

Одобрено
Ученым советом МГЭУ
27.10.2016
Протокол № 12



Утверждаю
Ректор МГЭУ
Л.А. Демидова
28.10.2016

ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге качества образовательных услуг путём анкетирования студентов в АНО ВО МГЭУ и его институтах (филиалах)

1. Общие положения

- 1.1. Анкетирование студентов для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг является одной из форм контроля выполнения требований действующего законодательства Российской Федерации по реализации государственной политики в области образования.
- 1.2. Целью анкетирования является получение информации о состоянии учебного процесса и качестве педагогической деятельности преподавателей.
- 1.3. 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 её 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.

2. Порядок проведения анкетирования

- 2.1. При проведении опроса применяются анкеты «Удовлетворенность студентов обучением в Московском гуманитарно-экономическом университете» (далее – анкета) (Приложение №1), «Преподаватель глазами студента» (далее – анкета 2) (Приложение №2), «Оценка качества работы деканата» (Приложение №3).

- 2.2. В анкетировании принимают участие студенты всех направлений и специальностей Университета. Анкетирование студентов по анкете 2 проводится по окончании из учения дисциплины, т.е. после сдачи зачета (экзамена).
- 2.3. Анкетирование студентов выпускных курсов проводится в последнюю неделю семестра, при этом результаты анкетирования передаются преподавателю после сдачи выпускного государственного экзамена.
- 2.4. Составление графика анкетирования и информирование студентов о сроках проведения анкетирования осуществляет заведующий учебного отдела. График анкетирования утверждается проректором по учебной и методической работе.
- 2.5. Проведение анкетирования по утвержденному графику, разъяснение целей анкетирования, способа его организации (в том числе, путем ознакомления с настоящим Положением), демонстрация форм анкет, взаимодействие с лицами, ответственными за информирование студентов о проведении анкетирования, осуществляют деканы факультетов (заместители деканов) и методисты (специалисты) деканата.
- 2.6. Анкетирование проводится путем анонимного заполнения анкет в бумажном виде в присутствии декана факультета (заместителя декана) и не контролируется преподавателями.

3. Процедура подведения итогов анкетирования

- 3.1. 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 анкетизируемого преподавателя.
- 3.2. Обработка анкет и представление результатов в табличной форме осуществляется методистами(специалистами) деканата. Анализ табличных форм проводится учебным отделом и представляется в виде итогового документа ректору и проректору по учебной и методической работе в срок, не превышающий 20 дней со дня окончания анкетирования.
- 3.3. Ответы на открытые вопросы, касающиеся преподавания отдельной дисциплины, предоставляются только преподавателю, читающему данную дисциплину, проректору по учебной и методической работе и ректору университета.
- 3.4. Хранение результатов анкетирования осуществляют сотрудники учебного отдела и несут ответственность за соблюдение конфиденциальности. Срок хранения анкет–1 год, сводных результатов анкетирования–3 года.
- 3.5. Доступ к результатам анкетирования имеют следующие работники:

- организаторы опроса: декан факультета, сотрудник факультета, осуществляющий обработку статистических данных;
 - преподаватель университета;
 - ректор университета;
 - проректор по учебной и методической работе;
 - заведующий учебный отделом.
- 3.6. До заведующих кафедрами необходимая информация о качестве преподавания дисциплин сотрудниками их подразделения.
- 3.7. Результаты анкетирования удовлетворенности студента образовательным процессом в целом анализируются отделом качества образования и ректоратом Университета.
- 3.8. Результаты анкетирования «Преподаватель глазами студента» анализируются 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 заседаниях кафедр и использоваться для принятия кадровых решений, а также являться основанием для разработки и осуществления мероприятий по повышению квалификации и переподготовке преподавателей.
- 3.9. Данные анкетирования в обобщенном виде представляются на Ученом совете Университета.
-

**Анкета «Удовлетворенность студента обучением
в Московском гуманитарно – экономическом университете»**

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.

Используя приведенный ключ в качестве руководства, выберите ответ, который наилучшим образом отражает Ваше мнение и обведите его.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Абсолютно удовлетворен

Абсолютно не удовлетворен

1. Насколько Вы удовлетворены содержанием образовательных программ?

1.1. Доступность и понятность целей и задач

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.2. Связь содержания с целями и задачами курса

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.3. Современность уровня информации

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.4. Достаточность полученных знаний для практического применения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.5. Оцените Ваш уровень освоения образовательных программ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.6. Оцените Ваш уровень развития практических умений и навыков

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Насколько Вы удовлетворены качеством образовательного процесса?

2.1. Доступность и качество преподавания дисциплин

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Уровень доступности учебной и методической литературы в библиотеке

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.3. Объективность оценки знаний

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.4. Удобство и соблюдение расписаний занятий

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.5. Качество организации практики

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.6. Использование инновационных технологий

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.7. Организация консультаций

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.8. Организация научно – исследовательской работы в ВУЗе (студенческое научное общество, олимпиады, конкурсы)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Насколько Вы удовлетворены отношениями с профессорско-преподавательским составом?

3.1. Уровень культуры общения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.2. Доступность общения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.3. Наличие взаимопонимания

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.4. Поддержка

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.5. Признание успехов в учебной и научной деятельности

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями с администрацией и работниками института?

4.1 Доступность общения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.2. Уровень культуры общения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.3 Оперативность и качество решения вопросов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением ВУЗа?

5.1 Качество материально-технического оснащения аудиторий

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5.2 Наличие баз практики

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5.3 Наличие мультимедийного оборудования

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5.4 Качество программного обеспечения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. Насколько Вы удовлетворены уровнем информационного обслуживания?

6.1 Количество и качество библиотечного и методического обеспечения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.2 Доступность электронной библиотеки вуза

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.3 Доступность компьютерных сетей вуза

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.4 Своевременность информирования на факультете, кафедре

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Насколько Вы удовлетворены вовлеченностью в процессы вуза?

7.1 Участие в студенческом самоуправлении

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.2 Учет мнения обучающихся в вузе

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.3 Участие в проведении традиционных мероприятий вуза

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.4 Система поощрения студентов за достижения в учёбе, олимпиадах, соревнованиях, общественной работе и др.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. Насколько Вы удовлетворены уровнем бытового обслуживания в вузе?

8.1 Качество и доступность медицинского обслуживания

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8.2 Качество и доступность общественного питания

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8.3 Санитарно-гигиеническим состояние пунктов общественного питания

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Насколько Вы удовлетворены уровнем внеучебной работы?

9.1 Организация спортивно-оздоровительной работы, пропаганды и внедрения физической культуры и ЗОЖ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9.2 Адаптация первокурсников, социально-психологической помощи и др.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9.3 Организация профилактики правонарушений, алкоголизма, наркомании, ВИЧ-инфекций и др.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9.4 Организация и проведением внеучебных мероприятий в университете

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. Насколько Вы удовлетворены возможностями получения дополнительных образовательных услуг?

10.1 Доступность получения дополнительных образовательных услуг

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10.2 Перечень дополнительных образовательных услуг

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10.3. Качество программ ДПО

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. Оцените насколько Вы удовлетворены соответствием получаемого образования вашим представлениям о будущей профессии?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Оцените престиж Вашей будущей профессией?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Анкета «Преподаватель глазами студента»

Факультет, группа, курс

Шкала оценок:

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

Качество проявляется Качество проявляется

низко

высоко

Ф.И.О. преподавателя							
Характеристика Деятельности преподавателя							
1. Методика преподавания							
1.1. Излагает материал ясно, доступно							
1.2. Разъясняет сложные места							
1.3. Выделяет главные моменты							
1.4. Излагает материал в нормальном темпе							
2. Активизация познавательной деятельности студентов							
2.1. Увлеченность предметом							
2.2. Следит за реакцией аудитории							
2.3. Побуждает к анализу излагаемого материала							
2.4. Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей деятельности							
2.5. Разъясняет, какие профессионально-важные качества формирует изучаемый предмет							
2.6. Изучение материала расширяет профессиональный уровень							
3. Педагогический такт							
3.1. Доброжелателен по отношению к студентам							
3.2. Тактичен							
3.3. Объективен в оценке знаний студентов							
3.4. Уравновешен в общении							
4. Отношение студентов к педагогу как личности							
Располагает к себе:							
4.1. Манерой поведения							
4.2. Внешним видом							
4.3. Культурой речи							
4.4. Творческим подходом к проведению занятий							

Анкета «Оценка качества работы деканата»

Уважаемый студент!

Перед Вами анкета, которая направлена на выявление мнения по вопросам организации учебно-воспитательного процесса на факультете. Анкета является **анонимной**. Вы можете быть полностью уверены в конфиденциальности Ваших ответов. Результаты опроса будут использованы в обобщенном виде. Высказанные Вами пожелания и предложения будут использованы для совершенствования работы на факультете. Ваше мнение важно для нас!

1. Ваш пол:

М

Ж

2. На каком факультете, курсе Вы обучаетесь?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

3. Укажите Ф.И.О. Вашего методиста

4. По каким вопросам Вы обращаетесь в деканат?

За получением справки об обучении	
При возникновении конфликтных ситуаций	
При возникновении проблемных ситуаций при сдаче экзаменов, зачётов	
Для получения консультации	
По иным вопросам	

5. Удовлетворены ли Вы качеством работы методиста?

Да, вполне	
В основном удовлетворен (а)	
Не совсем удовлетворен (а)	
Совершенно не удовлетворен (а)	
Затрудняюсь ответить	

6. Удовлетворены ли Вы организацией учебного процесса?

	да, вполне	в основном да	в основном нет	совершенно нет
Работа деканата				
Расписание занятий				
Расписание экзаменов				
Соответствие аудиторий форме и содержанию				

занятий				
Своевременность прихода преподавателей на занятия				
Возможности внеаудиторного взаимодействия с преподавателями				

7. Какую форму обратной связи с деканатом Вы предпочитаете?

Информационно образовательная среда МГЭУ (форум). Ваши пожелания по организации личного кабинета студента.	
Страничка деканата в социальной сети «Вконтакте»	
e-mail	
по телефону	

8. Укажите на сколько Вы удовлетворены:

	да, вполне	в основном да	в основном нет	совершенно нет
Возможностью встречи с деканом факультета				
Информированностью декана о студенческих проблемах				
Способностью деканата и декана факультета решать студенческие проблемы				

9. Как бы оценили межличностные отношения на факультете?

	полностью удовлетворен(а)	в основном удовлетворен(а)	не совсем удовлетворен(а)	совершенно не удовлетворен(а)
Между студентами				
Между преподавателями и студентами (в учебном процессе)				
Между преподавателями и студентами (вне учебного процесса)				
Между студентами и работниками деканата				
Между студентами и работниками кафедр				

10. Удовлетворены ли Вы информационным и методическим обеспечением преподаваемых дисциплин (наличие программ, литературы, вопросов к экзаменам и зачётам и др.)

полностью удовлетворен(а)	
в основном удовлетворен(а)	
не совсем удовлетворен(а)	
совершенно не удовлетворен(а)	

11. Пожалуйста, отметьте слабые стороны работы факультета (учебной, внеучебной)

12. Ваши предложения по улучшению работы деканата и факультета
