



Министерство образования и науки Кыргызской Республики  
Ошский государственный университет  
Международный медицинский университет

Стр  
1.из 7

ДП - ПОЛОЖЕНИЕ  
о проведение мониторинга учебного процесса и  
удовлетворенности стейкхолдеров

СМК-ДП-7.5.3-1.0-23



Утвержден решением  
Ученого совета ММФ ОшГУ  
от 30.01.2023 года (Протокол № 6).

Декан

Калматов Р.К.

**Положение  
о проведение мониторинга учебного процесса и  
удовлетворенности стейкхолдеров**

## 1.1. Общие положения

**Мониторинг** – это постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью сопоставления текущего состояния с ожидаемыми результатами, отслеживание процессов по определенным показателям. Включает системный сбор, учет, анализ информации, прогноз и разработку мер вмешательства

**Мониторинг качества образования** позволяет осуществлять оценку динамики ключевых составляющих качества образования, включая качество основных и управленческих процессов, качество участников образовательного процесса, качество содержания образования, качество реализации образовательных программ.

**Качество образования** - характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

**Оценка** — это систематизированное исследование ситуации, процесса или их влияния (результатов) с целью разработки мер вмешательства. Включает сбор и анализ информации, разработку мер вмешательства.

## 1.2. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг;
- повышения степени взаимодействия между ОшГУ и потребителями услуг;
- повышения рейтинга и имиджа вуза;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия требованиям потребителей, надежности и стабильности.

Удовлетворенность потребителей образовательных услуг измеряется на основе расчета ряда показателей, значения которых получаются эмпирическим путем, на основе результатов анкетирования и опросов целевых аудиторий.

Критерии, характеризующие удовлетворенность потребителей образовательными услугами, можно объединить в следующие группы:

- удовлетворенность качеством образовательного процесса и его организацией
- удовлетворенность результатами обучения;
- удовлетворенность качеством научно-исследовательского процесса;
- удовлетворенность организацией вне учебной деятельности;
- удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательного процесса;
- результатами обучения.

Деятельность по оценке удовлетворенности потребителей образовательными услугами вуза начинается с планирования и формирования баз данных о реальных и потенциальных потребителях и их сегментации по различным критериям.

## 1.3. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОСТУПАЮЩИХ

**Цель оценки** – определение мотивации и факторов, влияющих на выбор ОшГУ, оценка потенциала приемной кампании на будущий год.

### **Задачи:**

- Исследование мотивации выбора и представления о ОшГУ (имидж вуза),
- способов и каналов получения информации об образовании.

**Метод оценки** – анонимный опрос с использованием «Анкеты»

### **1.4. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

В условиях современного рынка образовательных услуг все большую актуальность приобретает проблема управления качеством подготовки специалистов. Важным направлением в этой области является определение удовлетворенности обучающихся по различным аспектам деятельности вуза, позволяющее выявить слабые стороны и целенаправленно осуществлять меры по их усовершенствованию.

**Цель оценки** - получение и анализ информации для принятия решений, направленных на удовлетворение требований и запросов потребителей (обучающихся) по качеству предоставляемых образовательных услуг ОшГУ

**Метод оценки** – анонимный опрос с использованием анкет.

#### **Задачи оценки:**

- выявить степень удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг;
- выявить степень удовлетворенности обучающихся организацией образовательного процесса;
- Определить слабые стороны в организации образовательного процесса и выработать мероприятия по их устранению.
- Выявить неиспользованные резервы для повышения качества образовательного процесса

содержание учебной программы (насколько эффективно, практическая ценность, доступность для понимания);

общие условия и обстановка во время обучения (физические условия, отсутствие отвлечений и т.д.);

степень достижения целей обучения (соответствие ожиданиям слушателей, готовность слушателей использовать результаты обучения в практике своей работы).

удовлетворенность содержанием преподаваемых лекционных и практических занятий;

удовлетворенность формами контроля знаний и степенью их объективности;

качество преподавания (квалификация преподавателя, стиль преподавания, используемые методы обучения);

**Оценка удовлетворенности обучающихся качеством преподавательской деятельности – «Преподаватель глазами студентов»:**

Цель опроса - изучение мнения обучающихся о профессиональном мастерстве преподавателей. Это предполагает оценку работы преподавателя по следующим основным качествам:

- Ясно и доступно излагает материал;
- Вызывает и поддерживает интерес к предмету;
- Стимулирует самообразование, развитие творческих способностей и личностных качеств;
- Доброжелателен и тактичен, располагает к себе;

- Эффективно использует время на занятиях;
- Объективен к оценке знаний, не использует незаконное вознаграждение при оценке знаний;
- Качество преподавания соответствует представлениям о преподавании в вузе.

Форма анкеты «Преподаватель глазами студентов» приведена  
**Оценка удовлетворенности материально-техническим обеспечением образовательного процесса:**

Цель опроса - изучить степень удовлетворенности качеством инфраструктуры, охватывающей всю совокупность условий их работы:

- использование новых технологий в учебном процессе;
- качество социально-бытовой инфраструктуры (общежития, столовые, спортивные залы, места общественного пользования вуза и др.);
- доступность интернета и программных обеспечений компьютеров;
- оснащенность аудиторий.

*Анкетирование рекомендуется проводить в режиме он-лайн:*

- по удовлетворенности качеством учебных программ и качеством преподавания «Преподаватель глазами студентов» - по окончании изучения дисциплины;
- по удовлетворенности качеством производственной практики – по окончании прохождения практики;
- по удовлетворенности материально-технической базой – в конце финансового года, с целью учета результатов оценки при составлении планов финансовых расходов и тендерных закупок.

*Ответственные исполнители:*

- по организации и сбору информации (анкет) – совет по качеству
- по анализу и составлению общего аналитического отчета – отдел СМК менеджмента качества образования;

В отчетах проводится сравнительный анализ полученных результатов, что позволяет выделять относительно благополучные и проблемные участки в учебном процессе академии и вносить соответствующие коррективы в работу по управлению качеством образования.

### **1.5 ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЫПУСКНИКОВ**

Одним из критериев оценки качества образования в вузах является востребованность молодых специалистов на рынке труда и их удовлетворенность качеством подготовки к трудовой деятельности. Полученные результаты оценки позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им.

*Цели оценки:*

1. выявление удовлетворенности качеством подготовки выпускников и определения путей улучшения подготовки;
2. изучение состояния трудоустройства выпускников для выявления и прогнозирования кадровых потребностей, формирования перечня востребованных специальностей и компетенций выпускников, корректировки образовательных программ.

### **Задачи оценки:**

1. оценить удовлетворенность качеством подготовки выпускников;
2. изучить мнение выпускников о информированности у них в процессе обучения компетенций, необходимых для квалифицированного специалиста;
3. сбор и анализ оперативной информации о трудоустройстве выпускников вузов, в том числе по полученной специальности,
4. Оценка эффективности трудоустройства для выявления и прогнозирования кадровых потребностей, формирования перечня востребованных специальностей;
5. Определить слабые стороны в организации образовательного процесса и выработать мероприятия по их устранению.
6. Выявить неиспользованные резервы для повышения качества образовательного процесса;

При проведении анкетирования возможны следующие методы сбора данных по трудоустройству:

- он-лайн анкетирование путем размещения анкеты на официальном сайте с обеспечением возможности ее заполнения в он-лайн режиме;
- рассылка анкеты выпускников и сбор данных через электронную почту при наличии у выпускника работающей почты;
- анкетирование на бумажном носителе (данный метод рекомендуется применять в том случае, если выпускник не может заполнять он-лайн анкету или если у него нет доступа к интернету);

При проведении анкетирования необходимо учитывать репрезентативность, то есть представительство всех целевых групп в опросе (пропорциональность представителей каждой специальности, женщины, мужчины, трудоустроившиеся и не трудоустроившиеся и т.д.)

В отчетах проводится сравнительный анализ полученных результатов, что позволяет выделять относительно благополучные и проблемные участки в учебном процессе и вносить соответствующие коррективы в работу по управлению качеством образования.

### **Организационные этапы проведения оценки:**

1. инструктаж сотрудников, ответственных за сбор данных о трудоустройстве;
2. создание и обновление контактной базы данных выпускников;
3. ввод сведений в базу данных анкетирования;

## **1.6. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОДАТЕЛЕЙ**

Неотъемлемым условием функционирования ВУЗа является исследование мнения работодателей о качестве подготовки выпускников. Одним из методов оценки уровня и качества профессиональной подготовки и конкурентоспособности выпускников медицинских вузов является опрос работодателей.

**Цель оценки** – получение оценки удовлетворенности работодателя качеством подготовки выпускников

### **Задачи:**

- определить уровень удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников;
- определить требования, которые предъявляет работодатель к профессиональной

- подготовке выпускников по различным направлениям подготовки,
- оценить свою конкурентоспособность на рынке образовательных услуг и конкурентоспособность своих выпускников на рынке труда,
  - определить мероприятия по улучшению профессиональных компетенций выпускников;
  - определить факторы и мероприятия, способствующие трудоустройству выпускников.

**Объект исследования:** работодатели выпускников ОшГУ – организации здравоохранения, научные медицинские учреждения, Министерство здравоохранения

**Предмет оценки** – уровень удовлетворенности работодателей качеством подготовки специалистов.

**Метод формирования выборки** – простая случайная выборка

**Методы исследования** – анкетирование, опросы, экспертные оценки руководителей организаций здравоохранений

**Принятие решений.** Результаты оценки удовлетворенности работодателей предоставляются:

- ректору и проректорам.
- Аналитические отчеты заслушивается на заседании ДМиД- разрабатываются рекомендации по отдельным факультетам, заседании Совета качества образования - разрабатываются рекомендации СКО, на заседании Совета ректората и/или Ученого Совета - принятие решений.

### 1.7. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ППС

Одним из показателей деятельности высших учебных заведений в области обеспечения качества подготовки специалистов является степень удовлетворенности преподавателей и сотрудников работой в вузе. Качество и стабильность кадрового потенциала являются одним из условий успешной реализации стратегии развития вуза и политики в области качества образовательной деятельности. Удовлетворенность персонала работой в вузе – это интегральный показатель, включающий все стороны профессиональной и внеучебной деятельности.

**Цель оценки** - получение и анализ информации для принятия решений, направленных на повышение качества образовательных услуг и эффективности управления вузом, создание условий труда.

**Задачи оценки:**

1. определить степень удовлетворенности преподавателей качеством учебных программ;
2. определить степень удовлетворенности преподавателей и работников организацией образовательного процесса, научной деятельности, условиями работы;
3. определить степень удовлетворенности преподавателей и работников эффективностью системы управления;
4. Определить слабые стороны и выработать мероприятия по их устранению.
5. Выявить неиспользованные резервы для повышения качества образовательного

процесса

**Объект** исследования – профессорско-преподавательский состав

**Предмет** исследования – качество образовательного процесса, система управления.

**Метод оценки** – анонимный опрос с использованием анкет.

**Анкеты** должны содержать следующие блоки оценки образовательного процесса:

1. Организация образовательного процесса
2. Информационно-методическое и техническое обеспечение
3. Социальная обеспеченность производственного процесса
4. Возможность самореализации
5. Характер социально-психологического и психолого-педагогического взаимодействия «преподаватель – обучающийся»
6. Система взаимодействия «преподаватель – администрация»
7. Повышение уровня педагогического мастерства
8. Социально-психологический климат в коллективе
9. Уровень удовлетворенности в целом

Оценка степени удовлетворенности ППС качеством услуги, по сводной оценке, рассчитывается как удельный вес суммы положительных ответов («полностью согласен» и «согласен»), от максимально возможной суммы ответов *или* как удельный вес суммы баллов, определенных респондентами, от максимально возможной суммы баллов. При обработке отдельных вопросов (при отрицательной формулировке вопроса) может использоваться методика обратного значения.

При сводной оценке степень удовлетворенности более 80% оценивается как «высокая», в интервале от 50% до 80% – как «средняя», менее 50% – как «низкая».

**Принятие решений.** Результаты оценки удовлетворенности предоставляются:

- ректору и проректорам.
- Аналитические отчеты заслушивается на заседании Совета качества образования - разрабатываются рекомендации, на заседании Совета ректората и/или Ученого Совета - принятие решений.
- Публикуются на сайте

### ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение может быть изменено и дополнено в установленном в Университете порядке.

#### Лист регистрации изменений

№№ изменения	№ пункта (подпункта)			Основание для внесения изменения	Дата внесения	Подпись ответств. за внесение изменений
	Измененного	Нового	Изъятого			