

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вятский государственный агротехнологический университет»


СОГЛАСОВАНО

Председатель студенческого
совета университета


Б.А. Елькин
«15» апреля 2021

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета университета
от «15» апреля 2021 г., протокол №5

Председатель Ученого совета университета,
ректор  Е.С. Симбирских



**ПОЛОЖЕНИЕ
О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ПОЛУЧАЕМЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
В ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ**

Киров 2021

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Положение о мониторинге удовлетворенности обучающихся качеством получаемых образовательных услуг в ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2017 № 1642 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»; приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»; приказом Минобрнауки России от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»; письмом Минобрнауки России от 15.02.2018. № 05-436 «Методические рекомендации по организации и проведению в образовательных организациях высшего образования внутренней независимой оценки качества образования по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования (далее – ФГОС); Уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Вятский государственный агротехнологический университет» (далее – Университет); локальными нормативными актами Университета и определяет цели, задачи, предмет и регламент проведения мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством получаемых образовательных услуг (далее - мониторинг) в Университете.

1.2 Мониторинг является одной из форм внутривузовского контроля качества образования и проводится среди обучающихся всех направлений подготовки Университета.

1.3 Целью мониторинга является получение информации о состоянии образовательного процесса и качестве педагогической деятельности научно-педагогических работников (далее - НПП).

1.4 Задачами мониторинга являются:

- вовлечение обучающихся в процесс повышения качества преподавания учебных дисциплин и образовательного процесса в целом;
- осуществление «обратной связи» в педагогическом процессе;
- обеспечение НПП информацией, необходимой для совершенствования их профессиональных навыков и личностных качеств, применяемых в педагогической деятельности;
- обеспечение руководства Университета информацией о качестве реализации основных профессиональных образовательных программ (далее - ОПОП).

1.5 Предметом мониторинга являются:

- условия образовательного процесса;
- содержание образовательного процесса;
- организация образовательного процесса;
- качество образовательного процесса.

1.6 Основными пользователями результатов мониторинга являются: Ученый совет, Методический совет, комиссии при проведении процедур аттестации научно-педагогических работников (далее - НПР) Университета.

1.7 Участие в процедурах мониторинга является обязательным для всех обучающихся Университета. Репрезентативное значение по группе не может быть менее 70%.

1.8 Мониторинг проводится один раз в год и состоит из трех этапов:

- заполнение обучающимися анкетной формы (Приложение 1) по каждой из учебных дисциплин 1 семестра учебного года, которая в соответствии с учебным планом предусматривает экзамен или зачет;

- заполнение обучающимися анкетной формы (Приложение 1) по каждой из учебных дисциплин 2 семестра учебного года, которая в соответствии с учебным планом предусматривает экзамен или зачет;

- заполнение обучающимися анкетной формы по удовлетворенности качеством реализации ОПОП (Приложение 2).

1.9 Анкетные формы создаются:

- на основе информации, содержащейся в учебных планах, учебной нагрузке, штатном расписании, приказах о движении контингента;

- с учетом необходимости обеспечения анонимности оценок, выставленных каждым обучающимся;

- с учетом необходимости фиксации факта заполнения анкетных форм конкретным обучающимся.

1.10 Результаты мониторинга оперативно учитываются в деятельности Университета.

2 РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

2.1 Проректор по учебно-методической работе совместно с учебно-методическим отделом, в чьи функции вменен контроль качества образовательного процесса:

2.1.1 определяют период проведения анкетирования по вопросам удовлетворенности обучающихся образовательным процессом не позднее трех недель после окончания промежуточной аттестации или с начала следующего семестра, если за промежуточной аттестацией следуют каникулы и размещают в электронной информационно-образовательной среде Университета (далее - ЭИОС) и делают доступной для каждого обучающегося Университета анкету по удовлетворенности обучающихся образовательным процессом (Приложение 1);

2.1.2. не позднее 01 марта размещают в ЭИОС Университета и делают доступной для каждого обучающегося анкету по удовлетворенности обучающегося качеством реализации ОПОП (Приложение 2).

2.1.3 не позднее, чем через два рабочих дня, после того как анкетные формы становятся доступными в ЭИОС, организуют рассылку информации по деканатам о начале мониторинга.

2.1.4 разрабатывают методику проведения и обработки результатов мониторинга (Приложение 3);

2.1.5 не позднее начала учебного года предлагают, согласуют с руководством и выносит на утверждение Ученого совета Университета изменения в анкетные формы и методику обработки результатов анкетирования;

2.1.6 в срок до 10 апреля предоставляют основным пользователям результаты мониторинга согласно п. 1.6. настоящего Положения сводный электронный отчет по мониторингу удовлетворенности обучающихся качеством получаемых образовательных услуг в Университете.

2.1.7 совместно с Центром Информационных технологий осуществляют информационно-техническое сопровождение процессов анкетирования;

2.2 Для участия в мониторинге обучающемуся необходимо войти в личный кабинет в ЭОИС в период анкетирования, установленный в соответствии с п. 2.1.2. настоящего Положения и заполнить анкетные формы. На заполнение форм обучающемуся отводится 15 дней с момента его авторизации в ЭИОС в период анкетирования. После окончания установленного периода доступ в ЭИОС обучающемуся может быть ограничен до заполнения им предложенных анкетных форм.

2.3 Если обучающийся отказывается принимать участие в мониторинге, к нему могут быть применены меры дисциплинарного взыскания, предусмотренные нормативно-правовыми актами Университета.

3 УЧЕТ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА

3.1 По результатам проведения любого из этапов мониторинга осуществляется анализ собранной информации как на уровне деканатов, так и на уровне руководства Университета при участии руководителей подразделений Университета, отвечающих за организацию учебного процесса и управление его качеством.

3.2 На основе этого анализа коллегиально разрабатывается план мероприятий по устранению выявленных нарушений и недостатков и дальнейшему совершенствованию качества образовательного процесса.

3.3 План должен содержать перечень мероприятий, сроки их исполнения, наименования подразделений, ответственных за их исполнение, а также описание планируемых результатов.

3.4 Руководители перечисленных в плане структурных подразделений (должностные лица) принимают меры по выполнению предписанных планом мероприятий и по итогам работы предоставляют отчет в учебно-методический отдел.

3.5 Заведующий учебно-методическим отделом организует проверку исполнения мероприятий, указанных в плане, и анализирует отчеты руководителей структурных подразделений (должностных лиц), ответственных за их исполнение.

3.6 По итогам исполнения плана мероприятий заведующий учебно-методическим отделом формирует итоговый отчет и предоставляет его ректору Университета.

4 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Настоящее Положение вступает в силу после утверждения на Ученом совете университета и введения в действие приказом ректора.

4.2 Изменения и дополнения к Настоящему положению, в том числе изменение анкетных форм и методики расчета вносятся на основании решения Ученого совета университета.

Анкета по удовлетворенности обучающихся образовательным процессом

Критерий	Утверждение	Оценочная шкала
Пунктуальность и организованность	Преподаватель всегда точно соблюдает учебное расписание (вовремя начинает и заканчивает занятие)	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Информативность и доступность	Лекции и практические занятия преподавателя информативны, материал излагается в доступной для понимания форме	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Свобода и глубина изложения	Преподаватель на лекциях и практических занятиях свободно излагает материал, демонстрирует глубину владения предметом	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Полнота ответов на вопросы обучающихся	Преподаватель дает исчерпывающие ответы на вопросы обучающихся по дисциплине, обращается с просьбой задавать ему уточняющие вопросы	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Практикоориентированность	Преподаватель приводит связанные с дисциплиной примеры из реальной практики своей профессиональной деятельности, ориентирует на возможность использования материала в будущей практической деятельности	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Работа с разным уровнем освоения материала	Преподаватель интересуется у обучающихся, какие темы остались непонятными, дает дополнительные разъяснения и оказывает помощь тем, кто затрудняется с усвоением материала	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Полнота и удобство пользования электронной версии курса в ЭИОС	Преподавателем в ЭИОС даны удобные для усвоения, понятные, содержательные материалы, помогающие освоить предмет (дисциплину)	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен

Коммуникация	Преподаватель вежлив, корректен и уважителен в общении с обучающимися, умеет конструктивно решать конфликтные ситуации	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Разнообразие средств обучения	Преподаватель регулярно использует на занятиях современные средства обучения (мультимедиа, видеофрагменты)	пятибалльная шкала, где 5 - полностью согласен; 4 - скорее согласен; 3 – отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен
Ваши пожелания, замечания и предложения в адрес преподавателя	открытый вопрос	

Анкета по оценке удовлетворенности обучающихся качеством получаемых образовательных услуг

Название блока	Критерии оценивания	Оценочная шкала
Оценка условий образовательного процесса	1. Доступность информации по организации учебного процесса. 2. Доступность информации по организации внеучебных мероприятий. 3. Возможность подключения к электронной библиотечной системе Университета из любой точки, где есть сеть Интернет. 4. Доступность учебников, методических пособий в электронной и печатной формах по дисциплинам образовательной программы. 5. Компьютерное обеспечение учебного процесса. 6. Качество аудиторий, учебных лабораторий и оборудования. 7. Создание специальных условий для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ. 8. Информативность и удобство электронной информационно-образовательной среды Университета.	пятибалльная шкала, где 5 - полностью удовлетворен; 4 - скорее удовлетворен; 3 - частично удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - полностью не удовлетворен
Оценка содержания образовательного процесса	1. Степень соответствия структуры образовательной программы Вашим ожиданиям (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.п.). 2. Качество учебников, методических пособий по дисциплинам образовательной программы. 3. Ваша удовлетворенность обучением в Университете по данному направлению и профилю подготовки	пятибалльная шкала, где 5 - полностью удовлетворен; 4 - скорее удовлетворен; 3 - частично удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - полностью не удовлетворен
Оценка организации образовательного процесса	1. Организация научно-исследовательской деятельности по профилю Вашей подготовки. 2. Организация самостоятельной работы обучающихся. 3. Организация практик по Вашей образовательной программе.	пятибалльная шкала, где 5 - полностью удовлетворен; 4 - скорее удовлетворен; 3 - частично удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - полностью не удовлетворен
Оценка качества образовательного	1. Качество фондов читального зала и библиотеки. 2. Качество образования по программе в целом.	пятибалльная шкала, где

<p>процесса</p>		<p>5 - полностью удовлетворен; 4 - скорее удовлетворен; 3 – частично удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - полностью не удовлетворен</p>
<p>Ваши предложения по улучшению образовательного процесса</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Улучшить материально-техническое обеспечение реализации образовательной программы; 2. Улучшить информационное и программное обеспечение образовательного процесса; 3. Повысить качество преподаваемых дисциплин; 4. Улучшить организацию практик; 5. Предоставлять возможность формирования дополнительных профессиональных компетенций через дополнительные образовательные услуги; 6. Улучшить организацию культурно-массовой и воспитательной работы; 7. Улучшить информативность и удобство использования ЭИОС; 8. Предоставлять возможность участия в программах академической мобильности; 9. Улучшить проектную деятельность; 10. Расширить возможность участия в конференциях различного уровня. 	<p>Множественный выбор (не более 3х вариантов ответа)</p>

Методика проведения и обработки результатов мониторинга

1. Содержание анкет разрабатываются рабочей группой под руководством проректора по учебно-методической работе, подвергается экспертной оценке, выносится на обсуждение и утверждение Ученым советом.
2. Набор критериев и утверждений может меняться в соответствии со стратегией развития Университета, но не чаще одного раза в год.
3. Для измерения удовлетворенности обучающихся используется шкала Лайкерта, подразумевающая указание степени согласия респондента с заданным утверждением, каждому варианту ответа присваивается цифровое значение:
 1. для Анкеты 1: 5 - полностью согласен; 4 скорее согласен; 3 - отчасти согласен; 2 - скорее не согласен; 1 - полностью не согласен.
 2. для Анкеты 2: 5 - полностью удовлетворен; 4 – скорее удовлетворен; 3 - частично удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - полностью не удовлетворен.
4. Срок проведения анкетирования устанавливается не позднее, чем за месяц до планируемой даты начала анкетирования и доводится до сведения деканатов и заведующих кафедрами.
5. Результаты мониторинга в целом по ОПОП складываются из результатов анкетирования:
 - 1) удовлетворенности обучающихся образовательным процессом за 1 и 2 семестр (Анкета 1);
 - 2) удовлетворенности обучающихся ОПОП за учебный год (Анкета 2).
6. Результаты анкетирования могут быть предоставлены по следующим выборкам:
 - 1) по всем ОПОП в целом;
 - 2) по укрупненной группе;
 - 3) по направлениям подготовки;
 - 4) по профилям подготовки;
 - 5) по курсам;
 - 6) по группам;
 - 7) по уровням подготовки (бакалавриат, специалитет, магистратура);
 - 8) по формам обучения (очная, заочная, очно-заочная);
 - 9) по группам критериев;
 - 10) по каждому критерию;
 - 11) по дисциплинам;
 - 12) по НИР;
 - 13) по факультетам;
 - 14) по кафедрам.
7. В зависимости от требуемой выборки рассчитывается средний балл по каждому из пунктов анкеты, и средний балл в целом.
8. Результаты мониторинга ОПОП определяются как средний балл по каждому критерию и группе критериев, а также по ОПОП в целом в соответствии со следующим алгоритмом:

1) условия образовательного процесса

Критерий	Методика расчета
доступность информации по организации учебного процесса	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
доступность информации по организации внеучебных мероприятий	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
возможность подключения к электронной библиотечной системе Университета из любой точки, где есть сеть Интернет	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
доступность учебников, методических пособий в электронной и печатной формах по дисциплинам образовательной программы	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
компьютерное обеспечение учебного процесса	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
качество аудиторий, учебных лаборатории и оборудования	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
создание специальных условий для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
информативность и удобство электронной информационно-образовательной системы	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
Коммуникация Преподаватель вежлив, корректен и уважителен в общении с обучающимися, умеет конструктивно решать конфликтные ситуации	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой

2) содержание образовательного процесса

Критерий	Методика расчета
степень соответствия структуры образовательной программы ожиданиям обучающихся	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
качество учебников, методических пособий по дисциплинам образовательной программы	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
удовлетворенность обучением в Университете по данному направлению и профилю подготовки	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой - не берется в расчет (остается только в Анкете 2) - КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ
Информативность и доступность Лекции и практические занятия преподавателя информативны, материал излагается в доступной для понимания форме	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Свобода и глубина изложения Преподаватель на лекциях и практических занятиях свободно излагает материал, демонстрирует глубину владения	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой

предметом	
Практико-ориентированность Преподаватель приводит связанные с дисциплиной примеры из реальной практики своей профессиональной деятельности, ориентирует на возможность использования материала в будущей практической деятельности	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Соответствие материала и проверочных заданий Вопросы на экзамене или зачете соответствуют содержанию аудиторных занятий и самостоятельной работы	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой

3) организация образовательного процесса

Критерий	Методика расчета
организация практик по образовательной программе	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
организация научно-исследовательской деятельности по профилю подготовки	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой - не берется в расчет (остается только в Анкете 2) - КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ
организация самостоятельной работы обучающихся	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой - не берется в расчет (остается только в Анкете 2) - КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ
Пунктуальность и организованность Преподаватель всегда точно соблюдает учебное расписание (вовремя начинает и заканчивает занятие)	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Целеполагание и планирование Преподаватель озвучивает цель и план дисциплины и занятий, структура предмета и связь между темами понятны и ясны	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Интерактивность Преподаватель вовлекает обучающихся в совместное обсуждение и деятельность, использует методы обучения, в которых обучающийся активен	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Организация самостоятельной работы Преподаватель дает разнообразные творческие задания для самостоятельной работы, инструкция к их выполнению ясна	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Организация научно-исследовательской деятельности обучающихся Преподаватель регулярно побуждает к участию в научной деятельности (публикация статей, выступление на	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой

конференции, участие в грантовой деятельности)	
Организация проектной деятельности обучающихся Преподаватель регулярно побуждает к участию в проектной деятельности	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Разнообразие средств обучения Преподаватель регулярно использует на занятиях современные средства обучения (мультимедиа, видеофрагменты)	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой

4) качество образовательного процесса

Критерий	Методика расчета
качество фондов читального зала и библиотеки	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой
качество образования по программе в целом	Анкета 2 - средний балл в соответствии с запрашиваемой выборкой - не берется в расчет (остается только в Анкете 2) - КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ
Наличие и использование сопроводительных материалов Преподаватель знакомит с программой занятий, учебными и методическими материалами, рейтинг-планом и дает полную и своевременную информацию о рейтинге обучающихся	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Полнота ответов на вопросы обучающихся Преподаватель дает исчерпывающие ответы на вопросы обучающихся по дисциплине, обращается с просьбой задавать ему уточняющие вопросы	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Работа с разным уровнем освоения материала Преподаватель интересуется у обучающихся, какие темы остались непонятными, дает дополнительные разъяснения и оказывает помощь тем, кто затрудняется с усвоением материала	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Обратная связь об уровне освоения Преподаватель комментирует и разъясняет результаты контрольных, проверочных работ, тестов, выполненных заданий, анализирует их и помогает разобраться в причинах ошибок	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой
Полнота и удобство пользования электронной версии курса в ЭИОС Преподавателем в ЭИОС даны удобные для усвоения, понятные, содержательные материалы, помогающие освоить предмет (дисциплину)	Анкета 1 - средний балл по всем НПР в соответствии с запрашиваемой выборкой

9. К результатам мониторинга ОПОП добавляются

1) ответы на открытый вопрос по удовлетворенности обучающихся образовательным процессом за 1 и 2 семестр (Анкета 1);

2) результаты ответа на вопрос, предполагающий множественный выбор (Анкета 2).

10. Результаты мониторинга интерпретируются в соответствии со следующей оценочной шкалой:

Средний балл	Интерпретация результатов
От 4,5 до 5	высокий результат, полная удовлетворенность, корректирующих действий не предполагается
От 4 до 4,4	хороший результат, частичная удовлетворенность, возможны незначительные корректирующие действия
От 3,5 до 4	частичная удовлетворенность, требуются корректирующие действия
От 3 до 3,4	низкая удовлетворенность, требуются корректирующие действия
Менее 3	неудовлетворенность, требуется система корректирующих действий.