-отдела	0	1	2	3	4	5
6.8	Из других источников	0	1	2	3	4	5

7. Нуждаетесь ли Вы лично в повышении квалификации?

(отметьте выбранные варианты)

да, педагогической
да, профессиональной
да, научной
да, другой _____
нет
затрудняюсь ответить

8. Насколько Вы удовлетворены возможностями, которые предоставляет администрация ЧУ для повышения педагогической квалификации?

№ п/п	Критерии оценки	0	1	2	3	4	5
8.1	Педагогической:	0	1	2	3	4	5
8.1.1	курсами повышения квалификации	0	1	2	3	4	5
8.1.2	возможностями участия в конференциях, мастер-классах и т.д.	0	1	2	3	4	5
8.1.3	доступностью учебно-методической литературы	0	1	2	3	4	5
8.1.4	возможностью публикаций в печати	0	1	2	3	4	5
8.2	Профессиональной:	0	1	2	3	4	5
8.2.1	курсами повышения квалификации	0	1	2	3	4	5
8.2.2	возможностями участия в симпозиумах, консилиумах, семинарах, профессиональных обществах, мастер-классах и др.	0	1	2	3	4	5
8.2.3	доступностью специальной литературы	0	1	2	3	4	5
8.2.4	возможностью публикаций в печати	0	1	2	3	4	5
8.3	Научной:	0	1	2	3	4	5
8.3.1	возможностью выполнения диссертационных исследований	0	1	2	3	4	5
8.3.2	возможностью участия в научных конференциях различных уровней	0	1	2	3	4	5
8.3.3	доступностью научной литературы	0	1	2	3	4	5
8.3.4	возможностью публикаций в печати	0	1	2	3	4	5

9. Какую форму повышения квалификации Вы считаете наиболее приемлемой для себя в настоящее время (выберите и отметьте не более 3-х вариантов)

- методические совещания (семинары) на Программах
- посещение лекций коллег
- изучение новой литературы
- участие в семинарах и конференциях, проводимых Университетом
- участие в семинарах, конференциях, проводимых другими вузами и научными организациями
- выполнение и защита диссертации
- курсы повышения квалификации в Университете
- курсы повышения квалификации в других институтах переподготовки кадров и повышения квалификации
- стажировка в профильных учебных и научных заведениях
- научная стажировка за рубежом
- другое _____
- затрудняюсь ответить

10. Ваши рекомендации и предложения для улучшения, обеспечения качества образования в ЧУ _____

АНКЕТА

удовлетворенности студентов обучением в Чуйском университете им. С. Мамбеткалиева

В целях обеспечения обратной связи со студентами и улучшения организации образовательного процесса просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Все данные будут рассмотрены и учтены в работе по организации учебного процесса и студенческой жизни. Анкета анонимна, полученные данные будут анализироваться в виде статистических обобщений.

1. Можете ли Вы считать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?

1. Да, я уверен в правильности своего выбора и хорошо представляю свою будущую профессиональную деятельность.
2. Я представляю свою будущую работу только в общих чертах.
3. У меня очень смутное представление о выбранной профессии, но я надеюсь, что оно прояснится в начале практической деятельности.
4. Да, поэтому я сомневаюсь в правильности выбора мною специальности и будущей профессии.
5. Я еще об этом не задумывался.
6. Другое

2. Считаете ли Вы, что образовательный процесс способствует раскрытию и реализации Ваших индивидуальных способностей?

1. Я имею смутное представление о своих индивидуальных способностях и думаю, что только практическая деятельность после окончания вуза поможет их раскрыть.
2. Получение знаний в вузе помогает мне оценить свои индивидуальные способности при существующей методике и организации учебного процесса.
3. Трудно раскрыть индивидуальные способности при существующей методике и организации учебного процесса.
4. В учебном процессе нет возможности реализовать индивидуальные способности, даже если они известны.
5. Учебный процесс проявляет индивидуальные способности в области профессиональной деятельности, но затрудняет развитие общечеловеческих гуманитарных способностей.
6. Считаю, что не развитие способностей определяет успех профессиональной деятельности, а реальные условия трудоустройства и построения карьеры.
7. Другое

3. Откуда Вы получаете информацию о различных областях жизни университета?
(выберите в каждой строчке таблицы один вариант ответа (одну цифру))

Источник информации	Основной источник	Не основной источник	Не получаю информацию
1. Из объявлений Учебной части	1	2	3
2. С информационных стендов университета	1	2	3
3. На кураторских часах	1	2	3
4. При личном общении с администрацией программы	1	2	3
5. На сайте университета	1	2	3
6. Из университетских соц.сетей	1	2	3

7. От преподавателей	1	2	3
8. От других студентов	1	2	3

4. Как Вы оцениваете, достаточно ли Вы получаете знаний для эффективной профессиональной деятельности?

1. Да, я считаю, что комплекс знаний по специальности отражает содержание и особенность профессиональной деятельности.
2. Я не задумывался над этим вопросом. Получаю те знания, которые мне положены по государственному образовательному стандарту.
3. Я считаю, что образовательная программа недостаточно полно отражает потребности профессиональной деятельности.
4. Я получаю недостаточно знаний как по составу дисциплин, так и по структуре их учебных часов.
5. Затрудняюсь ответить.
6. Другое

5. Как Вы оцениваете уровень знаний и компетенций, получаемых в Чуйском университете им. С. Мамбеткалиева?

(выберите в каждой строчке таблицы один вариант ответа (одну цифру))

Знания и навыки	Основательные	Достаточные	Недостаточные
1. Теоретические	1	2	3
2. Общеобразовательные	1	2	3
3. Практические, прикладные	1	2	3
4. Дополнительные образовательные программы	1	2	3

6. Какие предметы Вы не изучаете, но хотели бы изучать и считаете необходимыми для Вашей будущей профессиональной деятельности? (напишите)

7. Как Вы оцениваете пройденные Вами практики?

(выберите в каждой строчке таблицы один вариант ответа (одну цифру))

Критерий	Хорошее	Посредственное	Плохое
1. Соответствие будущей специальности	1	2	3
2. Содержательность работы, проводимого инструктажа	1	2	3
3. Наличие необходимых помещений, оборудования, одежды и т.д.	1	2	3
4. Соблюдение норм безопасности и охраны труда	1	2	3

8. Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний умений и компетенций достаточно объективна и справедлива?

1. Да, в целом существующая система оценки знаний, объективна и справедлива.
2. Не совсем. Я считаю, что более эффективной была бы оценка знаний по десятибалльной или стобалльной шкале.
3. Не совсем. Надо оценивать не столько уровень знаний, сколько отношение студента к учебе, его индивидуальные способности, самостоятельную работу, активность на семинарах. Существующая система оценки знаний это не обеспечивает.

4. Не совсем. Методы и формы оценки знаний должны быть дифференцированы в зависимости от значимости и места дисциплины в образовательной программе.
5. Нет. Я считаю, что в существующей системе преподаватели могут проявлять необъективность.
6. Другое

9. Выберите наиболее эффективные способы укрепления учебной дисциплины в части посещаемости занятий.

(Можно отметить несколько вариантов).

1. Переключка на лекциях.
2. Переключка на практических занятиях.
3. Ограничение допустимого числа пропусков без уважительной причины.
4. Система допусков к зачетам и экзаменам.
5. Отработка пропущенных лекций в форме подготовки докладов по теме лекции.
6. Отработка пропущенных практических занятий.
7. Контроль посещаемости занятий со стороны деканата.
8. Ужесточение требований при сдаче экзаменов и зачетов.
9. Увеличение количества тем, предлагаемых студентам для самостоятельного изучения.
10. Другое

10. Как Вы оцениваете материально-техническую обеспеченность учебного процесса?
(выберите в каждой строчке таблицы один вариант ответа (одну цифру))

Показатель	Отличная	Достаточно хорошая	Посредственная	Плохая
1. Наличие необходимой литературы в библиотеках и на программе Чуйского университета	1	2	3	4
2. Наличие компьютеров, используемых в учебном процессе	1	2	3	4
3. Доступность ресурсов интернета	1	2	3	4
4. Количество мест в читальном зале	1	2	3	4
5. Наличие учебного и научного оборудования, инструментов, материалов	1	2	3	4
6. Наличие лабораторий и специализированных аудиторий, сооружений	1	2	3	4
7. Возможность заниматься физкультурой и спортом	1	2	3	4

11. По каким предметам (дисциплинам) ощущался недостаток учебной, научной или методической литературы в библиотеке ЧУ? (напишите)

12. Оцените состояние и работу социально-бытовой инфраструктуры университета
(выберите в каждой строчке таблицы один вариант ответа (одну цифру))

Уровень благоустроенности и предоставляемых услуг	Высокий	Удовлетворительный	Неудовлетворительный	Затрудняюсь ответить
2. Столовых, буфетов и пр.	1	2	3	4
3. Спортивных залов, площадок	1	2	3	4
4. Территории университета (аллей, дорожек и т.д.)	1	2	3	4

5. Мест общественного пользования (коридоров, туалетов, лестниц и т.д.)	1	2	3	4
6. Работа студенческой поликлиники (уровень медицинского обслуживания)	1	2	3	4

13. Как Вы оцениваете организацию внеучебной и воспитательной работы в Чуйском университете?

(выберите в каждой строчке таблицы один вариант ответа (одну цифру))

Критерий	Хорошая	Удовлетворительная	Неудовлетворительная	Затрудняюсь ответить
1. Доступность информации о работе спортивных секций, студенческих клубов, кружков и т.д.	1	2	3	4
2. Организация работы студ. клубов, кружков и т.д.	1	2	3	4
3. Уровень материально-технической обеспеченности внеучебной работы	1	2	3	4
4. Организация работы по профилактике нарко-, алкогольной и табакозависимости	1	2	3	4
5. Организация работы по профилактике ВИЧ - инфекций	1	2	3	4
6. Организация работы по профилактике правонарушений	1	2	3	4
7. Эффективность и справедливость поощрения студентов за достижения в учебе, спорте и т.д.	1	2	3	4
8. Влияние студентов на организацию и планирование внеучебной и воспитательной работы	1	2	3	4

14. В каких мероприятиях, проводимых Чуйском университете, Вам приходилось участвовать? (напишите)

15. Укажите слабые стороны в организации учебного процесса в Чуйском университете

(Можно отметить несколько вариантов).

1. Недостаточное количество часов для наиболее значимых предметов.
2. Некорректная организация экзаменов (мало времени на подготовку, отсутствие возможности досрочной сдачи экзаменов, короткий промежуток времени между экзаменами и т.д.).
3. Несоответствие изученных дисциплин получаемой специальности.
4. Низкое качество преподавания дисциплин.
5. Неудобное расписание, перегруженность занятиями.
6. Недостаточное использование современных методов обучения (мультимедийных занятий, интерактивных методов обучения и т.д.).
7. Низкий уровень квалификации профессорско-преподавательского состава.
8. Недостаточная помощь в трудоустройстве выпускников со стороны университета.

9. Недостаточная социальная поддержка студентов.
10. Низкий уровень организации работы отделов университета
(**подчеркните каких:** учебно-методический отдел, студенческий отдел кадров, библиотека, бухгалтерия, Программ: «Экономика», «Педагогика», «Филология», «Юриспруденция», отдел госязыка, IT-отдел, отделе по охране труда)
11. Недружелюбная обстановка в студенческом коллективе.
12. Недружелюбное отношение к студентам со стороны администрации.
13. Недружелюбное отношение к студентам со стороны учебно-вспомогательного персонала.
14. Другое

16. Как Вы оцениваете взаимодействие с Программой (кафедрой) и куратором?
(выберите в каждой строчке таблицы один вариант ответа (одну цифру))

Критерий		Высокая	Средняя	Низкая
1. Доступность (для студентов)	Руководитель программы	1	2	3
	Менеджер	1	2	3
	Куратора	1	2	3
2. Активность (частота инициированных ими встреч)	Руководитель программы	1	2	3
	Менеджер	1	2	3
	Куратора	1	2	3
2. Эффективность решения проблем студентов	Руководитель программы	1	2	3
	Менеджер	1	2	3
	Куратора	1	2	3

17. Если бы Вам снова пришлось выбирать специальность и вуз, куда бы Вы поступили?

1. В ЧУ на ту же специальность.
2. В ЧУ на другую специальность (укажите какую) _____
3. В другой вуз на ту же специальность (укажите какой) _____
4. В другой вуз на другую специальность (укажите какие) _____

18. Где Вы проживаете?

1. В общежитии.
2. С родителями (родственниками).
3. Снимаю квартиру.
4. Имею свое жилье.

19. Ваш пол?

1. Мужской
2. Женский

20. Вы пропустили:

1. До 10 % занятий.
2. До 30 % занятий.
3. Более 50% занятий.
4. Не пропускал занятия.

Благодарим за участие!

Уважаемый работодатель!

Мы просим вас ответить на вопросы анкеты, цель которой - улучшение качества и организации подготовки бакалавров. Благодарим за сотрудничество.

Дата заполнения анкеты _____

Название организации _____

Ваша должность _____

Укажите ваши контактные телефоны и e-mail _____

Анкета содержит два раздела. В разделе А следует указать важность критериев для выполнения профессиональных обязанностей, в разделе Б мы просим выразить свое мнение о качестве подготовки бакалавров. Для нас важно ваше мнение.

Раздел А "Важность полученных знаний и навыков для выполнения профессиональных обязанностей"

Для ответов в данном разделе используйте шкалу оценки от 1 до 10. Здесь оценка 1 означает абсолютную неважность, а оценка 10 - абсолютную важность. Необходимо подчеркнуть:

1. Насколько для вас важен уровень теоретической подготовки выпускников по данному направлению?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Актуальность теоретических знаний	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Соответствие теоретических знаний квалификации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Умение применять их в профессиональной деятельности	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Насколько для вас важен уровень практической подготовки выпускников по данному направлению?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Актуальность практических навыков	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Достаточность их для практического применения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Умение применять их в нестандартных ситуациях	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Насколько для вас важны дополнительные знания и навыки выпускников по данному направлению?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Владение информационными технологиями	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Знания инновационных методов, технологий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Владение иностранными языками (английским, немецким или другими)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Правовые знания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Профессиональные навыки владения компьютером с использованием современных программных продуктов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Насколько для вас важно, чтобы выпускник данного направления умел применять правовые основы в профессиональной деятельности?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Владение основами законодательства	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Владение другими нормативно-правовыми актами	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Насколько для вас важно, чтобы выпускники данного направления были способны к самообразованию?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Стремление к самообразованию	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Способность самостоятельно усваивать новые знания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Насколько важна для вас способность выпускников данного направления к адаптации?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Скорость адаптации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Устойчивость к стрессу	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Насколько важны для Вас коммуникативные качества выпускников данного направления?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Способность устанавливать контакты в коллективе	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Культура общения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Способность строить контакты с потребителями услуг учреждения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. Насколько для Вас важны дисциплина и старательность выпускников университета по данному направлению?

Вопросы	Оценки (баллы)									
Выполнение должностных обязанностей	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Строгое соблюдение внутренней дисциплины	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Раздел Б "Мнение работодателя о качестве подготовки бакалавров"

Для каждого вопроса предоставлены возможные ответы. Выберите те, которые вы считаете правильными. Необходимо подчеркнуть.

1. Какое количество выпускников ЧУ вы приняли на работу?
 - 1.1. За последние 5 лет _____
 - 1.2. За последний год _____
2. Вы намерены в будущем принимать выпускников ЧУ на работу?
 - 2.1. Намерены, безусловно.
 - 2.2. Намерены, но при наличии определенных условий (указать условия).
 - 2.3. Нет.
3. Вы желаете развивать деловые связи и сотрудничать с ЧУ?
 - 3.1. Да, по следующим направлениям:
 - 3.1.1. Производственная практика студентов на базе вашей организации.

- 3.1.2. Участие ваших сотрудников в образовательном процессе.
- 3.1.3. Целевая подготовка специалистов для вашего предприятия.
- 3.1.4. Трудоустройство студентов на ваше предприятие.
- 3.1.5. Другое.
- 3.2. Нет.

4. Укажите основные преимущества подготовки выпускников ЧУ (отметьте несколько вариантов ответов, если считаете необходимым):

- 4.1. Высокий уровень теоретических знаний.
- 4.2. Высокий уровень практической подготовки.
- 4.3. Владение современными методами и технологиями деятельности.
- 4.4. Профессионализм выпускников.
- 4.5. Готовность выпускников к быстрой реакции в нестандартных ситуациях.
- 4.6. Высокий уровень производственной дисциплины.
- 4.7. Желание выпускников работать.
- 4.8. Желание выпускников к саморазвитию и самообразованию.
- 4.9. Владение коммуникативными навыками.
- 4.10. Другое.

5. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников ЧУ:

- 5.1. Низкий уровень теоретических знаний.
- 5.2. Недостаточный уровень практической подготовки.
- 5.3. Отсутствие желания работать.
- 5.4. Низкая производственная дисциплина.
- 5.5. Отсутствие желания к саморазвитию и самообразованию.
- 5.6. Низкий уровень общей профессиональной подготовки.
- 5.7. Другое.

6. Что, по Вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников ЧУ?

- 6.1. Повысить уровень теоретических знаний.
- 6.2. Улучшить уровень практической подготовки.
- 6.3. Повысить навыки производственной дисциплины.
- 6.4. Повысить навыки саморазвития и самообразования.
- 6.5. Повысить уровень общей культуры.
- 6.6. Другое.

Анкета

для оценки качества прохождения студентами практики

Уважаемые студенты ЧУ им. С. Мамбеткалиева

Мы приглашаем вас принять участие в анкетировании, которое направлено на выявление вашего мнения о прохождении практики и организации этого процесса. Ваши ответы помогут нам улучшить программы для будущих студентов, специализирующихся в Вашей области

Пожалуйста, отметьте наилучший вариант ответа на каждый вопрос. Ваши мнения очень важны для нас. Благодарим за сотрудничество!

1. Пол: 1) Мужской _____
2) Женский _____

2. Ваш возраст _____

3. На каком курсе обучения:

- 1) 1
2) 2
4) 3
5) 4

4. Каково ваше общее впечатление от прохождения практики?

- Очень удовлетворительное
Удовлетворительное
Нейтральное
Неудовлетворительное
Очень неудовлетворительное

4. Насколько полезны были полученные знания и навыки в ходе практики для вашего образования и будущей карьеры?

- Очень полезны
Полезны
Скорее полезны, чем нет
Не особенно полезны
Совершенно бесполезны

5. Каково было качество организации практики (расписание, материалы, поддержка от преподавателей/наставников)?

- Очень высокое
Высокое
Удовлетворительное
Низкое
Очень низкое

6. Были ли достаточные возможности для применения теоретических знаний на практике?

- Да, в полной мере
Да, в большей части
В некоторой степени
Очень мало
Вообще нет

7. Оцените уровень поддержки со стороны наставников/руководителей практики во время её прохождения.

- Очень высокий
Высокий
Удовлетворительный
Низкий
Очень низкий

8. Ваши мнения о пройденной практике

Спасибо за ваше участие и ценные отзывы!