

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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”



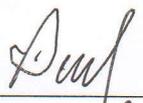
Ректор УНПК МНУ
им. К.Ш. Токтомаматова
д.э.н., профессор
А.К. Канторосва

“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.

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

Предисловие

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

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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 |

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Назначение и область применения | 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 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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 |

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;

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|  | 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 |

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.

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

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.

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

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.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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 |

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;

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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 |

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».

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

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»

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

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:

