



Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)**

Калужский филиал Финуниверситета

П Р И К А З

«29» августа 2024 г.

№ 102/0

**Об утверждении Положения
«О проведении мониторинга удовлетворенности качеством образования»
в Калужском филиале ФГОБУ ВО
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**

В рамках реализации системы оценки качества образования в Калужском филиале ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» в соответствии с приказом ректора ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» от 20.04.2021 г. №0890/о «Об утверждении Положения о внутренней независимой оценке качества образования в Финансовом университете», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение «О проведении мониторинга удовлетворенности качеством образования» в Калужском филиале ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»;
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

В.А. Матчинов

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом Калужского филиала
Финуниверситета

от «29» 08.2024 № 102/0

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении мониторинга удовлетворенности качеством образования

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Положение об организации и проведении мониторинга удовлетворенности качеством образования по образовательным программам высшего и среднего профессионального образования в Калужском филиале ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (далее – филиал) определяет организацию и порядок проведения мониторинга удовлетворенности качеством образования в следующих направлениях:

- организация и проведение анкетирования обучающихся организации, осуществляющей образовательную деятельность - «Об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик»;
- организация и проведение опроса педагогических и научных работников организации, осуществляющей образовательную деятельность - «Об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ»;
- организация и проведение опроса работодателей и (или) их объединений - «Об удовлетворенности качеством образования по образовательной программе»

1.2 Положение разработано в соответствии с требованиями следующих нормативных актов:

- Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 (ред. от 14.12.2017 г.) «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 (ред. от 03.11.2022 г.) «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

- Письма Минобрнауки России от 15.02.2018 г. №05-436 «О методических рекомендациях 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»;

- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказа Минобрнауки России от 31.07.2020 г. №860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»;

- Приказа Минобрнауки России от 03.09.2020 №1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»;

- требованиями федеральных государственных образовательных стандартов, образовательных стандартов, самостоятельно разрабатываемых и утверждаемых Финансовым университетом;

- приказа ректора ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» от 20.04.2021 г. №0890/о «Об утверждении Положения о внутренней независимой оценке качества образования в Финансовом университет»;

- Уставом ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»;

- локальными актами ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» и Калужского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», регламентирующими организацию и обеспечение образовательного процесса.

1.3 Требования настоящего Положения распространяются на деятельность всех структурных подразделений филиала и органы студенческого самоуправления, участвующих в подготовке, организации, реализации, обеспечении и контроле качества образовательной деятельности по образовательным программам высшего и среднего профессионального образования.

1.4 Прохождение социологического опроса является обязательной процедурой для обучающихся филиала.

2 ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ АНКЕТИРОВАНИЯ.

2.1 Цель анкетирования – получение и анализ информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества образования и соответствие требованиям потребителей образовательных услуг.

2.2 Основные задачи анкетирования:

- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг учебным процессом;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг условиями прохождения практик;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг воспитательным процессом и социальной средой;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг социально-психологическим климатом, складывающимся в студенческой среде, выявить степень психологической комфортности обучения;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг деятельностью отдельных структурных подразделений филиала;
- оценить соответствие подготовки выпускников требованиям рынка труда;
- определить степень удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников;
- определить перспективы трудоустройства выпускников;
- оценить результативность профориентационной деятельности;
- формировать стремление преподавателей к самооценке педагогической деятельности;
- подготовить аналитический отчет и разработать рекомендации по дальнейшему улучшению качества образования в процессе подготовки выпускников.

2.3 Анкетирование осуществляется на основе следующих принципов:

- соответствие содержания анкет стратегическим целям и задачам филиала;
- ориентация на потребителя – принятие факта, что мнение потребителей образовательных услуг является одним из критериев оценки качества образования;
- нацеленность на улучшение – использование данных анкетирования для повышения качества образования;
- системность и последовательность процедур анкетирования;
- преимущество и информативность;
- добровольность и анонимность участия в анкетировании.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ АНКЕТИРОВАНИЯ

3.1. Конкретные сроки проведения анкетирования, цели и задачи, категория респондентов, лица, ответственные за организацию, проведение и обработку результатов анкетирования, определяются приказом директора филиала.

3.2. Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в

электронной форме (в компьютерном кабинете и/или на сайте филиала).

3.3. Анкетирование на бумажных носителях проводится в аудитории под руководством ответственного за организацию анкетирования.

3.4. При проведении анкетирования через сайт филиала цель анкетирования, порядок анкетирования и просьба об ответственном отношении к процедуре размещается на первой странице анкеты.

3.5. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале;
- написание краткого ответа.

3.6. До начала анкетирования специалист, ответственный за организацию анкетирования, должен:

- а) кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки специалистов;
- б) обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщённом виде;
- в) указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, ни с кем не советуясь по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;
- г) со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

3.7. Для оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг может использоваться 100% шкала. Модель определения уровней удовлетворенности:

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	до 50%
Частичная Неудовлетворённость	от 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	от 65% до 80%
Полная удовлетворенность	от 80% до 100%

3.8. Формы анкет:

- Анкета для проведения анкетирования обучающихся организации, осуществляющей образовательную деятельность - «Об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик» (Приложение 1);
- Анкета для проведения опроса педагогических и научных работников организации, осуществляющей образовательную деятельность - «Об удовлетворенности условиями и организацией образовательной

деятельности в рамках реализации образовательных программ»

- (Приложение 2);
Анкета для проведения опроса работодателей и (или) их объединений - «Об удовлетворенности качеством образования по образовательной программе»
- (Приложение 3).

4. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ

- 4.1. После проведения анкетирования результаты обрабатываются и на их основе формируется аналитический отчет.
- 4.2. Аналитический отчет, сформированный после количественной и качественной обработки данных анкетирования, заслушивается на заседании Ученого совета.
- 4.3. Результаты анкетирования обсуждаются с целью их анализа и формирования предложений по дальнейшему совершенствованию учебного процесса, улучшению качества образования.
- 4.4. По результатам аналитического отчета принимаются управленческие решения.
- 4.5. Результаты анкетирования по вопросам оценки качества образования должны учитываться при актуализации или обновлении основных образовательных программ.
- 4.6. Заполненные анкеты хранятся до составления аналитического отчета и выступления ответственного за анкетирование на заседании Ученого совета филиала.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

- 5.1. Ответственным за организацию и проведение анкетирования потребителей образовательных услуг в целом является заместитель директора по учебно-методической работе.
- 5.2. Ответственными за проведение анкетирования являются заместитель директора по учебно-методической работе, начальник учебно – методического отдела, заведующие кафедрами, председатели предметно-цикловых комиссий, кураторы групп.
- 5.3. Ответственными за обработку и анализ результатов анкетирования является заместитель директора по учебно-методической работе.

Анкета для проведения анкетирования обучающихся организации, осуществляющей образовательную деятельность - «Об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик»

Вопросы обучающимся образовательной программы		Балл
1.	Соответствует ли структура 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.д.)	
2	Удовлетворяет ли Вашим потребностям выделяемый объем времени, отведенный на лекционные занятия?	
3	Насколько полно Вам предоставляется возможность выбора дисциплин?	
Удовлетворенность образовательной структурой программы		
4	На сколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой и т.д. в печатной форме?	
5	На сколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой и т.д. в электронной форме?	
6	Удовлетворяет ли Вашим потребностям литература, имеющаяся в электронно-библиотечных системах вуза?	
7	Каково качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций?	
Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением образовательной программы		
8	На сколько удовлетворяет ли Вашим потребностям вся информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?	
9	Оцените качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет как внутри Калужского филиала Финуниверситета, так и вне его	
10	Как Вы считаете, достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой профессии тех знаний и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения?	
11	Какова Ваша удовлетворенность организацией практик?	
12	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций на протяжении семестра?	
13	Оцените организацию научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах, круглых столах, конкурсах и т.д.)	
14	Оцените полноту учебно-методических материалов по Вашей программе в ЭИОС (наличие УП, рабочие программы дисциплин, программы практик и т.д.)	
Удовлетворенность условиями реализации образовательной программы		
15	Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов библиотеки, учебных лабораторий и оборудования?	
16	Насколько удовлетворяет Вашим потребностям помещения для самостоятельной работы (имеете ли Вы свободный доступ в эти помещения, оснащены ли они необходимой компьютерной техникой с выходом в сеть Интернет, подключены к ЭБС, имеется ли доступ к профессиональным базам и пр.)	
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательной программы		
17	Предоставляется ли Вам возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей?	
18	Оцените возможность творческого самовыражения/развития (спорт, культурно-массовые мероприятия, волонтерство и т.д.)	
19	Оцените качество и оперативность работы сотрудников филиала, в том числе руководства, кафедры при обращении к ним, учебной части, своевременность получения информации об учебном и внеучебном процессе	
20	Удобство расписания учебных занятий	
21	Насколько в целом Вас удовлетворяет обучение по Вашей образовательной программе	
22	Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Калужском филиале Финуниверситета своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить высшее образование?	
23	Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Калужском филиале Финуниверситета по Вашей программе подготовки своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить высшее образование?	

Приложение 2

Анкета для проведения опроса педагогических и научных работников организации, осуществляющей образовательную деятельность – «Об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ»

Вопросы научно-педагогическим работникам		Балл
1.	Насколько часто Вы используете современные методики занятий в рамках преподаваемого курса?	
2	Удовлетворяет ли Вашим потребностям участие в научных семинарах, конференциях?	
3	Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?	
4	Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП	
Удовлетворенность условиями реализации программы		
5	Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда на кафедре и оснащенностью своего рабочего места?	
6	Насколько Вы удовлетворены качеством аудиторий, помещений кафедр, учебных лабораторий и оборудования?	
7	Удовлетворяет ли Вас качество фондов библиотеки?	
8	Оцените качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет как внутри Калужского филиала Финуниверситета, так и вне его	
9	Оцените наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемой программы	
10	Оцените качество функционирования ЭИОС	
11	Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащенность учебного процесса (оборудование для реализации ООП, доступ к базам данных)	
Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением программы		
12	На сколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности потребностям вся информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?	
13	Оцените доступность информации, касающейся учебного процесса, внеучебной деятельности	
14	Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в Калужском филиале Финуниверситета	
15	Оцените условия организации образовательного процесса по программе в целом	

Приложение 3

Анкета для проведения опроса работодателей и (или) их объединений - «Об удовлетворенности качеством образования по образовательной программе»

Вопросы представителям работодателей аккредитуемой программы		Балл
1.	Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с данной образовательной организацией?	
2	Принимаете ли Вы участие в разработке фонда оценочных средств?	
3	Сотрудничаете ли Вы с кафедрами в области актуализации и разработки учебных курсов?	
4	Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведения мастер-классов?	
5	*Принимаете ли Вы обучающихся ООП на практику?	
6	*Принимаете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии	
Участие работодателей в реализации ООП		
7	*Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?	
8	*Трудоустраиваете ли Вы выпускников программы?	
Участие работодателей в трудоустройстве выпускников программы		
9	*Как Вы оцениваете качество подготовки выпускников?	
10	*Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников	