МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(ДГТУ)

П Р И К А З

«6» сентября 2019 г. № 215

г. Ростов-на-Дону

О введении документа «Положение о системе внутренней оценки качества образования. Мониторинг потребителей» в действие

В целях оптимизации системы внутренней оценки качества образования в университете п р и к а з ы в а ю :

1. Ввести в действие документ «Положение о системе внутренней оценки качества образования. Мониторинг потребителей» (далее – Положение).
2. Определить место хранения оригинальной версии Положения – Управление делами.
3. Начальнику Управления делами Бабенко М.В. довести данный приказ и Положение до всех заинтересованных структурных подразделений.
4. Начальнику управления информатизации Бабенко И.В. в трехдневный срок разместить настоящий приказ и Положение на сайте ДГТУ info.donstu.ru.
5. Ответственность за исполнение приказа возложить на проректора по ОВ Мозгового А.В.
6. Ранее изданные нормативные акты в отношении аналогичных процессов признать утратившими силу.
7. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Ректор Б.Ч. Месхи

Исп.: Долгулёва А.С., тел. 27-50
Рассылка: все подразделения
Приказ о введении документа «Положение о системе внутренней оценки качества образования. Мониторинг потребителей»в действие» - 29

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ДГТУ)

Положение ОД 2019

Система менеджмента качества

УТВЕРЖДАЮ

Ректор _____ Б.Ч. Месхи

«6» сентября 2019 г.

Введено в действие приказом ректора

от 06.09.2019 № 215

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутренней оценки качества образования. Мониторинг потребителей

Ростов-на-Дону
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	3
2	Цель, задачи и принципы внутренней системы оценки	7
3	Организация внутренней оценки качества образования	8
4	Методы организации оценки качества образования	18
5	Организация процесса внутренней оценки качества образования по реализуемым образовательным программам	20
6	Мониторинг удовлетворенности внешних и внутренних потребителей	25
	Лист регистрации изменений	29
	Лист ознакомления	30

1 Общие положения

1.1 Настоящее Положение (далее – Положение) устанавливает общие требования к планированию, организации и проведению внутренней оценки качества образования, и мониторингу потребителей в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Донской государственный технический университет» (далее – университет, ДГТУ) по основным образовательным программам высшего образования (далее – ВО).

1.2 Настоящее положение разработано на основании Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», федеральных государственных образовательных стандартов ВО, устава Университета и иных локальных нормативных актов Университета.

1.3 Требования Положения распространяются на:

- в части мониторинга удовлетворенности предоставляемыми условиями внешних и внутренних потребителей – все структурные подразделения;

- в части системы внутренней оценки качества образовательной деятельности по образовательным программам (далее – ОП) – все структурные подразделения, участвующие в реализации ОП.

1.4 Необходимость организации внутренней оценки качества образовательной деятельности в ДГТУ регламентирована требованиями стандартами ФГОС 3++ (п. 4.6.2). Требования к наличию в Университете мониторинга удовлетворенности потребителей изложены в п. 9.1.2 ISO 9001:2015.

1.5 Система менеджмента качества образования (далее – СМКО) гарантирует высокий уровень контроля за проектированием и реализацией образовательных программ. Частью СМКО является система внутривузовского контроля качества образования, которая направлена на обеспечение управления оперативной, объективной и достоверной информацией о состоянии и развитии образовательной системы, образовательного процесса и процессов, ему сопутствующих и его обеспечивающих, о соответствии промежуточных и конечных результатов целевым установкам и нормативным требованиям.

В целях совершенствования программы бакалавриата/магистратуры институт при проведении регулярной внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе бакалавриата/магистратуры привлекает работодателей и (или) их объединения, иных юридических и (или) физических лиц, включая педагогических работников бакалавриата/магистратуры.

1.6 В Университете создана система контроля качества образовательных программ подготовки бакалавров (специалистов, магистров, аспирантов) – в рамках

системы менеджмента качества. Анализ эффективности данной системы включает в себя оценку уровня требований при приеме обучающихся, эффективность системы контроля текущих аттестаций, оценку качества подготовки выпускников.

1.7 Система внутренней оценки качества образования в Университете имеет иерархическую структуру и включает в себя:

- уровень оценки образовательной деятельности в целом в Университете (филиалах). Подлежат оценке:
  - результаты участия в национальных и международных рейтингах;
  - результаты участия в конкурсах;
  - выполнение аккредитационных требований;
  - результаты самообследования;
  - образовательная инфраструктура;
- уровень образовательной деятельности на уровне кафедры, факультета:
  - результаты текущей, промежуточной и итоговой аттестации;
  - индивидуальный рейтинг педагогических работников, участвующих в реализации ОП (далее – ППС), обучающихся;
- уровень образовательных программ (ОП), реализуемых в Университете:
  - структура и содержание ОП;
  - условия реализации образовательной деятельности по ОП;
  - организация и реализация ОП;
  - результаты реализации ОП;
  - оценка качества результатов образовательной деятельности.
- уровень учебных дисциплин (модулей, практик) в составе конкретной ОП:
  - структура и содержание дисциплин;
  - условия реализации дисциплин;
  - оценка качества организации и реализации образовательной деятельности по конкретной дисциплине;
  - оценка качества результатов образовательной деятельности по дисциплинам.
- уровень работников вуза, в том числе профессорско-преподавательского состава (далее – ППС), участвующих в реализации образовательного процесса:
  - соответствие квалификации работников установленным требованиям;
  - соответствие установленным требованиям по стажу и опыту работы, ученой степени, званию;
  - периодичность и направленность повышения квалификации;

– оценка качества учебных занятий и профессиональных навыков преподавателя на методических комиссиях, в протоколах заседаний советов факультетов/институтов, заседаний кафедр.

– уровень рабочей (в том числе социальной) среды Университета и условия для всестороннего развития личности;

– уровень оценки качества обучающихся и их достигнутых результатов, а также оценка выпускников:

– уровень профессиональной подготовки молодого специалиста (выпускника) и его соответствие современным требованиям;

– востребованность выпускника на рынке труда;

– результаты текущей, промежуточной и итоговой аттестации;

– абитуриенты и представленные ими документы;

– портфолио обучающихся.

1.8 Критерии оценки качества образования определяются в соответствии с целью и задачами функционирования внутренней системы оценки качества образования в Университете и устанавливаются инициатором проверки.

Критерии могут формироваться:

- на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС);

- на основе требований иных нормативных документов в различных сферах (в области образования, охраны труда, трудового законодательства, в области защиты персональных данных, ГОС тайны, пожарной безопасности, ТБ, ГО и т.д.);

- на основе требований потребителей (обучающихся, работодателей);

- на соответствие современным тенденциям развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

1.9 Во внутренней системе оценки качества образования могут быть использованы следующие виды проверок:

– комплексная - предполагает анализ и оценку работы учебного структурного подразделения по всем направлениям его деятельности (самоанализ, внутренний аудит, анкетирование);

– самообследование - проводится ежегодно руководителем учебного структурного подразделения (филиал, факультет, кафедра, подразделение СПО) по всем направлениям деятельности и оформляется в виде отчета (самоанализ);

– тематическая – осуществляется с целью анализа и оценивания деятельности конкретного учебного структурного подразделения по реализуемым видам деятельности (самоанализ, внутренний аудит, анкетирование);

– оперативная – предполагает работу с учебными структурными подразделениями, в работе которых выявлены несоответствия в исполнении нормативных документов, регулирующих организацию образовательной деятельности (самоанализ, внутренний аудит, анкетирование).

1.10 Для оперативного взаимодействия при достижении цели и задач внутренней системы оценки качества образования Университет предоставляет следующие ресурсы электронной информационно-образовательной среды (далее – ЭИОС):

– электронные курсы;

– система проверки текстов на наличие заимствований «Антиплагиат»;

– личный кабинет обучающегося;

– личный кабинет преподавателя, заведующего кафедрой, декана факультета/директора института;

– личный кабинет обучающегося дистанционного обучения;

– портфолио обучающегося;

– образовательные программы (включая аннотацию, рабочие программы учебных дисциплин (модулей), практик, учебные планы);

– электронный каталог научной библиотеки электронно-библиотечноый системы (далее – ЭБС) ДГТУ и научно-технической библиотеки (далее – НТБ).

1.11 Предоставляемые вузом ресурсы ЭИОС обеспечивают:

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения основной образовательной программы;

– формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

– проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, а также взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и/или асинхронное взаимодействие посредством сети Интернет.

1.12 В Университете задействован ресурс непрерывного опроса заинтересованных сторон по актуальным вопросам качества образования, с демонстрацией результатов анкетирования.

1.13 Внутренняя оценка качества результатов образовательной деятельности осуществляется кафедрами по результатам текущей успеваемости и результатам контроля остаточных знаний (далее – КОЗ) обучающихся и фиксируется в автоматизированной системе «АСУ Деканат». Технология проведения итогового контроля определена локальными нормативными актами университета.

1.14 В рамках механизмов внешней оценки качества образовательной деятельности по образовательной программе в состав ОПОП ВО могут входить документы, подтверждающие прохождение процедур профессионально-общественной аккредитации, проводимой работодателями, их объединениями, а также уполномоченными ими организациями, в том числе иностранными организациями, либо авторизованными национальными профессионально-общественными организациями, входящими в международные структуры.

2 Цель, задачи и принципы внутренней системы оценки

2.1 Целью внутренней системы оценки качества образования является получение объективной информации о состоянии качества образования, тенденциях его изменения и причинах, влияющих на его уровень в пределах ДГТУ.

2.2 Достижение цели реализуется посредством выполнения следующих задач:

– координация интересов всех субъектов оценивания по вопросам качества образования;

– оценка эффективности используемых образовательных программ, методик и технологий;

– установления уровня освоения образовательной программы обучающимися, а также систематическое повышение качества и подготовки по ОП бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, реализуемых в ДГТУ;

– определение степени соответствия условий осуществления образовательного процесса государственным требованиям;

– информационное, аналитическое и экспертное обеспечение внутреннего мониторинга качества образования;

– функционирование системы мониторинга учебных достижений в Университете, способствующей повышению управляемости и мобильности образовательной системы; обеспечение объективной информации об уровне и качестве индивидуальных учебных достижений.

– развитие форм участия общественности (заинтересованных сторон) в управлении и повышении качества образования, содействие открытости и информационной прозрачности в оценивании результатов деятельности;

– повышение объективности контроля и оценки учебных и внеучебных достижений обучаемых, получение всесторонней образовательной информации о состоянии образовательного процесса;

– оперативное выявление соответствия образования требованиям федеральных государственных образовательных стандартов в рамках реализуемых основных образовательных программ;

– изучение и самооценка состояния развития и эффективности деятельности Университета;

– формирование единого понимания критериев качества образования и подходов к его измерению;

– построение рейтинговых показателей качества образования;

– информационное обеспечение процесса принятия обоснованных управленческих решений по проблемам повышения качества образования;

– систематический контроль качества исполнения нормативных документов Минобрнауки России, решений Ученого совета Университета, приказов и распоряжений ректора (директоров филиалов, подразделений СПО), информационных и служебных писем проректоров по направлениям деятельности;

– использование полученных результатов для определения качества работы ППС при распределении стимулирующей части оплаты труда и повышенной стипендии обучающимся;

– выявление факторов, влияющих на качество образования в Университете.

2.3 Система оценки качества образования в Университете основывается на принципах объективности, прозрачности, систематичности, регулярности, доступности, направленности на усовершенствование.

3 Организация внутренней оценки качества образования

3.1 Мониторинг в образовании – это система сбора, хранения, анализа и распространения информации об образовательной системе или отдельных ее элементах, ориентированная на информационное обеспечение управления, позволяющая судить о состоянии объекта в любой момент времени и дающая прогноз его развития. Мониторинг является информационной основой управления качеством образования.

Внутривузовская система контроля качества образования является совокупностью принципов и методов измерения и сбора информации об основных параметрах и показателях технологических процессов вуза и результатах его деятельности.

Система обеспечения качества образования – совокупность организационных структур, мероприятий, методов, измерений, показателей и объектов контроля, взаимодействующих между собой, отражающих степени соответствия образовательной деятельности и оказываемых услуг потребностям общества, в совокупности способствующих повышению уровня подготовки специалистов.

3.2 Участниками системы внутренней оценки качества образования могут быть обучающиеся – основные потребители образовательных услуг, сотрудники из числа ППС, участвующих в организации и реализации образовательной деятельности, работодатели.

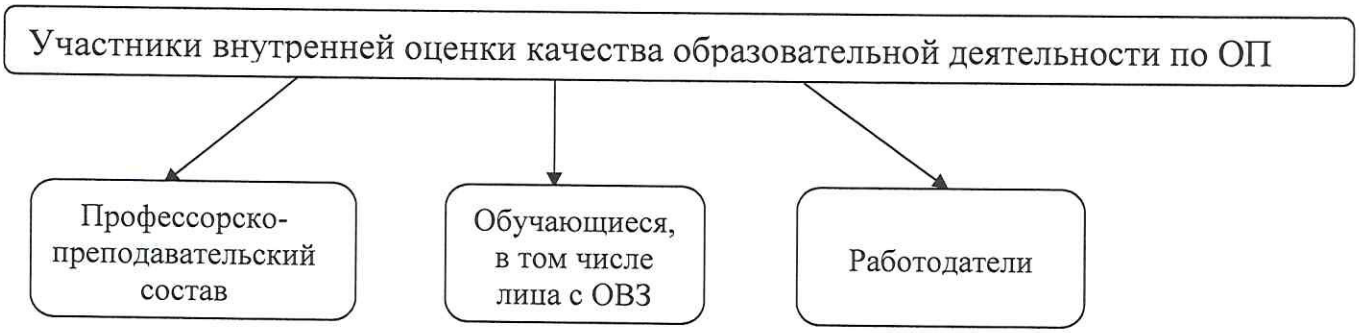

Рисунок 1 – Участники внутренней оценки качества

3.3 Среди прочих объектов системы внутренней оценки качества образования, указанных в п.2, оценка качества образовательной деятельности по каждой реализуемой образовательной программе является приоритетной.

3.4 Объекты внутренней оценки качества образования по образовательной программе

При оценке качества образовательных программ целесообразнее всего использовать методику, применяемую при аккредитации ОП (в части объектов оценки) основанную на анализе выполнения требований ФГОС.



Рисунок 2 – Объекты внутренней оценки качества образования

3.4.1 Оценка качества структуры и содержания ОП производится по следующим параметрам для каждой из составляющих ОП:

3.4.1.1 Наличие ОП, оформленных в соответствии с установленными требованиями;

3.4.1.2 Учебные планы (далее - УП):

– наличие;

– соответствие структуры и содержания требованиям ФГОС;

– соответствие структуры и содержания требованиям потребителей (обучающихся и работодателей);

– соответствие современным тенденциям развития науки и техники;

3.4.1.3 Рабочие программы (РП):

– наличие по всем дисциплинам, модулям, практикам, предусмотренным УП;

– соответствие структуры и содержания установленным требованиям;

– соответствие содержания требованиям потребителей;

– соответствие современным тенденциям развития науки и техники.

3.4.1.4 Методическое обеспечение (МО):

– наличие по всем формам занятий, по всем дисциплинам;

– соответствие структуры и содержания установленным требованиям;

– соответствие содержания требованиям потребителей;

– соответствие современным тенденциям развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

3.4.1.5 Оценочные материалы (средства) (ОМ/ОС):

– наличие по всем формам занятий, по всем дисциплинам;

– соответствие структуры и содержания установленным требованиям.

3.4.2 Оценка качества условий реализации ОП производится по следующим параметрам для каждого из аспектов ОП:

3.4.2.1 Материально-техническое обеспечение:

– соответствие требованиям ФГОС и примерной основной образовательной программе (далее – ПООП) (при наличии), в том числе и по реализации инклюзивного образования;

– помещения (учебные и для самостоятельной работы, лаборатории) – наличие и доступность;

– оборудование и технические средства, в том числе персональные компьютеры, программное обеспечение (далее - ПК и ПО), достаточность и соответствие современным тенденциям и требованиям;

– соответствие направленности ОП.

3.4.2.2 Информационное обеспечение ОП:

– возможность выхода в Интернет, доступность электронной образовательной системы (далее – ЭОС) из любой точки, где есть Интернет;

– доступность электронных образовательных ресурсов (далее – ЭОР), электронной библиотечной системе (далее – ЭБС);

– доступность ОП, в том числе доступ к УП, рабочим программам дисциплин (далее – РПД), МО;

– обеспечение доступа (удаленного доступа) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам;

– формирование электронного портфолио обучающихся (сохранение работ и оценок за эти работы).

3.4.3 Оценка качества организации и реализации ОП проводится по следующим критериям:

3.4.3.1 Качество организации и реализации образовательной программы в целом и по отдельным дисциплинам (общая удовлетворенность) оценивается по следующим параметрам:

– общая оценка соответствия условий организации реализации ОП современным тенденциям развития науки и техники;

– общая оценка соответствия условий организации и реализации ОП требованиям ФГОС;

– соответствие качества реализации дисциплин направленности ОП;

– удовлетворенность структурой и содержанием РПД, заинтересованных сторон (обучающихся, работодателей), в том числе и организацией практик.

3.4.3.2 Система внутренней оценки качества профессорско-преподавательского состава, принимающего участие в реализации ОП подразделяется на составляющие:

– оценка деятельности ППС глазами обучающихся, в том числе и оценка применяемых методик реализации достижения поставленных целей занятия;

– соответствие квалификации ППС направленности читаемой дисциплины;

– соответствие квалификации, опыта работы и т.п., требованиям профессионального стандарта, в том числе и периодического повышения квалификации по направлению деятельности 1 раз в 3 года;

– трудовая дисциплина (явка ППС на занятиях).

3.4.4 Оценка качества результатов реализации образовательной деятельности

Текущая оценка уровня освоения компетенций обучающихся проводится по следующим параметрам:

– оценка активности обучающихся во время контактной работы с преподавателем;

– защита лабораторных и практических работ;

– рейтинговый (рубежный) контроль;

– выполнение и представление творческих заданий;

– контроль наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам;

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплинам:

– зачеты и экзамены;

– выполнение курсовых проектов (курсовых работ) (далее - КП (КР) их защита;

– академический и социальный рейтинг обучающихся;

– промежуточная аттестация обучающихся по итогам прохождения практик;

– анализ портфолио учебных и внеучебных достижений обучающихся;

– проектная деятельность обучающихся.

Для оценки можно использовать следующие методы:

– диагностическое тестирование;

– осуществление перед процедурой защиты работы проверки ее на наличие заимствований (проверка на плагиат);

– включение в состав комиссии для проведения процедуры защиты работ представителя организации профильной направленности;

– сбор заявок на проведение научного исследования и актов о внедрении результатов научных исследований в деятельность профильных организаций;

– наблюдение, беседа;

– тестирование студентов;

– открытые лекции;

– экспертная оценка.

Оценка качества результатов реализации образовательной деятельности является частью стабильно организованного образовательного процесса и регламентируется соответствующими локальными нормативными актами университета.

3.4.5 Оценка обучающихся на выпуске проводится по следующим параметрам:

– оценка знаний выпускника (тестирование по междисциплинарным фондам оценочных средств (далее - ФОС);

– оценка на государственном экзамене, защита выпускной квалификационной работы (далее – ВКР);

– рейтинг выпускника;

– качество выпускника по оценке преподавателей (отзыв куратора, отзывы руководителей КП(Р), ВКР, отметка преподавателя в портфолио обучающегося);

– оценка (анализ) психологического теста выпускника;

– оценка трудоустройства выпускника (на старших курсах).

3.4.6 Послевузовская оценка выпускников и их трудоустройство:

– самооценка качества трудоустройства (анкета выпускника);

– качество выпускника по оценке работодателя (анкета работодателя);

– оценка по анкетным данным (семейный статус, трудоустройство, должность, примерный уровень зарплаты);

– сводка из центра занятости (количество работающих, количество работающих по специальности, средний уровень з/п, востребованность на рынке труда);

– общая самооценка выпускника (связь с выпускниками).

3.4.7 Оценка качества абитуриентов, поступивших на данную ОП:

– контроль остаточных знаний абитуриентов;

– результаты сдачи выпускных экзаменов и баллы по ЕГЭ;

3.5 Взаимосвязь участников и объектов внутренней оценки качества образования по образовательной программе

Респонденты	Объекты внутренней оценки качества образования по ОП
Структура и содержание ОП	

П	**Наличие ОП, оформленных в соответствии с установленными требованиями**
П, О, Р	**Соответствие структуры и содержания ОП требованиям потребителей**
	Учебные планы (УП):
П	– наличие;
П	– соответствие структуры и содержания требованиям ФГОС;
П, О, Р	– соответствие структуры и содержания требованиям потребителей;
П, О, Р	– соответствие современным тенденциям развития науки и техники;
	Рабочие программы (РП):
П	- наличие по всем дисциплинам, модулям, практикам, предусмотренным УП;
П	– соответствие структуры и содержания установленным требованиям;
П, О, Р	– соответствие содержания требованиям потребителей;
П, О, Р	– соответствие современным тенденциям развития науки и техники.
	Методическое обеспечение (МО):
П, О, Р	– наличие по всем формам занятий по всем дисциплинам;
П	– соответствие структуры и содержания установленным требованиям;
П, О, Р	– соответствие структуры и содержания требованиям потребителей;
П, О, Р	– соответствие современным тенденциям развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.
	Оценочные материалы (средства) (ОМ/ОС):
П, О, Р	– наличие по всем формам занятий, по всем дисциплинам;
П, О, Р	– соответствие структуры и содержания установленным требованиям.
Оценка качества условий реализации ОП	
	Материально-техническое обеспечение:
П	– соответствие требованиям ФГОС в том числе и по реализации инклюзивного образования;
П, О, Р	– помещения (учебные и для самостоятельной работы, лаборатории) – наличие и доступность;
П, О, Р	– оборудование и технические средства, ПК и ПО
П, О, Р	– достаточность и соответствие современным тенденциям и требованиям;
П	– соответствие направленности ОП
	Информационное обеспечение ОП:

П, О	– возможность выхода в Интернет, доступность ЭОС из любой точки, где есть Интернет;
П, О	– доступность ЭОР;
П, О	– доступность ОП, в том числе доступ к УП и РПД;
П, О	– обеспечение доступа (удаленного доступа) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам;
П, О	– формирование электронного портфолио обучающихся (сохранение работ и оценок за эти работы).
П, О	– Качество и достаточность учебно-методического и информационного обеспечения дисциплин ОП
Оценка качества организации и реализации ОП	
П	– оценка соответствия условий организации реализации ОП требованиям ФГОС;
П, О, Р	– соответствие условий организации и реализации ОП (отдельных дисциплин) современным тенденциям развития науки и техники (материально-техническое, программное обеспечение);
П	– оценка соответствия условий организации реализации ОП требованиям ФГОС;
О, Р	– соответствие качества и методик реализации направленности ОП;
П	– удовлетворенность структурой и содержанием ОП.
О, Р	– удовлетворенность структурой и содержанием отдельных дисциплин, организацией практик.
О	– социокультурная среда, условия для всестороннего развития личности
О, Р	– наличие и достаточность методических указаний по проведению всех форм занятий по отдельным дисциплинам.
П	- заполнение журнала взаимопосещений занятий
О	– оценка работы ППС обучающимися
Р	– соответствие квалификации сотрудников, реализующих образовательную деятельность, установленным требованиям
О	– предоставление баз практик, качество организации прохождения практик, наличие четких требований к отчету и процедуре его защиты
О, Р	– обеспеченность дисциплины современными материально-техническими средствами и ПО
О	– методика реализации достижения поставленных целей занятия
О	– оценка качества деятельности научно-педагогических работников обучающимися посредством их анкетирования

П	– возможность повышения квалификации научно-педагогических работников, направленного на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, повышение профессионального уровня
Оценка качества результатов реализации ОП	
П	– Оценка активности обучающихся во время контактной работы с преподавателем;
П	– защита лабораторных и практических работ;
П	– оценка текущей успеваемости обучающегося, рейтинговый (рубежный) контроль;
П	– выполнение и представление творческих заданий;
П	–контроль наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам;
П	–промежуточная аттестация обучающихся: зачеты и экзамены; выполнение КП (КР) его защита
П, Р	–промежуточная аттестация обучающихся по итогам прохождения практик;
П, Р	–анализ портфолио учебных и внеучебных достижений обучающихся;
П, О, Р	–академический и социальный рейтинг обучающихся (в т.ч. выпускника), самооценка;
П	–качество выпускника по оценке преподавателей (отзыв куратора, отзывы руководителей КП(Р), ВКР, отметка преподавателя в портфолио обучающегося);
П	–контроль остаточных знаний абитуриентов;
П	–результаты сдачи выпускных экзаменов и баллы по ЕГЭ;
П	–проектная деятельность обучающихся
П, Р	–оценка знаний выпускника (тестирование по междисциплинарным ФОС);
П, Р	–оценка на защите ВКР;
О, Р	–достаточность полученных знаний для выполнения профессиональной деятельности
П	–оценка трудоустройства выпускника (на старших курсах).
О	–самооценка качества трудоустройства (анкета выпускника);
Р	–оценка уровня подготовки выпускников работодателем (анкета работодателя) сразу после выпуска и через 1 год, 3 год;
О	–общая самооценка выпускника сразу после выпуска, через 1 год, 3 года

где:

П – преподаватель,

О – обучающийся,

Р – работодатель.

3.6 Оценка качества образовательной деятельности может осуществляются с помощью нижеприведенных методов:

- отзыв;
- наблюдение и личное участие;
- собеседование;
- опросы, обсуждения;
- анкетирование;
- изучение документов;
- текущая статистика;
- собственная статистика, самооценка;
- тестирование знаний и навыков;
- регулярная отчетность;
- отчетность в исключительных случаях;
- психометрическое тестирование;
- рецензирование;
- аттестация.

3.7 Последующие, после оценки этапы мониторинга:

- обработка, анализ и интерпретация полученных данных в ходе оценочных процедур;
- подготовка документов по итогам анализа полученных данных;
- передача результатов внутренней оценки качества образования заинтересованным подразделениям;
- структурирование баз данных, обеспечивающих хранение и оперативное использование информации;
- использование результатов оценочных процедур для совершенствования образовательной деятельности и повышения качества образования.

Результаты анализа по организации и реализации внутренней оценки качества образования являются основанием для принятия обоснованных управленческих решений.

3.8 Внутренняя оценка качества подготовки обучающихся осуществляется в рамках:

- промежуточной аттестации обучающихся по дисциплинам (модулям);
- промежуточной аттестации обучающихся по итогам прохождения практик;
- промежуточной аттестации обучающихся по итогам выполнения курсовых работ и проектов, а также участия в проектной деятельности;

- проведения входного контроля уровня подготовленности обучающихся в начале изучения дисциплины (модуля);

- мероприятий по контролю наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам (модулям);

- анализа портфолио учебных и внеучебных достижений обучающихся;

- проведения олимпиад и других конкурсных мероприятий по отдельным дисциплинам (модулям);

- государственной итоговой аттестации обучающихся.

Обеспечение независимой оценки уровня освоения обучающимися дисциплины (модуля) может реализовываться за счет создания комиссий для проведения промежуточной аттестации обучающихся.

4 Методы организации оценки качества образования

4.1 При оценке качества образования преподавателями могут применятся следующие методы:

- участие научно-педагогических работников в научно-исследовательской, научно-методической деятельности, в том числе в работе научно-педагогических конференций различных уровней и др.;

- аттестация научно-педагогических работников в целях подтверждения соответствия работников занимаемым им должностям на основе оценки их профессиональной деятельности;

- аттестации и конкурсе на замещение должностей ППС Университета в целях подтверждения соответствия работников занимаемым им должностям на основе оценки их профессиональной деятельности;

- аттестация ППС;

- анализ портфолио профессиональных достижений ППС;

- оценка публикационной активности;

- открытые лекции (и другие формы занятий);

- обсуждение на заседании кафедры итогов открытых занятий, взаимопосещений;

- системный мониторинг повышения уровня квалификации педагогических работников;

- экспертное оценивание достижений и результатов деятельности ППС;

- оценка результативности участия ППС в научно-исследовательской деятельности, в том числе международного уровня.

4.2 При оценке качества результатов образовательной деятельности могут применяться следующие методы:

– экспертное оценивание достижений и результатов деятельности ППС, обучающихся;

– оценка защиты курсовых работ (проектов), ВКР, участие в проведении государственных экзаменов;

– рецензирование работ обучающихся (ВКР, КР/КП, отчетов по практике);

– диагностическое тестирование студентов первого курса, которое проводится в начале учебного года в форме компьютерного тестирования с целью выявления уровня знаний студентов по отдельным учебным дисциплинам образовательных программ среднего общего образования;

– участие студентов кафедры в интернет-олимпиадах;

– текущий контроль успеваемости, целью которого является оценка уровня поэтапного освоения обучающимися учебных дисциплин (модулей) в структуре образовательной программы;

– промежуточная аттестация обучающихся, которая проводится в соответствии с графиком зачетно-экзаменационных сессий и позволяет установить динамику успеваемости обучающихся по направлениям подготовки/профилям/курсам/ отдельным учебным дисциплинам.

4.3 Работодателями могут применяться следующие методы оценки качества образовательной деятельности и ее результатов:

– анкетирование;

– опрос;

– рецензирование РПД, оценочных средств и ОП в целом;

– открытые лекции и другие формы занятий;

– участие на защите курсовых работ (проектов), ВКР, участие в проведении государственных экзаменов;

– оценка сформированности компетенций на производственных практиках;

– оценка образовательной деятельности и ее результатов при рецензировании работ обучающихся (ВКР, КР/КП, отчетов по практике);

– участие в работе научно-методического совета по укрупненной группе направления (специальности);

– наблюдение и оценка принятых на работу выпускников как сразу после приема на работу, так и по истечении некоторого времени (например, 1, 3, 5 лет);

– экспертное оценивание достижений и результатов деятельности обучающихся;

– рекламации, жалобы, благодарности и т.п.

- опросы руководителей практик;
- работа с кадровыми агентствами;

4.4 Средствами сбора информации об удовлетворенности выпускников служат:

- анкетирование и опросы на собрании выпускников непосредственно после выпуска (перед или после вручения диплома);
- анкетирование и опросы во время традиционных встреч выпускников в Университете;

4.5 Общими средствами сбора информации могут служить:

- личные непосредственные контакты;
- телефонные опросы;
- интернет опросы;
- анкетирование на конференциях работодателей, выставках;
- рекомендации Попечительского совета;
- анкетирование на ярмарках вакансий;
- изучение материалов СМИ и средств профессиональной информации;
- самообследование;
- самоанализ.

4.6 Действия при внутренней оценке качества образования реализуются подразделениями Управления образовательной политики и Центром менеджмента качества, при поддержке Управления информатизации, Управления информационно-публикационной деятельности (и др.) руководителей образовательных программ.

4.7 Результаты образовательной деятельности по реализуемым ООП, подразделяющиеся на текущие («АСУ Деканат», ведомости, заседания кафедр и факультетов и т.д.), промежуточные (журналы преподавателей, рейтинг обучающегося, портфолио и т.д.) и итоговые (оценка представителями работодателей, работа с рецензентами ВКР) регламентированы локальными нормативными актами вуза.

5 Организация процесса внутренней оценки качества образования по реализуемым образовательным программам

5.1 Оценка качества ОП работниками из числа ППС (в области оценки соответствия образовательной программы установленным требованиям), обучающимися (в области их ожиданий и требований от образовательной программы) и работодателями (в области оценки качества обучающихся и выпускников) проводится посредством вышеперечисленных методов

руководителями ОП. Централизованная организация мониторинга ППС и обучающихся в виде электронного анкетирования проводится два раза в год по распоряжению ректора и руководителей предприятий/организаций (баз практик) в течение года. Анкетирование может проводиться с применением формы анкеты, разработанной специалистами Центра менеджмента качества (далее – ЦМК).

Перед организацией проведения мониторинга, ЦМК передает разработанные анкеты для ППС и обучающихся специалистам Управления информатизации (далее – УИ) для размещения в электронной информационно-образовательной среде ДГТУ edu.donstu.ru. Инструкции по анкетированию для ППС и обучающихся, анкеты, другая информация, касающаяся процесса мониторинга представлена в локальной сети ДГТУ. До начала анкетирования кафедры проводят старостаты и встречи кураторов с группой для организации участия обучающихся в мониторинге.

За организацию участия ППС и обучающихся, закрепленных за кафедрой, несет ответственность заведующий кафедрой (начальник Управления подготовки кадров высшей кваллификации). Для статистики и прослеживаемости активности участия в мониторинге кафедра подготавливает информацию о результатах активности участия в мониторинге на собраниях с кураторами, старостатах и назначает мероприятия по улучшению процесса.

Анкеты для работодателей, иную информацию по процессу ЦМК размещает в локальной сети ДГТУ info.dstu.local. Формирование банка данных работодателей и выпускников осуществляет Управление образовательной политики. Ответственные за практику заполняют в анкетах наименования ОП, соответствующие направлениям проходящих практику обучающихся и прилагают выборку компетенций из соответствующего приложения. После сбора необходимой информации, ее статистическая обработка, анализ и разработка корректирующих мероприятий осуществляется специалистом, ответственным за практику на кафедрах.

Результаты оценки качества образовательной деятельности работниками из числа ППС, обучающимися и работодателями рассматриваются на заседаниях кафедр, научно-методических советов по укрупненной группе направления (специальности), Ученых советов факультетов, филиалов, оформляются в виде анализа с корректирующими мероприятиями, бумажная версия которого размещается в деле, в котором хранятся все составляющие образовательной программы, а электронная версия передается в ЦМК. ЦМК формирует обобщенный анализ и передает на рассмотрение проректорам по ОВ и УР для дальнейшего анализа и согласования корректирующих мероприятий, после чего передается ректору на утверждение. Подлинник анализа хранится в ЦМК в течение трех лет.

Корректирующие мероприятия по анализу результатов мониторинга в целом по вузу, сформулированные высшим руководством доводятся до сведения структурных

подразделений путем размещения в локальной сети и, при необходимости, назначаются поручения отдельным ответственным лицам.

Результаты анализа мониторинга и промежуточные итоги выполнения корректирующих мероприятий на уровне университета обсуждается на Ученом совете Университета.

5.3 Утвержденные корректирующие мероприятия на уровне вуза передаются в соответствующие структурные подразделения для изменений в организацию и реализацию курируемых ими видов деятельности. Мероприятия по улучшению включаются в планы работы кафедр (структурных подразделений, филиалов). На основе результатов анализа мониторинга, при необходимости, вносятся изменения в ОП.

5.4 Организацию и реализацию оценки качества образовательной деятельности ППС и обучающимися, описанную выше, можно представить в виде таблицы 1.

Таблица 1 – этапы организации и проведения мониторинга ППС и обучающимися университета

№	Наименование этапа	Исполнитель
1	Отработка анкеты и ее утверждение курирующим проректором	ЦМК
2	Передача в управление информатизации: - технического задания на организацию и реализацию мониторинга ППС, обучающихся - окончательного варианта анкеты для ППС, обучающихся	ЦМК
3	Размещение анкет в электронной информационно-образовательной среде ДГТУ	УИ
4	Размещение инструкций для входа в мониторинг ППС и обучающихся, анкет, другой информации, касающейся процесса в локальной сети ДГТУ	ЦМК
5	Подготовка проекта распоряжения ректора о проведении мониторинга обучающихся и сотрудников	ЦМК
6	Информирование деканов факультетов и заведующих кафедрами о порядке организации и реализации участия в мониторинге	ЦМК
7	Проведение старостатов и встреч кураторов с группой для объявления информации о необходимости участия в мониторинге (для обучающихся), информирование о его целях и задачах.	Кафедра, начальник УПКВК, директоры филиалов

8	Подготовка служебных записок начальнику студенческого профкома и начальнику Управления по воспитательной работе и молодежной политике с просьбой о содействии в организации участия обучающихся в мониторинге (для обучающихся)	ЦМК
9	Анализ доступности входа в систему мониторинга из любой точки доступа к сети «Интернет», наличия интернета в удаленных корпусах	ЦМК
10	Разработка универсального макета анализа результатов мониторинга	ЦМК
11	Еженедельный контроль (срез) и анализ активности участия в мониторинге ППС и обучающихся. Назначение и реализация корректирующих мероприятий.	Деканы, заведующие кафедрами, начальник УПКВК, директоры филиалов
12	Еженедельная докладная курирующему проректору о ходе мониторинга (исполняемости распоряжения) и предпринятых действиях по активизации участия в мониторинге	ЦМК
13	Подготовка информации о результатах активности участия обучающихся в мониторинге на собрания с кураторами, старостат	Кафедра, директоры филиалов, начальник УПКВК
14	Подготовка анализа результатов мониторинга с проектом плана корректирующих мероприятий. Обсуждение результатов на заседании кафедры и НМСУГН(С), Ученых советах факультетов, филиалов. Размещение результатов анализа оценки качества образовательной деятельности в номенклатурном деле, передача электронной версии в ЦМК	Кафедра, филиал – по реализуемым ОП начальник УПКВК
15	Рассмотрение на заседаниях кафедр, научно-методических советов по укрупненной группе направления (специальности), Ученых советов факультетов, филиалов и оформление в виде анализа с корректирующими мероприятиями результатов оценки качества образовательной деятельности работниками из числа ППС,	Кафедры, деканаты, филиалы

	обучающимися и работодателями. Размещение бумажной версии анализа с корректирующими мероприятиями в папке ОП, и передача электронной версии в ЦМК	
16	Формирование обобщенного анализа и передача его на рассмотрение проректорам по ОВ и УР для дальнейшего анализа и согласования корректирующих мероприятий	ЦМК – в целом по вузу
17	Передача скорректированного и дополненного анализа ректору. Возвращение документа в ЦМК для хранения	Проректор по ОВ Проректор по УР, ЦМК
18	Доведение до сведения структурных подразделений (путем размещения в локальной сети) корректирующих мероприятия по анализу результатов мониторинга в целом по вузу, сформулированные высшим руководством	ЦМК
19	Внесение изменений в ОП на основе результатов анализа мониторинга (при необходимости)	При необходимости, кафедра, Управление образовательных программ

Таблица 2 – этапы проведения мониторинга работодателей университета

№	Наименование этапа проведения мониторинга работодателей	Исполнитель
1	Размещение анкет для работодателей в локальную сеть ДГТУ	ЦМК
2	Централизованное заполнение в анкетах наименований ОП соответствующих направлениям проходящих практику обучающихся и выборка компетенций з соответствующего приложения ответственными по практике	Кафедры
3	Разработка формы анализа анкет работодателей	ЦМК
4	Поддержка связи через электронную почту кафедрами, деканатами, УПКВК, филиалами по вопросу организации участия работодателей в мониторинге	ЦМК

5	Сбор, обработка, анализ заполненных анкет и активности участия работодателей в оценке ОП в части организации и реализации практик	Кафедры, ответственные по практике
6	Подготовка анализа результатов оценки работодателями качества образовательной деятельности по ОП. Обсуждение результатов на заседании кафедры и научно-методического совета по укрупненной группе направлений (специальностей) (далее - НМС УГН(С). Формирование плана корректирующих мероприятий.	Кафедры (по реализуемым ОП), руководитель ОП
7	Включение результатов в общий анализ оценки качества образовательной деятельности по ОП. Далее – выполнение действий, описанных в п.14-19 таблицы 1 (общие действия по результатам анкетирования ППС, обучающихся и работодателей).	Кафедры (по реализуемым ОП), руководитель ОП

6 Мониторинг удовлетворенности внешних и внутренних потребителей

6.1 Оценка качества образовательной программы (ОП) , описанная ранее, является лишь частью процесса оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых вузом услуг, применяемым во всех структурных подразделениях ДГТУ: обеспечивающих учебный, научно-исследовательский процесс, инновационную деятельность и другие процессы, указанные в перечне процессов ДГТУ, с целью демонстрации понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Мониторинг удовлетворенности потребителей – систематическая и регулярная комплексная процедура, ориентированная на решение основной задачи ДГТУ по обеспечению и повышению качества предоставляемых услуг посредством системы взаимодействия вуза с различными группами потребителей.

6.2 В основе такого мониторинга лежит непрерывное наблюдение за изменением степени удовлетворенности в динамике.

Основными потребителями услуг ДГТУ являются:

– обучающиеся, как непосредственные объекты образовательного процесса;

– работодатели, как конечные потребители образовательных услуг университета;

– государство и общество в целом;

– преподаватели и сотрудники ДГТУ, как непосредственные субъекты образовательного процесса (рассматриваются как внутренние потребители результатов деятельности иных подразделений университета).

6.3 Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

– обеспечения полноты объективных данных для анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению;

– повышения качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг;

– повышения степени взаимодействия между университетом и потребителями услуг;

– расширения рынка экспорта образовательных услуг;

– повышения рейтинга и имиджа Университета у потенциальных потребителей, работодателей и партнеров;

– демонстрации постоянного улучшения и соответствия Университета требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей.

6.4 Измерение удовлетворенности работников вуза методом анкетирования и ее анализ статистическим методами проводится один раз в год и предполагает выявление факторов, способствующих результативной работе сотрудников:

– условия труда;

– мотивация труда;

– повышение квалификации.

6.5 Описание процедуры мониторинга удовлетворенности:

В соответствии с планом-графиком сотрудники Управления информатизации открывают доступ к анкетам мониторинга удовлетворенности качеством образования, социокультурной средой, инфраструктурой для обучающихся и работников вуза на портале ДГТУ.

Руководители структурных подразделений в соответствии с графиком проведения анкетирования организуют участие обучающихся и работников, таким образом, чтобы наибольшая масса респондентов была опрошена. Участие в мониторинге анонимно, может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

Мониторинг удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

– планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;

– определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;

– разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;

– сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;

– оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования;

– обработка и анализ результатов оценки;

– формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги, качества работы отдельных подразделений вуза, получивших негативную (низкую) оценку;

– составление отчетов с предложением корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на совершенствование функционирования реализуемых процессов и повышение их результативности;

– своевременное доведение результатов исследования удовлетворенности потребителей до руководства ДГТУ и заинтересованных подразделений с целью реализации корректирующих мероприятий;

– контроль процесса реализации корректирующих мероприятий.

6.6 Индикаторами и критериями оценки удовлетворенности потребителей являются:

– степень удовлетворенности требованиям и ожиданиям потребителей;

– качество профессорско-преподавательского и вспомогательного состава;

– качество материально-технических ресурсов;

– качество инфраструктуры;

– качество инновационной и научной деятельности;

– конкурентоспособность вуза на рынке образовательных услуг (рейтинг);

– качество работы обеспечивающих служб;

– качество обратной связи вуза с потребителями.

Работы по мониторингу удовлетворенности потребителей включаются в план работы подразделения с учетом того, что оценка и анализ удовлетворенности внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раза в год.

6.7 К методам изучения удовлетворенности потребителей относятся:

– анкетирование;

– наблюдение;

– тестирование;

– экспертные оценки;

– анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет).

В качестве входной документированной информации рассматривают анкеты, отзывы, письма, статьи, жалобы (книга отзывов и предложений), рекламации, акты приема-сдачи выполненных работ/услуг и другие материалы, содержащие информацию по удовлетворенности со стороны потребителя.

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.

6.8 Мониторинг удовлетворенности может проводится по разным направлениям:

– мониторинг ожиданий абитуриентов;

– «преподаватель глазами обучающегося»;

– удовлетворенность выпускников качеством обучения в Университете, социокультурной средой и т.п.;

– мониторинг удовлетворенности работников ДГТУ разными аспектами организации и реализации работ, социальной сферой, материально-техническим обеспечением и т.п.

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера измененных листов	Основание для внесения изменений (№ и наименование распорядительного документа)	Изменения внес	
			Фамилия, инициалы	Подпись, дата внесения изменения

Лист ознакомления

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись