

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТРАНСПОРТНО-ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**



**«УТВЕРЖДАЮ»  
ПРЕЗИДЕНТ МТГУ  
ОМАРОВ А.Д.  
«23» 02 2023 г.**



**МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ  
МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ  
МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ**

**Алматы**

## **Содержание**

1 Область применения	3
2 Общие положения	3
3 Периодичность и порядок проведения анкетирования	4
4 Процедура подведения итогов анкетирования	4
Приложение А Анкета «Удовлетворенность студентов 2-4 курсов»	6

## **1 Область применения**

1.1 Настоящая Методическая инструкция определяет цели, задачи, периодичность и порядок проведения анкетирования обучающихся (бакалавриат, магистратура, докторантура) Университета на предмет удовлетворенности качеством образовательного процесса (далее - Анкетирование).

## **2 Общие положения**

2.1 Анкетирование студентов для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг является одной из форм контроля по реализации государственной политики в области образования.

2.2 Целью анкетирования является получение информации о состоянии учебного процесса и качестве педагогической деятельности преподавателей.

2.3 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 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.
- регулярность: получение данных о динамике удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса за счет установления определенной периодичности проведения исследования.

## **3 Периодичность и порядок проведения анкетирования**

3.1 Анкетирование проводится ежегодно.

3.2 Содержание анкеты может варьироваться в зависимости от актуальных задач оценки обучающимся качества образовательного процесса в Университете (примеры анкет представлены в приложении А).

3.3 Ответственным за организацию, проведение анкетирования, обработку полученных данных является инициатор.

3.4 Инициатор разрабатывает анкету для изучения удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса с определением соответствующих критериев и показателей.

3.5 Инициатор определяет объекты анкетирования, сроки проведения анкетирования.

3.6 Анкетирование проводится путем самостоятельного анонимного заполнения анкет обучающимися в соответствии с инструкцией по заполнению анкеты.

3.7 По окончании анкетирования заполненные анкеты передаются инициатору для обработки и анализа полученных данных.

3.8 По итогам анкетирования составляется аналитическая справка (отчет), включающая обобщенные полученные данные с указанием процентного соотношения выбора по каждому вопросу в виде диаграмм, таблиц или иных средств статистического представления информации, их количественный и качественный анализ.

3.9 Результаты анкетирования доводятся до сведения курирующего проректора, офис регистратора, заведующим кафедрам.

3.10 Результаты анкетирования рассматриваются на заседании кафедр, по итогам которого составляется ежегодный отчет и план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг, работы преподавательского состава и направляется ПРК, курирующим проректорам и размещаются на сайте кафедр.

#### **4. Процедура подведения итогов анкетирования**

4.1 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 анкетлируемого преподавателя.

4.2 Инициаторы осуществляют хранение результатов анкетирования и несут ответственность за соблюдение конфиденциальности.

4.3 Результаты анкетирования удовлетворенности студента образовательным процессом в целом анализируются руководителями структурных подразделений для обеспечения эффективной обратной связи, и на своем уровне в обязательном порядке разрабатывать конкретные мероприятия по устранению замечаний и осуществлению предложений.

4.4 Результаты анкетирования «Преподаватель глазами студентов» 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 совещаниях курирующего проректора, офис регистратора, заведующего кафедрой и использоваться для принятия кадровых решений, а также являться основанием для разработки и осуществления мероприятий по повышению квалификации и переподготовке преподавателей.

Приложение А  
(справочное)  
АНКЕТА  
«Удовлетворенность студентов 2-4 курсов»

**Уважаемый студент!**

Ответьте, пожалуйста, на все вопросы анкеты, обведя кружком ответы, соответствующие Вашему мнению. Данные анкеты будут использованы в обобщенном виде в целях улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг и других направлений деятельности вуза. Анкетирование анонимное.

ОП \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_

1. Почему Вы выбрали для обучения МТГУ?

- А) Один из ведущих вузов РК по подготовке технических кадров
- Б) Он ближе других расположен к дому
- В) Учатся знакомые, родственники
- Г) Слышал о нем много хорошего
- Д) Другое \_\_\_\_\_

2. Знакомы ли Вы с миссией университета?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Затрудняюсь ответить

3. Если Вы знакомы с миссией Университета, то укажите, пожалуйста, источник информации?

- А) сайт МТГУ
- Б) работа куратора
- В) другое \_\_\_\_\_

4. Знакомы ли Вы с политикой Университета в области качества?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Затрудняюсь ответить

5. Если Вы знакомы с политикой Университета в области качества, то укажите, пожалуйста, источник информации?

- А) сайт МТГУ
- Б) работа куратора
- В) другое \_\_\_\_\_

6. Знакомы ли Вы с целями Университета в области качества?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Затрудняюсь ответить

7. Знаете ли Вы, что такое элективные дисциплины?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Затрудняюсь ответить

8. Обеспечены ли учебные лаборатории необходимым вам современным оборудованием?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы техническим оснащением аудиторий? (видео, аудио, компьютеры и т.д.)

А) Да                      Б) Нет                      В) Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, уровень удовлетворённости организации проведения самостоятельной работы студента (обеспечение всеми необходимыми материалами):

А) Высокий              Б) Средний              В) Низкий

11. Оцените, пожалуйста, уровень базовой организации производственной практики (доступны ли материалы):

А) Да                      Б) Нет                      В) Затрудняюсь ответить

12. Эффективна ли применяемая в Университете система оценки знаний студента?

А) письменный экзамен позволяет объективно оценить знания студента

Б) более объективную оценку дает тестирование

В) более эффективным является устный экзамен

Д) другое \_\_\_\_\_

13. Доступна ли для Вас информация о возможности обучения за рубежом?

А) Да                      Б) Нет                      В) Затрудняюсь ответить

14. Если Вы проживаете в общежитии, удовлетворены ли Вы бытовыми условиями проживания:

А) Да                      Б) Нет                      В) \_\_\_\_\_

15. Пользуетесь ли Вы электронными версиями учебно-методического обеспечения дисциплин?

А) Да                      Б) Нет                      В) \_\_\_\_\_

16. Удовлетворяет ли Вас организация питания в столовой университета?

А) Да                      Б) Нет                      В) \_\_\_\_\_

17. Получаете ли Вы консультационную помощь со стороны профилирующей кафедры (профилирующая -не выпускающая кафедра) в случае необходимости?

А) Да                      Б) Нет

18. Достаточно ли кружков?

А) Научные кружки да нет

Б) Танцевальные кружки да нет

В) Спортивные кружки да нет

19. Знаете ли Вы о существовании психологической службы в университете?

А) Да                      Б) Нет

20. Необходима ли такая служба?

А) Да                      Б) Нет                      В) \_\_\_\_\_

21. Устраивает ли вас наличие необходимой литературы в библиотеке?

научной                      Да                      Нет

учебной                      Да                      Нет

22. Достаточно ли литературы на казахском/русском/английском языке?

А) Казахский язык                      Да                      Нет

Б) Русский язык                      Да                      Нет

В) Английский язык                      Да                      Нет

23. Удовлетворены ли Вы содержанием образовательной программы, методами обучения, (набор предметов, количество часов, соотношение теоретических и практических занятий)?

А) ДА                      Б) НЕТ                      В) \_\_\_\_\_

24. Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?

А) Полностью удовлетворен(а)

Б) Скорее удовлетворен(а)

В) Не очень удовлетворен(а)

Г) Совсем не удовлетворен(а)

Напишите, пожалуйста, какие вопросы на Ваш взгляд необходимо добавить в данную анкету, для улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг и других направлений деятельности вуза.

---

---

Благодарим за участие!