	Министерство образования и науки Кыргызской Республики
	УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова
	Документированная процедура
	Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин СМК МНУ-ДП-П1-П-02.-02.-05

“Утверждаю”



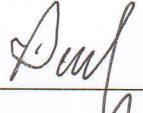
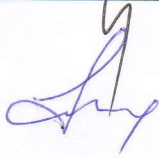

Ректор УНПК МНУ  
им. К.Ш. Токтомаматова  
д.э.н., профессор  
А.К. Канторосва

“01” “08” 2023 г.

**Положение о степени удовлетворенности студентов образовательными услугами и инфраструктурой МНУ**

**СМК МНУ-ДП-П1-П-02.-02.-05**


**СОГЛАСОВАНО:**

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Проректор по учебной работе	д.э.н., проф. Омурзаков С.А.		01.08.23
Проректор по внеучебной работе, государственному языку и связям с общественностью МНУ	к.ф.н., проф. Жолдошбаев А.С.		01.08.23
Директор Учебно-информационного	доц. Сыдыкова Г.С.		01.08.23

**РАЗРАБОТАНО:**


департаментом аккредитации  
и качества образования УНПК МНУ  
им. К.Ш. Токтомаматова  
«23» 06 2023г.

Жалал-Абад - 2023г.

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b><i>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</i></b> <b><i>СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02.-05</i></b>


## **Предисловие**

1. Методическая инструкция соответствует требованиям Международного стандарта ISO 9001:2015.
2. Введена впервые.

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин СМК МНУ-ДП-П1-П-02.-02.-05</b>

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. Назначение и область применения</b> .....	4
1. Нормативные ссылки .....	4
2. Термины, определения, обозначения и сокращения .....	5
3. Положение анкетирования студентов в МНУ .....	6
4. Положение о степени удовлетворенности студентов образовательными услугами и инфраструктурой МНУ (ящик доверия).....	5
Акт.....	11
Журнал учета вскрытия "Ящика доверия" .....	12

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b><i>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</i></b>
	<b><i>СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02.-05</i></b>

## **I. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1. Настоящая документированная процедура является документом системы менеджмента качества Международного университета им. К.Ш. Токтомаматова в г. Жалал-Абад (далее МНУ) и соответствует требованиям Международного стандарта ISO 9001:2015, и. 9.1.2. Удовлетворенность потребителей и СМК МНУ-ДП-9.1.2. Оценка удовлетворенности потребителей.


1.2. Документированная процедура устанавливает единые цели, задачи, последовательность и основные требования к организации и проведению исследования удовлетворенности студентов качеством преподавания дисциплин.

1.3. Настоящая документированная процедура используется сотрудниками департамента аккредитации и качества образования (ДАКО) для проведения исследования удовлетворенности студентов качеством преподавания дисциплин, а также может применяться всеми лицами, ответственными за качество деятельности на уровне институтов, колледжей, кафедр и циклов.

## **II. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

Настоящая редакция методических указаний проработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- > Законом Кыргызской Республики от 11 августа 2023 г. № 179 «Об образовании»;
- > Государственными образовательными стандартами Кыргызской Республики ВПО и СПО;
- > Международным стандартом ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- > Международным стандартом ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь;
- > СМК МНУ-РК-01-2017. Системы менеджмента качества. Руководство по качеству;

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</b>
	<b>СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02.-05</b>

### III. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей методической инструкции использованы следующие термины и определения:

**Качество** - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

**Качество преподавания дисциплины** - характеристика, определяющая степень соответствия преподавания дисциплин требованиям, ожиданиям и потребностям обучающихся.

**Потребитель** - организация или физическое лицо, заказывающее и получающее услуги, оказываемые университетом в соответствии с Уставом МНУ.

**Студент** - лицо, зачисленное в установленном порядке в высшее (среднее) учебное заведение для обучения по образовательной программе высшего профессионального образования или среднего профессионального образования.

**Удовлетворенность** - эмоционально окрашенное психическое состояние человека, возникающее на основе соответствия его намерений, установок, надежд.

**Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин** - степень реализации ожиданий студентов от условий, характера и содержания преподавания дисциплин. В настоящей методической инструкции используются следующие сокращения и обозначения:

**ISO (ИСО)** - Международная организация по стандартизации;

**ВПО** - высшее профессиональное образование;

**МНУ** - Международный университет в г. Жалал-Абад;


**ПК** - персональный компьютер;

**ППС** - профессорско-преподавательский состав;

**РК** - Руководство по качеству;

**СМК** - Система менеджмента качества;

**СПО** - среднее профессиональное образование.

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b><i>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</i></b>
	<b><i>СМК МНУ-ДП-П1-П-02. 02.-05</i></b>

#### **IV. Положение анкетирования студентов МНУ им. К.Ш. Токтомаматова**

Наличие внутривузовской системы обеспечения качества или системы менеджмента качества образования стало обязательным требованием Государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования при комплексной оценке деятельности университета.

Оценка качества деятельности профессорско-преподавательского состава - важная составная часть системы обеспечения качества образовательного процесса, для определения которой выстраивается ряд целенаправленных мероприятий среди всех участников учебного процесса.


Студент является активным участником совместной с педагогическим коллективом деятельности по получению высшего образования и имеет право участвовать в оценке образовательной деятельности.

Мнение студентов имеет существенное значение при оценке качества педагогической деятельности преподавателей, так как именно студенты испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе.

Исследование мнения студентов по методике «Анкетирование студентов» проводится с использованием электронной анкеты. Опрос студентов очной и заочной с применением дистанционных образовательных технологий форм обучения проводится три раза в учебном году по итогам каждого семестра:

- по итогам осеннего семестра - по истечению первого месяца весеннего семестра;
- по итогам весеннего семестра - по истечению первого месяца летнего семестра;
- по итогам летнего семестра - по истечению первого месяца осеннего семестра.

Мнение родителей (законных представителей) и стейкхолдеров имеет существенное значение при оценке качества педагогической деятельности преподавателей и инфраструктуры, а также дальнейшего трудоустройства. Поэтому для них разработаны специальные ссылки по проведению анкетирования.

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b><i>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</i></b>
	<b>СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02.-05</b>

Цели и задачи анкетирования:

4.1. Анкетирование студентов для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг и инфраструктуры является одной из форм контроля выполнения требований действующего законодательства КР по реализации политики в области качества образования.

4.2. Цель анкетирования - получение информации о состоянии учебного процесса и качества педагогической деятельности преподавателей.

4.3. Задачами анкетирования являются:

- расширение участия студентов в управлении высшим учебным заведением, активизация их гражданской позиции (осуществление «обратной связи» в педагогическом процессе);

- обеспечение преподавателей необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, повышать ее качество;

- обеспечение руководства университета информацией о различных аспектах педагогической деятельности преподавателей;

- разработка мероприятий, направленных на улучшение работы университета, повышение эффективности педагогического труда, формирование мотивации профессорско-преподавательского состава.

- получение информации о состоянии инфраструктуры и улучшением над ее состоянием;


- состояние и принять управленческие решения по улучшению инфраструктуры университета;

4.4. Порядок проведения анкетирования:

4.4.1. При проведении опроса применяется электронная анкета «Анкетирование студента».

4.4.2. В анкетировании обязательно принимают участие студенты всех направлений и специальностей МНУ им. К.Ш Токтомаматова.

4.4.3. Анкетирование проводится по окончании изучения дисциплины и сдачи экзамена в соответствии с семестровым индивидуальным учебным планом студента, путем анонимного заполнения электронных анкет в режиме on-line, без участия преподавателя. Студент должен зайти по отправленной заранее подготовленной ссылке.

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</b> <b>СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02.-05</b>

**V. Положение о степени удовлетворенности студентов образовательными услугами и инфраструктурой МНУ им. К. Ш. Токтомаматова (ящик доверия)**

**5.1. Цели и задачи исследования:**

а) Проведение исследования по оценке степени удовлетворенности студентами качества предоставления образовательных услуг и инфраструктуры МНУ им. К.Ш. Токтомаматова.

б) Выработка рекомендаций по улучшению качества образовательных услуг и развития инфраструктуры МНУ им. К.Ш. Токтомаматова для руководства и администрации. Проведение исследования включает в себя следующие задачи:

- Оценка уровня качества образовательных программ, средств обучения: оценка качества образовательных программ; пути улучшения программы на основе определения ее инновационного потенциала и реальной ценности содержащихся знаний на данный момент.

- Оценка уровня качества педагогического и профессорско-преподавательского персонала глазами студента (рейтинг преподавателя среди студенческой аудитории): элементы профессионально-педагогической культуры профессорско-преподавательского состава; постоянное стремление к повышению качества деятельности профессорско-преподавательского состава; результативности используемых методов обучения и воспитания; педагогическое мастерство, результаты научного исследования, отношение к работе, уровень профессионализма, прошлые заслуги.


- Оценка степени соответствия образовательных услуг запросам и ожиданиям получателей услуг: качество учебных занятий и индивидуальной работы с учащимися; активная вовлеченность студентов на всех уровнях университета (организация учебного процесса, проведение воспитательной работы).

- Оценка мнения обучающихся на качество инфраструктуры вуза (инфраструктура охватывает всю совокупность условий их работы): использование новых технологий в учебном процессе; качество социально-бытовой инфраструктуры (общеежития, столовые, спортивные залы, места общественного пользования вуза и др.); доступность интернета; оснащенность аудиторий материально-технической базой, доступность интернета и программных обеспечений компьютеров.

5.2. Настоящее положение устанавливает порядок функционирования “Ящика доверия” для письменных обращений студентов, их родителей(законных представителей);

5.3. “Ящик доверия” расположен в фойе рядом с главным входом на первом этаже;



	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</b>
	<b>СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02.-05</b>

5.4. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия студентов с администрацией МНУ им. К.Ш. Токтомаматова.

5.5. Обращения могут быть как подписанным, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

5.6. Основные задачи

1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений студентов, содержащих вопросы по правам студента, информацию о фактах коррупции, а также предложения по организации образовательной деятельности МНУ им. К.Ш. Токтомаматова.

2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Кыргызской Республики;

3) анализ обращений, поступивших посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу студентов, обучающихся и решение выявленных проблем;

5.7. Функции «Ящика доверия»:

5.7.1. Осуществляет взаимодействие студентов с администрацией ВУЗа.

5.7.2. Осуществляет возможность анонимного обращения студентов в случае нарушения их прав, выявления фактов коррупции.

## **VI. Порядок организации работы «Ящика доверия»**


6.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте.

6.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочие дни.

6.3. Выемка обращений осуществляется каждый месяц 1 числа, комиссией по вскрытию «Ящика доверия». При наличии обращений в ящике составляется Акт выемки обращений (см. Приложение 1).

6.4. После выемки письменных обращений, проводится их регистрация и рассмотрение в соответствии с данным положением.

6.5. После каждого вскрытия «Ящика доверия» печатывается с подписью всех присутствующих, о чем делается запись в Журнале учета вскрытия «Ящика доверия».

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b><i>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</i></b>
	<b>СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02.-05</b>

## **VII. Порядок работы комиссии по вскрытию «Ящика доверия»**

7.1. Комиссия назначается распоряжением руководителей с обязательным включением в нее представителя родительской общественности. Количество членов комиссии должно быть не четным.

7.2. Из числа комиссии распоряжением руководителей структурных подразделений назначается ответственное лицо за организацию работы по сбору и рассмотрению обращений граждан.

7.3. Заседания комиссии проводятся по мере необходимости, но не реже 2-х раз на семестр. По итогам составляется протокол, который подписывается всеми членами комиссии.

7.4. На первом заседании комиссия из своего числа избирает открытым голосованием председателя и секретаря заседаний.


7.5. После каждого семестра, ответственным лицом за организацию работы по сбору и рассмотрению обращений граждан, готовится аналитическая справка о поступивших обращениях через «Ящик доверия» (при их наличии) и передается в комиссию для обсуждения на заседании.

## **VIII Ответственность**

8.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Ящика доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

## **IX Делопроизводство**

- протоколы заседаний комиссии по вскрытию «Ящика доверия»
- журнал учета вскрытия «Ящика доверия» (Приложение № 1)
- акты выемки обращений студентов из «Ящика доверия»

	<b>Министерство образования и науки Кыргызской Республики</b>
	<b>УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова</b>
	<b>Документированная процедура</b>
	<b><i>Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин</i></b>
	<b><i>СМК МНУ-ДП-П1-П-0.2.02-05</i></b>

### Акт

№ \_\_\_\_\_ выемки обращений граждан из ящика «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В соответствии с Положением о порядке функционирования «Ящика доверия», установленного в фойе главного корпуса МНУ им. К. Ш. Токтомаматова: \_\_\_\_\_ дата, мин. произведено вскрытие «Ящика доверия», предназначенного для сбора обращений студентов.

#### Установленные

(наличие или отсутствие механических повреждений специализированного ящика, пломбы, наличие обращений граждан)

#### Список поступивших обращений

№	От кого поступило обращение	Обратный адрес	Примечание

Акт составлен \_\_\_\_\_ на страницах в \_\_\_\_\_ экземплярах

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_

Директор ДАКО

МНУ им. К. Ш. Токтомаматова

Члены комиссии: директора

институтов и колледжей:



Министерство образования и науки Кыргызской Республики  
УНПК Международный университет им. К. Ш. Токтомаматова

Документированная процедура

Удовлетворенность студентов качеством преподавания дисциплин

СМК МНУ-ДП-П1-П-2.2-23

Приложение №1

**Журнал учета вскрытия «Ящика доверия»**

№	Проводимое мероприятие, дата	Наличие в ящике обращений студентов	Подписи членов комиссии



