

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный педагогический университет»

ПРИНЯТО

Решением Ученого совета
ФГБОУ ВО «Чеченский
государственный
педагогический университет»

«27» 20 2020 г.

протокол № 2

УТВЕРЖДАЮ

Врио ректора ФГБОУ ВО
«Чеченский государственный
педагогический университет»

 И.Б. Байханов

«28» 20 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТЕЙКХОЛДЕРОВ
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ФГБОУ ВО
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает общие требования к организации и порядку проведения мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров качеством образовательного процесса (далее – Положение, мониторинг) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Чеченский государственный педагогический университет» (далее - Университет).

2. Настоящее Положение является составной частью системы качества образования Университета и реализует требования стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования.

3. Объектом мониторинга является образовательный процесс в Университете.

4. Основными методами мониторинга являются:

а) проверка соответствия нормативно – технической документации университета требованиям федеральных и региональных нормативных и методических документов в сфере образования;

б) экспертный опрос;

в) анкетирование;

г) тестирование;

д) самооценка;

е) проведение внутренних аудитов образовательного процесса в Университете;

ж) анализ количественных данных, влияющих на образовательный процесс.

5. Примерные вопросы анкеты для системного мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров качеством образовательного процесса Университета прописаны в приложениях:

а) Примерные вопросы анкеты для обучающихся Университета – Приложение № 2;

б) Примерные вопросы анкеты для педагогических работников – Приложение № 3;

в) Примерные вопросы анкеты для работодателя – приложение № 4.

6. Основными функциональными подразделениями и коллегиальными органами Университета, обеспечивающими мониторинг, являются:

а) учебно-методическое управление;

б) учебные структурные подразделения Университета;

в) учебно – методический совет Университета.

II. Термины и определения

6. Стейкхолдер – это юридическое или физическое лицо, получающее образовательные услуги или заинтересованное в результатах образовательной деятельности в Университете.

К внешним стейкхолдерам относятся:

а) государство (нормативно-правовое регулирование, цифры приема);

б) органы государственной власти РФ, субъекта и местного самоуправления;

в) работодатели;

г) абитуриенты и их родители;

д) образовательные организации;

е) общественные организации, заинтересованные в социальном партнерстве.

К внутренним стейкхолдерам относятся:

ж) обучающиеся и их родители;

з) выпускники Университета;

и) работники Университета (научно – педагогические работники, работники административно – управленческого и учебно – вспомогательного персонала).

7. Качество образовательного процесса Университета – соответствие характеристик образовательного процесса действующим нормативно-правовым документам в сфере образования.

8. Мониторинг удовлетворенности стейкхолдеров качеством образовательного процесса – деятельность руководства или уполномоченных им лиц, в ходе которой изучается и анализируется соответствие условий ведения образовательного процесса, а также результатов образовательной деятельности требованиям стейкхолдеров.

9. Учебные структурные подразделения Университета – институты, факультеты, кафедры, колледж Университета.

III. Цель, задачи и принципы мониторинга

10. Целью мониторинга является повышение эффективности системы качества образования Университета и образовательного процесса в целом, обеспечение максимального соответствия характеристик образовательного процесса требованиям стейкхолдеров.

11. Реализация этой цели требует решения следующих основных задач:

а) определение основных тенденций развития качества образования в Университете;

б) установление соответствия качества образовательного процесса в Университете требованиям государственных образовательных стандартов и иных нормативно правовых документов в сфере образования;

в) создание внутренней системы оценки качества в Университете;

г) подготовка рекомендаций для принятия управленческих решений по улучшению качества образовательного процесса в Университете.

12. Достижение поставленной цели и решение намеченных задач основано на соблюдении следующих основных принципов:

а) нацеленность на совершенствование – использование данных мониторинга для повышения качества образовательного процесса Университета;

б) регулярность и преемственность – отслеживание динамики качества образовательного процесса за счет установления и неукоснительного соблюдения определенной периодичности проведения мониторинга;

в) конфиденциальность – ограничение доступа к информации;

г) приоритетность качества образовательного процесса и управления им, обеспечивающая востребованность мониторинга как важнейшего компонента оценки и управления качеством образовательного процесса на всех уровнях управления Университетом;

д) достоверность и достаточность информации о качестве образовательного процесса, предусматривающая соблюдение требования репрезентативности выборки и достоверности, а также объективности представленных данных.

IV. Организация, проведение и управление мониторингом

13. Руководство мониторингом осуществляет начальник учебно-методического управления.

14. Общую координацию и проведение мониторинга осуществляют работники отдела качества профессионального образования.

15. В обязанности работников отдела качества профессионального образования Университета входят:

а) планирование и организация мониторинга;

б) проведение мониторинга;

в) обработка и анализ результатов проведенного мониторинга;

г) информирование руководства Университета, стейкхолдеров и общественности о результатах мониторинга по поручению проректора по образовательной деятельности;

д) использование результатов мониторинга для разработки рекомендаций руководству Университета с целью принятия решений по улучшению качества образовательного процесса.

16. По результатам мониторинга работники отдела качества профессионального образования готовят аналитический отчет и представляют его начальнику учебно-методического управления, а также выносят его на рассмотрение заседания Ученого совета Университета.

17. Результаты мониторинга используются руководством Университета при оценке эффективности и результативности деятельности структурных подразделений Университета и руководителям структурных подразделений – при планировании деятельности подразделения.

18. Периодичность, методы сбора и представления информации определяются нормативными правовыми актами РФ и локальными нормативными актами Университета.

V. Анализ и информирование о результатах мониторинга

19. Проведение анализа результатов мониторинга включает в себя:

а) подготовку аналитического отчета, отражающего основные результаты мониторинга, и электронной версии презентации, которая размещается на корпоративном портале Университета;

б) обсуждение результатов мониторинга на заседаниях учебно – методического совета Университета;

в) информирование общественности о результатах мониторинга посредством сайта Университета в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации.

г) обработку полученной информации;

20. В целях широкого распространения результатов мониторинга работниками отдела качества профессионального образования при необходимости проводятся соответствующие мероприятия: издание научных публикаций; выступления на конференциях, совещаниях и семинарах; подготовка аналитических докладов и презентаций, а также иные мероприятия.

VI. Заключительные положения

21. Изменения или дополнения в настоящее Положение вносятся приказом ректора Университета на основании решения Ученого совета ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет».

22. Изменения или дополнения к настоящему Положению фиксируются в таблице: «Лист регистрации изменений» - (Приложение № 1).

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по образовательной деятельности

С.А. Гончаров

Начальник учебно-методического управления

Т.Т. Озиев

Начальник отдела правового обеспечения

В.А. Адуев

Примерные вопросы анкеты для обучающихся Университета

1. Насколько вы удовлетворены обучением в Университете

полностью удовлетворен

скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

не удовлетворен

2. Оцените ваш уровень освоения образовательных программ Университета

полностью удовлетворен

скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

не удовлетворен

3. Достаточность полученных знаний для практического применения

полностью удовлетворен

скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

не удовлетворен

4. Удовлетворены ли вы уровнем развития практических умений и навыков

полностью удовлетворен

скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

не удовлетворен

5. Удовлетворены ли вы современностью уровня информации в Университете

полностью удовлетворен

скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

не удовлетворен

6. Удовлетворены ли вы доступностью и качеством преподавания дисциплин в

Университете

полностью удовлетворен

скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

не удовлетворен

7. Удовлетворены ли вы уровнем доступности учебной и методической литературы в библиотеке (в том числе электронной) в Университете

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

8. Удовлетворены ли вы качеством организации практики в Университете

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

9. Удовлетворены ли вы организацией консультаций в Университете

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

10. Удовлетворены ли вы отношениями с профессорско-преподавательским составом Университета?

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

11. Удовлетворены ли вы взаимоотношениями с администрацией и работниками Университета?

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

12. Удовлетворены ли вы материально-техническим оснащением в Университете?

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

13. Удовлетворены ли вы уровнем бытового обслуживания в Университете (организация питания, медицинское обслуживание)?

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

14. Насколько Вы удовлетворены возможностями получения дополнительных образовательных услуг?

полностью удовлетворен
скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
частично удовлетворен
скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
не удовлетворен

Примерные вопросы анкеты для педагогических работников Университета

1. Ваш пол

Мужской

Женский

2. Ваш возраст

_____ полных лет

3. Работаете ли вы в штате Университета?

Да, я штатный сотрудник

Я внутренний совместитель

Я внешний совместитель

4. Как долго Вы работаете в Университете?

Меньше 1 года

От 1 до 3 лет

От 3 до 5 лет

Свыше 5 лет

5. Ваш общий педагогический стаж

_____ лет.

6. Как Вы оцениваете свою учебную нагрузку?

Учебная нагрузка нормальная

Учебная нагрузка чрезмерная

Учебная нагрузка недостаточная

Затрудняюсь ответить

7. Есть ли у Вас ученая степень, ученое звание?

Нет ученой степени

Кандидат наук

Доктор наук

Нет ученого звания

Доцент

8. По каким причинам Вы работаете в Университете?

Хорошая техническая и информационная обеспеченность

Возможность для профессионального роста

Возможность заниматься научной работой

Возможность карьерного роста

Комфортный психологический климат

Высокий статус образовательной организации среди других образовательных организаций региона

Высокий заработок

Другое

9. Занимаемое Вами служебное положение соответствует Вашим способностям?

Да

Отчасти

Нет

10. Располагает ли обстановка взаимоотношения в коллективе к плодотворному сотрудничеству?

Да

Не в полной мере

Нет

Если нет или не в полной мере, напишите, пожалуйста, почему

11. Что, по вашему мнению, препятствует полной реализации должностных обязанностей на данном рабочем месте?

Отсутствие четкой постановки задач со стороны руководства

Недостаточно высокий уровень исполнительности и ответственности со стороны подчиненных

Субъективное (несправедливое) отношение между начальником и подчиненным, создающее нервозность в работе

Поступление поручений (разовых, постоянных) от руководства, которые не соответствуют прямым должностным обязанностям

Проблема разумного, рационального распределения руководителями исполнения того или иного документа

Затрудняюсь ответить

Другое

12. Удовлетворены ли вы возможностями в повышении квалификации, предоставляемыми администрацией Университетом?

Полностью удовлетворен

Частично удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

13. Удовлетворяет ли Вас уровень оплаты труда?

Да, вполне

Не совсем

Не удовлетворяет•

Затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам в текущем учебном году посещать занятия других преподавателей Вашей кафедры/предметной цикловой комиссии?

Да

Нет

15. Понятны ли Вам стратегические цели развития Университета?

Хорошо понятны

Отчасти понятны

Непонятны

Затрудняюсь ответить

16. Как Вы оцениваете качество обучения в Университете?

Очень низкое

Низкое

Ниже среднего

Выше среднего

Высокое

Очень высокое

Затрудняюсь ответить

17. Как Вы оцениваете качество воспитательной работы в Университете?

Организована очень хорошо

Организована удовлетворительно

Организована плохо

Затрудняюсь оценить

18. Как Вы оцениваете качество научной работы в Университете?

Организована очень хорошо

Организована удовлетворительно

Организована плохо

Затрудняюсь оценить

19. Как Вы оцениваете качество методической работы в Университете?

Организована очень хорошо

Организована удовлетворительно

Организована плохо

Затрудняюсь оценить

20. Что именно Вам нравится в Университете?

21. Что именно Вам не нравится в Университете?

22. Ваши пожелания в отношении развития Университета

Примерные вопросы анкеты для работодателя

1. Какую организацию (предприятие) Вы представляете (полное наименование организации):

2. Какова организационно-правовая форма Вашего предприятия /организации?

Государственное/муниципальное

Закрытое акционерное общество (ЗАО)

Открытое акционерное общество (ОАО)

3. Участвуют ли представители Вашей организации (предприятия) в проведении государственной итоговой аттестации в Университете?

Да

Нет

4. Участвуют ли представители Вашей организации (предприятия) в деятельности государственных экзаменационных комиссий Университета в качестве их председателей?

Да

Нет

5. Участвует ли Ваша организация (предприятие) в организации практической подготовки обучающихся Университета?

Да

Нет

6. Участвует ли Ваша организация (предприятие) в государственной аккредитации образовательной деятельности по образовательным программам, реализуемым Университетом?

Да

Нет

7. Участвует ли Ваша организация (предприятие) в проведении профессионально-общественной аккредитации образовательных программ, реализуемых Университетом?

Да

Нет

8. Трудоустроены ли в Вашей организации (на предприятии) выпускники, освоившие образовательную программу в рамках целевого обучения?

Да

Нет

9. Насколько компетенции выпускников, сформированные при освоении образовательной программы, соответствуют профессиональным стандартам (при наличии)?

Полностью соответствуют

В основном соответствуют

Частично соответствуют

Полностью не соответствуют

Затрудняюсь ответить

10. Насколько Вы удовлетворены уровнем теоретической подготовки выпускников?

- Полностью удовлетворен
- В основном удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Полностью не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

11. Насколько Вы удовлетворены уровнем практической подготовки выпускников?

- Полностью удовлетворен
- В основном удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Полностью не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

12. Насколько Вы удовлетворены способностями выпускников к командной работе и их лидерскими качествами?

- Полностью удовлетворен
- В основном удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Полностью не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

13. Насколько Вы удовлетворены способностью выпускников к самоорганизации и саморазвитию?

- Полностью удовлетворен
- В основном удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Полностью не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

14. Какие дополнительные знания и умения выпускников являются, по Вашему мнению, необходимыми для них при трудоустройстве:

15. Какое количество выпускников Университета принято в Вашу организацию на работу за последний год?

16. Намерены ли Вы в настоящее время и в будущем принимать выпускников на работу?

- Да
- Нет

17. При каких условиях в настоящее время и в будущем Вы намерены принимать на работу выпускников Университета?

18. Желаете ли Вы развивать деловые связи и сотрудничество с Университетом?

- Да
- Нет
- Другое...

19. Если Вы желаете развивать деловые связи и сотрудничество с Университетом, то в каких формах?

Участие в учебной, научной и воспитательной деятельности организации (проведение открытых мастер-классов, тематических лекций, практических занятий, научных мероприятиях и др.)

Заключение соглашений о прохождении практики

Проведение совместных мероприятий

Организация стажировок обучающихся

Участие в профориентационных мероприятиях организации

Другое...

20. Укажите основные достоинства в подготовке выпускников Университета (отметьте несколько вариантов ответов).

Высокий уровень теоретических знаний.

Высокий уровень практической подготовки.

Владение современными методами и технологиями деятельности.

Профессионализм выпускников.

Готовность выпускников к быстрому реагированию в нестандартных ситуациях.

Высокий уровень производственной дисциплины.

Желание выпускников работать.

Желание выпускников к саморазвитию и самообразованию.

Владение коммуникативными навыками.

Другое...

21. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников Университета.

Низкий уровень теоретических знаний.

Недостаточный уровень практической подготовки.

Отсутствие желания работать.

Низкая производственная дисциплина.

Отсутствие желания к саморазвитию и самообразованию.

Низкий уровень общей профессиональной подготовки.

Другое...

22. Выпускники каких направлений подготовки (специальностей) требуются Вашей организации (перечислить):

23. Что, по Вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников Университета?

Повысить уровень теоретических знаний.

Улучшить уровень практической подготовки.

Повысить навыки производственной дисциплины.

Повысить навыки саморазвития и самообразования.

Повысить уровень общей культуры.

Другое

24. Какие профессиональные качества выпускников Вас интересуют больше всего: (возможен выбор нескольких вариантов ответов)

Знания новейших технологий

Знание законодательства

Знание иностранного языка

Умение проявлять инициативу на работе

Умение применять инновации в своей работе

Социальные навыки (деловое общение, работа в коллективе)

Другое...

25. Ваши предложения по улучшению подготовки выпускников в нашем Университете: