

Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАН помощником проректора по учебной работе Огорелковым Б.И.
- 2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом от 01.08.2013 г. № 204
- 3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ
- 4 Настоящий стандарт разработан на основе требований федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования и в дополнение ГОСТ ISO 9001 (п. 8.2.1) и СТО ОмГТУ 52.01.

Содержание

1 Область применения.....	5
2 Нормативные ссылки	5
3 Термины, определения и сокращения.....	5
4 Цель и задачи	5
5 Организация и проведение оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг (работы) отдельных преподавателей	6
5.1. Предоставление обучающимся возможности оценки качества образовательных услуг отдельных преподавателей.....	6
5.2. Организация сбора первичной информации.....	6
5.3. Обработка результатов мониторинга и анализ полученных данных.....	7
6 Записи.....	7
7 Улучшение процедуры	8
Приложение А (рекомендуемое) Анкета оценки удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг преподавателя.....	9
Приложение В (рекомендуемое) Форма представления обобщенных результатов к анализу анкетирования студентов по оценке качества образовательных услуг конкретных преподавателей	11

Введение

Мониторинг информации, касающейся степени удовлетворенности потребителей, является одним из основополагающих требований стандарта ГОСТ ISO 9001. Процедура проведения такого мониторинга, в части оценки общей удовлетворённости (условиями, образовательным процессом, содержанием образовательных программ и качеством образовательных услуг), в университете осуществляется в соответствии с СТО ОмГТУ 52.01. Кроме того кафедрой «Социология, социальная работа и политология» с этой целью ежегодно проводится (по указанию ректора) централизованное тестирование студентов и преподавателей технических факультетов с использованием специального лицензионного программного обеспечения. По результатам мониторинга составляются отчеты, выявляются проблемы, разрабатываются и реализуются необходимые корректирующие действия, направленные на улучшение удовлетворенности потребителей.

Однако с введением образовательных стандартов 3-го поколения (Федеральных государственных образовательных стандартов) появилось новое требование «о предоставлении обучающимся возможности оценивания не только содержания, организации и качества учебного процесса в целом, но и **работы отдельных преподавателей**».

1 Область применения

Настоящий стандарт регламентирует процедуру организации и проведения оценки обучающимися качества образовательных услуг (работы) отдельных преподавателей и распространяется на учебные подразделения (кафедры, факультеты, институты, филиалы), администрацию университета, профессорско-преподавательский состав и советом обучающихся и представительным органом обучающихся.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ ISO 9000 – 2011. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

ГОСТ ISO 9001 – 2011. «Системы менеджмента качества. Требования»;

СТО ОмГТУ 52.01 – 2008. «Оценка удовлетворенности потребителей»;

Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (по направлениям и уровням подготовки).

СТО ОмГТУ 42.01 – 2012. «Требования к документации. Общие требования к разработке, оформлению, учету, изменению и обращению документа системы менеджмента качества».

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ ISO 9000, а также термины, определения которых даны в СТО ОмГТУ 52.01.

4 Цель и задачи

4.1. Целью данного СТО является регламентация организации и проведения оценки удовлетворенности обучающимися качеством образовательных услуг (работы) отдельных преподавателей обеспечивающих ООП.

4.2. Основными задачами являются:

- предоставление обучающимся возможности оценки качества образовательных услуг (работы) отдельных преподавателей;
- организация сбора первичной информации;
- обработка результатов мониторинга и анализ полученных данных;
- планирование и проведение необходимых корректирующих действий, направленных на улучшение качества образовательных услуг.

5 Организация и проведение оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг (работы) отдельных преподавателей

5.1 Предоставление обучающимся возможности оценки качества образовательных услуг отдельных преподавателей.

5.1.1. Обучающиеся всех направлений и уровней подготовки имеют право и реальную возможность принимать участие в оценке качества образовательных услуг отдельных преподавателей путем выражения своего мнения при анкетировании, проводимом кафедрами.

5.1.2. Исследование удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг конкретных преподавателей является плановым мероприятием и проводится 2 раза в год в первые 2 недели каждого семестра по итогам предыдущего.

5.1.3. Конкретные сроки проведения и конкретные преподаватели, деятельность которых подлежит оценке, устанавливаются руководителем ООП.

5.1.4. Контроль за проведением процедуры возлагается на декана факультета (директора института)

5.2. Организация сбора первичной информации.

5.2.2. Средствами сбора первичной информации служат анкеты на бумажном носителе, заполняемые при личном контакте студентов со сборщиками информации (кураторы учебных групп, представители кафедр, назначаемыми руководителем ООП); в состав сборщиков информации не включаются преподаватели, качество образовательных услуг которых оценивается.

5.2.3. Форма анкеты приведена в приложении А.

5.3. Обработка результатов мониторинга и анализ полученных данных.

5.3.1. В процессе обработки результатов анкетирования используются средние арифметические значения показателей по укрупненным группам А, Б и В всех студентов, участвующих в опросе.

5.3.2. Обработку анкет и подготовку информации для анализа степени удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг отдельных преподавателей осуществляют представители назначенные руководителем ООП. Форма представления результатов к анализу приведена в приложении Б.

5.3.3. Руководитель ООП осуществляет анализ обобщенных результатов анкетирования студентов, выявляет проблемы направления деятельности преподавателя и виды образовательных услуг, по которым удовлетворенность студентов оказывается низкой. Средний балл для преподавателя по любой из групп показателей менее 3,5 балла является основанием для планирование корректирующих мероприятий.

5.3.4. Результаты анализа руководитель ООП:

- обсуждает **индивидуально** с преподавателем и составляет план необходимых корректирующих действий, направленных на улучшение удовлетворенности студентов. В корректирующие действия может входить также специальная программа повышения квалификации преподавателя до истечения срока его избрания в должности;

- обеспечивает необходимую обратную связь со студентами и их информирование о результатах анкетирования и принятых мерах (корректирующих действиях);

- организует подготовку и представление отчета декану соответствующего факультета. В отчет включаются обобщенные результаты анкетирования (приложение В), основные выводы и корректирующие мероприятия.

6 Записи

6.1. Деятельность по оценке удовлетворенности обучающихся подлежит документированию.

6.2. К записям по настоящему СТО относятся:

- Заполненные анкеты студентов (приложение А);
- Форма представления обобщенных результатов к анализу анкетирования студентов по оценке качества образовательных услуг конкретных преподавателей. (приложение Б);

- Результаты анализа, выводы и планы корректирующих действий, принятые по результатам анализа.

7 Улучшение процедуры

По предложениям студентов, преподавателей, руководителей ООП, деканов факультетов в данную процедуру могут быть внесены изменения, направленные на ее улучшение в соответствии с СТО ОмГТУ 42.01.

Приложение А (рекомендуемое)

Анкета

оценки удовлетворенности качеством образовательных услуг преподавателя

Ответы на предложенные вопросы необходимы для дальнейшего улучшения образовательного процесса, они дадут возможность обратной связи с Вашими преподавателями. Заполнение этого опросного листа является анонимным. Оценка проводится по 5-балльной шкале.

		ФИО преподавателя*, дисциплина					
№ п/п	Показатели						
А. Информированность студента							
A1	Цель курса была ясна с самого начала						
A2	Я знал, какими компетенциями должен буду владеть после изучения этой дисциплины						
A3	С самого начала я был проинформирован относительно объема, содержания и трудоемкости дисциплины						
A4	С самого начала были определены рейтинговые критерии освоения дисциплины, получения зачета и экзаменационной оценки						
A5	Мне была предоставлена информация о необходимых учебных и методических пособиях						
<i>Средний балл показателей группы А</i>							

Б. Качества преподавателя								
Б1	Излагает материал ясно, доступно							
Б2	Следит за реакцией аудитории							
Б3	Задает вопросы, побуждает к дискуссии							
Б4	Умеет снять напряженность и усталость аудитории							
Б5	Уважительное отношение к студентам							
Б6	Располагает к себе высокой эрудицией, манерой поведения, внешним видом							
Б7	Преподаватель всегда старается поощрить и поддержать студентов, которые добросовестно выполняют свои обязанности							
Б8	Объективность в оценке знания студентов							
Б8	<i>Средний балл показателей группы Б</i>							
В. Общая удовлетворенность								
В1	Общая удовлетворенность от дисциплины (качество преподавания, востребованность дисциплины в жизни, в будущей профессии, объективность оценки и пр.)							

* - если преподаватель ведет несколько дисциплин, он может быть упомянут несколько раз.


Приложение Б (рекомендуемое)

Форма представления обобщенных результатов к анализу анкетирования студентов по оценке качества образовательных услуг конкретных преподавателей.

№	ФИО, дисциплина		Средние показатели по анкетам				Среднее значение показателей преподавателей по группам А, Б, В
			Анкета 1	Анкета 2		Анкета "n"	
1		А					
		Б					
		В					
2		А					
		Б					
		В					
3		А					
		Б					
		В					

Лист согласования

Ответственный представитель
руководства по качеству,
Проректор по УМР


подпись

31.07.13
дата

Л.О. Штриплинг
инициалы, фамилия

Исполнитель:

Пом. проректора по УР
подразделение, должность



подпись


дата

Б.И. Огорелков
инициалы, фамилия

Согласовано


Проректор по УР
подразделение, должность


подпись

31.07.13
дата

А.В. Мышлявцев
инициалы, фамилия


Председатель профсоюзной
организации студентов
подразделение, должность


подпись

29.07.13
дата

О.А. Перегудов
инициалы, фамилия


Ведущий инженер ГС СМК
подразделение, должность


подпись

26.07.13
дата

А.П. Тарасов
инициалы, фамилия

Начальник юридического
отдела
подразделение, должность


подпись

26.07.13
дата

Т.В. Каменская
инициалы, фамилия

Декан ФТНГ
подразделение, должность


подпись

26.07.13
дата

В.Н. Бельков
инициалы, фамилия


Директор МСИ
подразделение, должность


подпись

29.07.13
дата

Е.Н. Еремин
инициалы, фамилия

Декан ФГО
подразделение, должность


подпись

29.07.13
дата

М.И. Машкарин
инициалы, фамилия

