Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ (РУДН)

ПРИКАЗ РЕКТОРА

Москва

«30 СЕН 2008» **2008 г.** № 632

Об утверждении Положения о назначении, целях, структуре и функциях внутривузовской системы качества РУДН.

В соответствии с решением Ученого совета от 22.09.2008 г., протокол № 6

П Р И К А З Ы В А Ю:

Утвердить Положение о назначении, целях, структуре и функциях системы качества РУДН.

В.М.Филиппов

Рассылка: первый проректор А.П.Ефремов, УМУ.

С.В.Игнатенко
434-42-12 (12-16)

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»
(РУДН)

ВНУТРИВУЗОВСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ

ПОЛОЖЕНИЕ
о назначении, целях, структуре
и функциях системы качества РУДН

УТВЕРЖДАЮ
Ректор РУДН — Филиппов В.М.

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор РУДН — Ефремов А.П.

Визы:

Начальник УМУ — Чистохвалов В.Н

Начальник отдела качества обучения — Чудина Ю.А

Москва, 2006

СОДЕРЖАНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ……... 3
II. ОПИСАНИЕ СИСИТЕМЫ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ РУДН…… 4
1. Назначение и возможности СКО РУДН…….. 4
2. Структура и содержание СКО РУДН……... 5
2.1. Политика РУДН в области качества обучения…….. 5
2.2. Модель менеджмента качества…… 6
2.2.1. Критериальная технология (КТ)……. 7
2.2.1.1. Назначение и возможности КТ……... 7
2.2.1.2. Перечень критериев и показателей…… 8
2.2.1.3. Обоснование нормализации параметров КТ……. 9
2.2.1.4. Таблица нормализации параметров КТ……. 15
2.2.2. Процессная технология (ПТ)…….. 20
2.2.2.1. Назначение и возможности ПТ……... 20
2.2.2.2. Основные процессы обучения. Технологическая карта……... 20
2.2.2.3. Типовая схема описания основных процессов…….. 22
2.3. Программа (стратегии) обеспечения качества (ПОК)……... 22
2.3.1. Назначение ПОК…….. 22
2.3.2. Порядок формирования ПОК……. 23
2.3.3. Типовая форма ПОК…… 23
2.4. Служба качества обучения……... 24
2.4.1. Назначение службы качества обучения……. 24
2.4.2. Структура службы качества обучения……... 25
2.4.3. Функциональные обязанности службы качества обучения…… 26
3. Описание действий СКО РУДН……... 28
3.1. Мониторинг параметров……... 28
3.1.1. Назначение и содержание мониторинга критериев и показателей……. 28
3.1.2. Порядок измерения и оценки параметров……. 29
3.1.3. Шаблон для занесения измеренных параметров в базу данных информационной системы (БДИС) СКО……. 30
3.1.4. Назначение и возможности БДИС СКО…… 31
3.2. Мониторинг процессов……. 31
3.2.1. Назначение и содержание мониторинга процессов…….. 31
3.2.2. Виды мониторинга процессов…… 31
3.2.3. Составление анкет социологических исследований……. 31
3.2.4. Анкета социологического исследования для студентов…….. 35
3.2.5. Анкета социологического исследования для преподавателей…… 49
4. Студенческая комиссия по качеству обучения……... 64
4.1. Положение о комиссии по качеству обучения Студенческого совета РУДН. 64
4.2. Формы взаимодействия системы качества обучения и комиссии по качеству Студенческого совета РУДН……... 66
5. Анализ и действия по совершенствованию качества обучения в РУДН…….. 67

I. ВВЕДЕНИЕ

Актуальность формирования в вузах современных и эффективно действующих систем обеспечения качества научных исследований, образовательных услуг и подготовка специалистов возрастает в связи с интеграцией российской высшей школы с мировым образовательным сообществом, особенно после присоединения России в 2003 году к Болонской декларации и вхождения в единое образовательное пространство Европы.

На современном этапе социально-экономического развития Российского государства качество подготовки специалистов приобрело особую актуальность, что обусловлено целым рядом факторов. *Во-первых*, экономическим подъемом России, сопровождающимся ростом спроса на более качественное образование. *Во-вторых*, возрастающей конкуренцией на рынке образовательных услуг – в системе государственного сектора образования, внутри негосударственного сектора, а также между государственным и негосударственным секторами. *В-третьих*, воздействием ряда неблагоприятных факторов, одним из которых является ухудшение демографической ситуации, которая в ближайшем будущем приведет к резкому сокращению количества абитуриентов и повышение качества образования станет практически единственным способом выживания вузов. *В-четвертых*, глобализацией рыночной экономики России, что обусловит интеграцию российской системы высшего профессионального образования в мировое образовательное пространство и, следовательно, обострит конкурентную борьбу между образовательными учреждениями, в которой побеждает тот, кто эффективнее других обеспечивает высокое качество образования (Петрик, Лобанов, Симанков, 2003).

Таким образом, необходимо не только создание системы качества образования, но и обеспечение ее эффективной работы. Одним из направлений решения задачи повышения качества образования предполагается совершенствование критериев и процедур комплексной оценки деятельности вузов – лицензирования, аттестации и государственной аккредитации, а также создание независимой системы аттестации и контроля качества образования. Но повысить качество высшего образования и подготовки специалистов только путем совершенствования внешнего контроля и методов оценки деятельности вуза невозможно. Качество образования должно формироваться самой деятельностью высшего учебного заведения и во многом зависит от наличия и функционирования в вузе системы обеспечения качества.

Материалы, представленные в разделе «Назначение и возможности СКО РУДН», «Структура и содержание СКО РУДН», были утверждены Ученым Советом РУДН от 24 января 2005 г. Материалы по разделу «Студенческая комиссия по качеству обучения» были утверждены приказом ректора РУДН № 189 от 15 марта 2006 г.

II. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ РУДН

1. Назначение и возможности СКО РУДН

СКО необходима для того, чтобы системно улучшать измеряемое качество обучения в современном международном классическом университете.

Функционирование СКО в РУДН необходимо для повышения эффективности технологии передачи знаний, умений и навыков, и эффективности восприятия этих составляющих педагогического процесса учащимися.

Сегодня каждый российский университет может (и должен) создавать и/или внедрять системы качества для:

- повышения эффективности своей работы – это способствует благосостоянию вуза,
- повышения культуры деятельности вуза (прописываются нормативы и процессы, которые непременно нужно выполнять),
- удовлетворения отечественным требованиям комплексных проверок (лицензирование, аттестация, аккредитация),
- вхождения в общее академическое пространство (в частности, европейское).

Создание внутривузовской системы качества обучения необходимо для достижения следующих целей:

а) совершенствования содержания образования,

б) улучшения организации обучения,

в) повышения эффективности всех процессов передачи и восприятия знаний.

Результатом действия СКО в РУДН является постоянное повышение уровня профессиональной подготовки выпускников.

Наличие СКО в РУДН:

1. Позволяет своевременно учитывать в программах обучения признанные достижения в фундаментальных и прикладных науках, технике и технологии.
2. Способствует прохождению процедур комплексной проверки университета Рособрнадзором.
3. Является необходимым условием международной аккредитации университета в рамках Болонского процесса.

2. Структура и содержание СКО РУДН

СКО включает следующие составляющие:

- Модель менеджмента качества
- Программу обеспечения качества
- Службу обеспечения качества

Модель менеджмента качества (ММК) – инструмент, позволяющий осуществлять контроль качества (детализированная оценка достигнутого уровня качества) и управление качеством (сравнение показателей со «стандартом», разработку мер коррекции существующего состояния ВУЗа, конкретные действия по его улучшению, повторный контроль, коррекция действий).

ММК, как правило, разрабатывается коллективами квалифицированных экспертов и специализированными организациями по заказу государственных (межгосударственных) и/или общественных органов (служб, ассоциаций, международных комиссий и пр.)

Программа обеспечения качества – это часть стратегического плана развития ВУЗа. СП – описание продуманного процесса, включающего определение миссии учреждения и его основных ценностей, выделяющего его возможности, стратегии и действия, разработанные на базе честного SWOT-анализа.

Программа качества составляется непосредственно в учреждении или другими организациями по заказу учреждения.

Служба обеспечения качества – специализированное подразделение учреждения или внешние организации, задача которых состоит исключительно в повышении эффективности деятельности учреждения.

В целом служба качества подготавливает и проводит процедуры внутреннего и внешнего аудита качества обучения.

В РУДН создана внутренняя служба качества, которая обеспечивает централизованный анализ повышения эффективности деятельности ВУЗа, путем оптимизации численных критериев и технологических процессов обучения, согласованных с Международным стандартом ISO 9000:2000 и Европейским стандартом гарантии качества.

2.1. Политика РУДН в области качества обучения

РУДН декларирует следующие основные принципы своей политики в области качества образования:

1) обеспечение высокого уровня качества образования и постоянное повышение его уровня в РУДН есть не цель, а необходимое средство профессиональной подготовки специалистов с высшим образованием
2) обеспечение качества образования осуществляется на научной, системной основе с учетом инновационных процессов, происходящих в международной системе высшего образования
3) система качества образования строго формализована и может быть документально и практически отслежена во всех основных процессах организации и реализации обучения
4) качество обучения отслеживается, обеспечивается и совершенствуется по каждой образовательной программе, по каждому факультету (учебному институту), качество образования – по университету в целом
5) улучшение качества обучения осуществляется на основе разработки стратегических и оперативных планов
6) ведущая роль в обеспечении качества обучения принадлежит руководителям университета: ректору, проректорам и деканам факультетов (директорам учебных институтов)

7) в реализацию процессов обеспечения качества образования вовлечены все участники организации и реализации учебного процесса: сотрудники администрации, преподаватели и учащиеся
8) независимый контроль обеспечения качества образования осуществляют студенческие организации
9) качество образования улучшается в непрерывном циклическом режиме и периодически отслеживается по установленным критериям и результатам социологических исследований; данные о качестве образования являются открытыми и публикуются в конце каждого учебного года.

2.2. Модель менеджмента качества

Модель менеджмента качества обучения была выбрана на основе международного стандарта ISO 9000:2000, созданного Международной организацией по стандартизации, куда входит Госстандарт РФ (другие страны – неправительственными организациями). Все стандарты являются добровольными. ISO 9000:2000 универсален, т.к. подходит к любому учреждению. Это международная универсальная интегрированная МК, т.к. базируется на концепции TQM (всеобщего управления качеством).

В его основе – девять принципов:

- ориентация на потребителя
- роль руководства
- вовлечение сотрудников
- процессный подход к производству (все виды деятельности рассматриваются как процессы)
- системный подход к менеджменту (понимается корреляция процессов, это используется в управлении)
- постоянное улучшение (каждого вида деятельности и качества продукции)
- принятие решений основано на фактах (анализируется информация)
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Главная идея – «процессный подход», который позволяет «постоянно управлять, значит, улучшать». Сюда включаются:

- понимание сути процессов
- необходимость рассмотрения процессов с позиций добавочной стоимости
- достижение результатов
- постоянное совершенствование процессов

Стандарт определяет требования к внутренней модели качества.

Нужно:

- идентифицировать процессы
- произвести их корреляционный анализ
- определить критерии и методы эффективной реализации процессов
- обеспечить ресурсы и информацию для мониторинга
- проводить мониторинг процессов
- осуществлять совершенствование процессов.

Обязательны документы:

- цели и политика в области качества
- инструкция по менеджменту качества
- описание процессов
- описание взаимодействия между процессами
- зарегистрированные данные по качеству (некоторые количественные показатели)

Если все это в учреждении есть, то можно подавать заявку в надлежащую организацию на регистрацию наличия системы качества. Например, в Госстандарте РФ.

Термин менеджмент качества подразумевает исполнение службой качества двух основных функций:

- мониторинг качества обучения (в различных формах, см. ниже),
- управление качеством обучения на всех возможных уровнях.

Существует много видов моделей менеджмента качества.

Выбор модели менеджмента качества – один из самых существенных элементов построения всей системы качества обучения в университете.

Для РУДН была сконструирована модель Менеджмента Качества, в которой используется критериальная («численная») и процессная («инструментальная») технологии.

Критериальную часть, содержащую 10 критериев (36 показателей); эта часть в значительной степени согласована с позициями для оценки качества образовательных программ, разработанными в рамках Болонского процесса. Процессную часть, содержащую описание и технологическую карту управления основными процессами в схеме обучения (21 процесс).

Обоснование использования КТ и ПТ в модели менеджмента качества обучения для РУДН:

1. КТ необходимы для объективизации управления и демонстрации качества.
2. Без наличия КТ сегодня невозможно прохождение комплексных проверок и аккредитационных мероприятий Рособрнадзора.
3. КТ нужны для участия РУДН в рейтингах вузов.
4. КТ более свойственны для моделей менеджмента качества с мелкосерийным производством. Поскольку по каждому направлению (специальности) РУДН остается производителем небольших серий специалистов ВПО, использование КТ в модели менеджмента качества обучения рационально.
5. ПТ позволяют составить полную технологическую карту процессов в вузе на разных уровнях детализации, что способствует объективизации системы управления, процессы становятся более стабильными, менее зависимыми от случайных влияний.
6. ПТ достаточной степени детализации позволяют повышать эффективность (качество) каждого процесса, осуществлять «тонкое» управление качеством.
7. Анализ функционала факторов влияния на процессы («инструментов») ПТ позволяет эффективно включать механизмы положительных обратных связей (влияние широкого круга участников процесса, в том числе, потребителей), это способствует повышению эффективности каждого процесса.
8. ПТ являются основой многих стандартных моделей качества, принятых в мировой практике массовых производств. Поскольку РУДН является иерархически и технологически сложной системой и в целом реализует «массовое производство» специалистов ВПО, наличие ПТ в модели менеджмента качества обучения рационально.

В РУДН разработана информационная система для учета основных показателей качества обучения, которая в виде сетевой компьютерной программы «Качество обучения в РУДН». Базу данных этой информационной системы создают сотрудники службы качества.

2.2.1. Критериальная технология

Критериальная технология состоит в выделении и численной оценке основных критериев (показателей, параметров), характеризующих качество обучения по сравнению с имеющимися (или определяемыми экспериментально) стандартными значениями. Основные критерии (все критерии нормированы к единице).

2.2.1.1. Назначение и возможности КТ

Критериальная технология (КТ) состоит в выделении и численной оценке основных критериев (показателей, параметров), характеризующих качество обучения по сравнению с имеющимися (или определяемыми экспериментально) стандартными значениями.

В мониторинге КТ определяются фактические значения критериев;

В управлении КТ на основании сравнения фактических и стандартных значений показателей принимаются решения и осуществляются действия по улучшению этих показателей.

2.2.1.2. Перечень критериев и показателей

Критерии	Показатели
1. Уровень передачи знаний	
1.1. Анализ учебных планов и программ	1.1.1. Соответствие учебных планов ГОС. 1.1.2. Рациональность, или процент унификации учебных планов смежных направлений (специальностей).
1.2. Анализ профессорско-преподавательского состава	1.2.1. Должности ППС. 1.2.2. Средний возраст преподавателей по должностям. 1.2.3. Научная активность преподавателей. 1.2.4. Методическая активность. 1.2.5. Повышение квалификации ППС. 1.2.6. Знание информационных технологий.
1.3. Информационное обеспечение учебного процесса	1.3.1. Книгообеспеченность. 1.3.2. Обеспеченность дисциплин учебными электронными материалами. 1.3.3. Обеспечение доступа в Интернет. 1.3.4. Качество компьютерных сетей.
1.4. Материально техническое обеспечение учебного процесса	1.4.1. Обеспеченность помещениями. 1.4.2. Лабораторное обеспечение. 1.4.3. Обеспечение специальными оборудованными аудиториями. 1.4.4. Обеспечение учебного процесса расходными материалами.
1.5. Организация системы контроля знаний	1.5.1. Форма контроля текущей успеваемости (подразумевается контроль знаний во время зимней и летней экзаменационных сессий). 1.5.2. Наличие балльно-рейтинговых систем оценки знаний студентов. 1.5.3. Методика рубежного контроля. 1.5.4. Анализ контроля знаний.
1.6. Организация проведения учебных практик	1.6.1. Согласование трудоемкости учебных практик с Государственным образовательным стандартом. 1.6.2. Обеспеченность стабильными базами практик.
1.7. Научно-исследовательская работа	1.7.1. Признанные научные школы. 1.7.2. Научные гранты. 1.7.3. Научные программы. 1.7.4. Хоздоговорные темы.
2. Уровень восприятия знаний учащимися	
2.8. Успеваемость студентов	2.8.1. Средняя успеваемость студентов. 2.8.2. Средняя успеваемость по циклам общеобразовательных дисциплин. 2.8.3. Средняя успеваемость по циклам общепрофессиональных и специальных дисциплин. 2.8.4. Средняя успеваемость по курсам (годам) обучения. 2.8.5. Средняя успеваемость по регионам.
2.9. Научная работа студентов	2.9.1. Студенческие научные публикации. 2.9.2. Студенческие научные гранты.
2.10. Признание студенческих заслуг и выпуск	2.10.1. Именные стипендии. 2.10.2. Дипломы с отличием. 2.10.3. Трудоустройство.

2.2.1.3. Обоснование нормализации параметров КТ

Все вышеперечисленные показатели критериев имеют обоснование введения и нормализации на 1 (или на 100%).

Качество учебных планов

1.1.1. Соответствие учебных планов ГОС

В настоящее время допустимое отклонение учебного плана направления (специальности) от ГОС в рамках вуза составляет 30%. В допуск включаются разрешенное перераспределение трудоемкости между циклами дисциплин (10%), а также перераспределение трудоемкости между установленными ГОС дисциплинами внутри цикла и свобода введения региональной (вузовской) составляющей (20%).

Несоответствие этим допускам является серьезным нарушением вуза. В связи с этим штраф (снижение балла) по каждой из позиций отклонения (между циклами и внутри цикла) предлагается значительным. Более того, нарушение усугубляется, если есть заметные отклонения и между циклами, и внутри циклов дисциплин: в этом случае показатели (каждый из них меньше единицы) перемножаются.

1.1.2. Рациональность, или процент унификации учебных планов смежных направлений (специальностей).

Это качество планов требуется исключительно для оптимизации учебного процесса, в частности для реализации возможности объединения лекционных потоков, что улучшает экономику обучения. Но наиболее существенным этот фактор становится при переходе к кредитно-модульной схеме организации учебного процесса, поскольку именно из унифицированных объемов трудоемкости схожих дисциплин в часах легко формировать трудоемкость в кредитах. При выборе дисциплины студентами различных направлений (у каждого в своем учебном плане) и дальнейшем формировании расписания унификация по трудоемкости оказывается необходимой. Более всего это касается дисциплин общеобразовательных циклов (ГСЭ и ЕН).

Поэтому основной штраф (снижение баллов) предлагается за отсутствие унификации именно этих циклов. Но в целом штраф невелик, поскольку этот показатель описывает лишь экономику и удобство организации учебного процесса, но не его содержание.

Качество профессорско-преподавательского состава

1.2.1. Должности ППС

Нормальный показатель должностного состава ППС для классического университета – 70-75% профессоров и доцентов. Если этот показатель опускается до 60%, университет может иметь проблемы при проведении аккредитаций иных мероприятий (нормативы на сентябрь 2004 г.). В связи с этим предлагается быстрое снижение баллов данного показателя при сравнительно небольшом уменьшении относительного числа высококвалифицированных преподавателей.

1.2.2. Средний возраст преподавателей по должностям

Нормальным признается средний возраст преподавателей (ассистентов, преподавателей, ст. преподавателей) 35 лет, доцентов и профессоров - 50 лет.

Отклонения в положительную сторону имеют следствием сравнительно медленное снижение балла показателя. Есть две основных причины малого «штрафа». 1. Тенденция последних лет: повышение трудоспособности лиц старшего возраста, в целом увеличение активного периода жизни. 2. Очень высокий уровень квалификации и ответственности преподавателей, получивших образование до 1990 г.

Однако в том случае, если возраст и преподавателей, и профессоров превышает установленную норму, сниженные баллы перемножаются, что приводит к заметному уменьшению величины показателя в целом. Этим демонстрируется угроза для вуза через скорое время оказаться перед трудноразрешимой проблемой старения педагогического корпуса. Стоит заметить, что величина и динамика возрастного показателя, безусловно, заслуживает дальнейшей дискуссии.

1.2.3. Научная активность преподавателей

В РУДН нормой считается опубликование преподавателем высшей квалификации 7 научных работ в центральной печати за 5 лет (нормальный срок договора между преподавателем и вузом после прохождения по конкурсу). Если же учитывать все публикации, включая тезисы крупных конференций, то нормальным для профессора представляется число 3 публикаций в течение года. Для преподавателя аналогичный показатель оценивается в 2 публикации, поскольку идеальной для вуза является ситуация, когда все преподаватели (по должности) в будущем получат ученые звания и займут места доцентов и профессоров.

В то же время нельзя требовать чрезмерной активности по публикациям, чтобы не свести суть дела к профанации. В связи с этим предлагается нелинейная шкала уменьшения баллов для профессоров и не слишком значительное снижение баллов для преподавателей. Однако, если обе категории педагогов публикую результаты своих научных исследований недостаточно, результат сказывается сильнее, поскольку и в этом случае результирующее значение показателя есть произведение значений показателя для двух групп педагогических должностей.

1.2.4. Методическая активность

Этот показатель отличается от предыдущего для преподавателей, научная деятельность которых не связана напрямую с педагогическим процессом. Установленная норма 2 методические публикации в год предполагает не обязательно создание новых, но также и необходимое обновление имеющихся учебных и методических пособий. Норма выбрана из расчета того, что в течение года один преподаватель читает два больших раздела одной дисциплины (в двух семестрах) или несколько дисциплин. При этом учитывалось, что в обязанность каждого преподавателя входит ежегодный пересмотр, дополнение, обновление, методических и дидактических материалов по читаемым курсам. Эти методические материалы могут быть напечатаны в типографии или опубликованы в электронной форме, но с обязательной возможностью доступа к ним студентов. В последнем случае в материале должна быть указана дата последнего обновления.

Недостаточность или отсутствие регулярной методической работы преподавателя заметно снижает качество учебного процесса. Поэтому в таких случаях предполагается резкое снижение величины соответствующего показателя.

1.2.5. Повышение квалификации ППС

Действующими на 2004 год нормативами предусмотрено обязательное повышение квалификации каждым преподавателем в 5-летний период, при этом в период проведения аккредитационных мероприятий требуется наличие официальных свидетельств о прохождении преподавателями курсов повышения квалификации, стажировок и пр. Кроме того, поддержание (и повышение) качества образовательного процесса невозможно без регулярного ознакомления преподавателей с новыми научными результатами и освоения ими новых методик преподавания. В связи с этими обстоятельствами предусматривается резкое снижение числа баллов при невыполнении нормативов по этой позиции.

1.2.6. Знание информационных технологий

Этот показатель формируется на основе двух позиций: (1) учет трудоемкости использования электронных материалов в учебном процессе (доля времени, работы преподавателя с применением УЭМ) и (2) наличие зарегистрированных УЭМ по основным группам методических материалов для каждой дисциплины: группа (а): сопровождение аудиторных занятий и материалы для самостоятельной работы, группа (б): контроль знаний.

В силу постепенности внедрения информационных технологий в учебный процесс снижение баллов по сравнению с нормой предлагается незначительным. Однако, в системе контроля знаний применение УЭМ считается более насущным, поэтому при наличии УЭМ только группы (а) число баллов существенно ниже, чем при наличии УЭМ группы (б). Норма, равная единице, устанавливается при 100% наличии УЭМ обеих групп.

Учет позиций (1) и (2) осуществляется вычислением среднего арифметического значения баллов по обеим позиция с последующим округлением до 0.1 балла.

1.3.1. Книгообеспеченность

Желательно 100% обеспечение студентов учебниками по каждой дисциплине. Установленный Федеральной службой надзора за системой образования норматив равен 50%. В целях повышения реальной книгообеспеченности рациональной нормой (равной единице) предлагается считать величину 70%. Поскольку на сегодняшний день этот традиционный показатель является одним из основных в информационном обеспечении, предусмотрено быстрое снижение баллов при сравнительно небольшом его уменьшении по сравнении с нормой.

1.3.2. Обеспеченность дисциплин учебными электронными материалами

В формулировку этого показателя заложена значительная степень взаимозависимости с показателем 1.2.6; при анализе качества предоставляемых образовательных услуг должна наблюдаться заметная корреляция этих параметров. В связи с этим предлагается аналогичная (позиции 1.2.6) «скорость» снижения числа баллов, но значительно более простая схема их начисления.

1.3.3. Обеспечение доступа в Интернет

Этот показатель существенным образом зависит от территориального расположения учебных подразделений. Поэтому предлагается его определять по группам факультетов и учебных институтов, расположенных в одном здании (или группе рядом стоящих зданий). Показатель определяется как среднее число студентов (данной группы факультетов), имеющих доступ к одной рабочей станции, подключенной к сети Интернет. В связи с тем, что достижение высокой степени обеспеченности такой услугой требует значительных финансовых затрат, предлагается сравнительно небольшое, но все же заметное снижение числа баллов при увеличении числа студентов на 1 компьютер по сравнению с установленной нормой.

1.3.4. Качество компьютерных сетей

Этот показатель учитывает «пропускную способность» информационных каналов, позволяющих осуществить доступ к учебным серверам внутри университета и связь с внешними информационными источниками. Как и в предыдущем случае, здесь резонно рассматривать качество сетей по группам факультетов. Однако, в данном случае при падении мощности сети до 0,6 Гбт/с число баллов предлагается резко снизить в связи с заметным уменьшением скорости передачи информации многим пользователям (порядка 100) одновременно.

Качество материально технического обеспечение учебного процесса

1.4.1. Обеспеченность помещениями

Данный показатель должен соответствовать нормам, установленным Федеральной службы надзора за системой образования. Нарушение этих норм имеет следствием снижение разрешенного контингента учащихся, возникают проблемы с подтверждением лицензионных параметров. Для повышения качества организации учебного процесса в качестве внутривузовской нормы предлагается несколько более высокий коэффициент: 16 кв. м. общих учебных площадей на одного студента. При этом имеется в виду, что учитываться должны все учебные площади, имеющиеся в пользовании университета, а также все площади, предусмотренные договорами о совместной деятельности и договорами аренды для учебных подразделений, базирующихся вне основных территорий университета.

Существенным для данного показателя является быстрое (нелинейное) снижение числа баллов при отрицательном отклонении от государственного норматива.

1.4.2. Лабораторное обеспечение

Этот показатель определяется как среднее число студентов, изучающих некоторую дисциплину, приходящихся на одно полностью оборудованное необходимыми приборами место для лабораторных занятий, предусмотренных учебным планом при обучении данной дисциплине. Этот показатель существенен, главным образом, для направлений и специальностей естественно-научного и технического профиля. Однако, он также может характеризовать и обучение всех студентов (в том числе гуманитарных специальностей) информационным технологиями в компьютерных классах. Предлагается постепенное и не

резкое снижение балла для данного показателя в случае превышения числа студентов на одно место выше нормы.

1.4.3. Обеспечение аудиториями оборудованными мультимедийной техникой

Имеются в виду аудитории, оснащенные техническими средствами, позволяющими более эффективно, экономично и качественно осуществлять проведение занятий. В эту категорию включаются специализированные учебные кабинеты, лингафонные классы и аудитории с мультимедийным сопровождением аудиторных занятий (но не включаются лаборатории и компьютерные классы). Этот показатель, как и ряд предыдущих, удобно отнести к группам факультетов, расположенных в одном здании. Значения этого параметра предлагается устанавливать, исходя из числа специальных аудиторий на 100 студентов, проходящих обучение на факультетах, базирующихся в данном здании. Поскольку наличие таких аудиторий значительно повышает качество обучения, предлагается быстрое снижение числа баллов при отрицательном отклонении от установленной нормы.

1.4.4. Обеспечение учебного процесса расходными материалами

Этот показатель характеризует уровень практической активности студентов на лабораторных занятиях, а также интенсивность учебно-научной работы студентов старших курсов естественно-научных и технических направлений и специальностей и определяется для, групп факультетов, на которых специальности есть. В качестве варианта предлагается шкала значений затрат на расходные материалы для одного студента (эта величина может варьироваться в зависимости от специальности) и соответствующего числа баллов для каждого значения затрат по сравнению с установленной нормой.

Качество организации системы контроля знаний

1.5.1. Форма контроля текущей успеваемости (подразумевается контроль знаний во время зимней и летней экзаменационных сессий).

Желательно применение оптимальных форм контроля знаний студентов. Среди таких форм письменная, тестовая (в документальном или компьютерном варианте), устная.

После обсуждения на заседаниях учебно-методических комиссий университета и факультетов в вузе должны быть установлены оптимальные формы для каждого вида дисциплин. Например, для математических дисциплин наиболее приемлемая форма -письменные, для экономических дисциплин -- тестовая, для иностранного языка -письменная и устная. Используемые на факультетах и в учебных институтах формы контроля должны соответствовать этим нормам. Данный показатель характеризует степень этого соответствия. Его численно значение уменьшается прямо пропорционально отрицательным отклонениям от нормы с шагом, совпадающим с относительной величиной отклонения.

1.5.2. Наличие балльно-рейтинговых систем оценки знаний студентов

Введение БРС дисциплинирует студентов и позволяет сделать процесс освоения дисциплин более равномерным по времени. Более того, рейтинговые системы позволяют значительно экономить учебное время. В связи с этим их наличие весьма желательно, а при внедрении кредитно-модульной системы организации учебного процесса - абсолютно необходимо. В связи с этим снижение процентного отношения дисциплин, где введены БРС, по отношению к норме сказывается на качестве учебного процесса в виде достаточно быстрого снижения соответствующего числа баллов.

1.5.3. Методика рубежного контроля

Этот показатель аналогичен показателю 1.5.1, но описывает оптимальность выбора не текущей, а рубежных аттестаций, проводимых, как правило, в рамках балльно-рейтинговых систем, разработанных для каждой дисциплины. Как правило, форма рубежного контроля по каждой дисциплине должна быть описана в положении о БРС, утвержденном на учебно-методической комиссии факультета (учебного института); эта форма должна соответствовать установленным требованиям. Отклонения от нормы приводят к прямо пропорциональному снижению числа баллов для этого показателя.

1.5.4. Анализ контроля знаний

Это показатель является наиболее действенным для дисциплин, оценка знаний студентов по которым осуществляется традиционными методами: во время экзаменационных сессий. Практикуются, как минимум, две формы анализа контроля знаний: выборочные ректорские контрольные, которые проводятся после окончания экзаменационных сессий и система массового компьютерного тестирования студентов на предмет выявления уровня остаточных знаний. Вторая форма получает широкое распространение в последнее время и уже реально применяется в рамках аккредитационных мероприятий органами Федеральной службы надзора за системой образования. Стоит отметить, что этот, хотя и необходимый анализ имеет ориентировочный характер; поэтому для численной оценки соответствующего показателя предлагается умеренное пропорциональное снижение по сравнению с установленной нормой.

Качество организации и проведения учебных практик

1.6.1. Согласование трудоемкости учебных практик с ГОС

Проведение на надлежащем учебном и организационном уровне учебных практик – необходимый компонент мониторинга качества (и последующего управления качеством обучения), особенно в вузах РФ; на нем целесообразно сделать акцент. Учитывая важность этого показателя, предлагается предусмотреть шкалу быстрого снижения числа баллов, соотнесенную с отрицательным отклонением показателя от установленной нормы.

1.6.2. Обеспеченность стабильными базами практик

Этот показатель характеризует качество организованности учебных практик. Всякая смена базы учебной практики (особенно, выездной), требует проведения большой дополнительной организационной работы, связанных с этим временных и финансовых затрат, наработки новых методических материалов, отражающих специфику новых условий. Поэтому частая смена баз учебных практик рассматривается как фактор, заметно снижающий стабильность этого вида учебного процесса. Число баллов для этого показателя быстро снижается с отклонением от нормы, которая для смены баз учебных практик предлагается не чаще, чем один раз в 5 лет.

Научно-исследовательская работа ППС как составляющая качества учебного процесса

1.7.1. Признанные научные школы

Этот показатель служит для характеристики распространения научной деятельности в вузе в целом, а также на каждом факультете и учебном институте. Для системного стимулирования научной деятельности в университете целесообразно иметь перечень

признанных научных школ. Уровень признания может задаваться как внешними, так и внутривузовскими оценками. Поскольку базовой организационной структурой в университете является кафедра, руководителем которой по отечественной традиции является, как правило, заслуженный ученый (и педагог), естественно ожидать на каждой выпускающей кафедре наличия научной школы. Однако на практике научных школ, тем более, признанных значительно меньше. Поэтому нормой предлагается считать наличие научных школ на 60% выпускающих кафедр. Численное значение этого показателя уменьшается прямо пропорционально снижению процентного отношения с заметным шагом.

1.7.2. Научные гранты

Это показатель индивидуальной научной активности преподавателей высшей квалификации. Предлагается нормировать этот показатель из тех соображений, что 50% профессоров в настоящее время могут получить личные научные гранты. Число баллов этого показателя равномерно и умеренно уменьшается с соответствующим отклонением показателя от нормы.

1.7.3. Научные программы

Показатель характеризует научную активность преподавателей университета в разработке государственных научных программ. Ожидается, что, как и научная школа, научная программа может разрабатываться на каждой выпускающей кафедре. За норму принимается 60% участие выпускающих кафедр в работе над научными программами. Значение этого показателя регулярно и умеренно снижается при отрицательных отклонениях от нормы.

1.7.4. Хоздоговорные темы

Показатель аналогичен предыдущему (1.7.3) по структуре, но существенно отличается от него по формальным и содержательным признакам. Как правило, это прикладные научные разработки, имеющие практическую ценность для заказавших их организаций. Для создания таких разработок привлекаются иные экономические ресурсы - как по происхождению, так и по объему. Учет этих обстоятельств вынуждает считать нормальным существенно меньшее число выпускающих кафедр, разрабатывающих хоздоговорные темы - от 40%. Отклонение от нормы предполагает линейное, но быстрое уменьшение числа баллов для этого показателя.

Качество восприятия знаний

2.8.1. Средняя успеваемость студентов

Этот показатель традиционно - со дня образования университета - обсуждается на заседаниях ректората университета как минимум два раза в год: после каждой экзаменационной сессии и анализируется. Из опыта обсуждений нормальной предлагается считать 90% среднюю успеваемость. Снижение этого выраженного в процентном отношении показателя сказывается на достаточно быстром (но равномерном) уменьшении соответствующего числа баллов.

2.8.2. Средняя успеваемость по циклам общеобразовательных дисциплин

Этот показатель, так сказать, в нулевом приближении обеспечивает детализацию анализа успеваемости. Такая детализация, хотя, конечно, и не достаточна, но необходима для дальнейшего анализа ситуации и принятия мер по управлению качеством. Здесь, в частности, представлена оценка успеваемости студентов по дисциплинам общеобразовательных циклов: гуманитарных и социальных дисциплин, естественно-научных дисциплин. Шкала оценок аналогична шкале показателя 2.8.1.

2.8.3. Средняя успеваемость по циклам общепрофессиональных и специальных дисциплин

Еще один параметр детализации, имеющий целью макроанализ освоения студентами тех дисциплин учебного плана, которые определяют содержание направления (специальности). По результатам анализа ожидается принятие комплекса мер по улучшению ситуации. Шкала оценок для этого показателя идентична шкале показателя 2.8.1.

2.8.4. Средняя успеваемость по курсам (годам) обучения

Этот показатель продолжает детализацию успеваемости. Анализ этого показателя может быть полезен для выработки комплекса мер по ускорению адаптации студентов младших курсов к университетской жизни, для определения по курсовым тенденциям успеваемости причин, влияющих на улучшение качества освоения дисциплин. Кроме этого, данный показатель несет своего рода контрольную функцию: его изменения его значений должны находиться в корреляционной зависимости от изменений показателей 2.8.2 и 2.8.3, поскольку изучение дисциплин циклов ГСЭ и ЕН, как правило, осуществляется на младших курсах, а дисциплин ОПД и СД - на средних и старших курсах обучения, по этой причине шкалы всех этих показателей идентичны.

2.8.5. Средняя успеваемость по регионам

Показатель другого среза детализации. Традиционно анализ этого показателя проводится на ректорате университета. При этом учитываются крупные регионы: Азия, Африка, Латинская Америка, Ближний и Средний Восток, Россия, страны Ближнего зарубежья, студенты-целевики из регионов РФ. Стоит повторить, что основная цель показателя -повысить качество обучения, поэтому учитываемый в данном показателе срез детализации позволяет установить набор иных - субъективных - причин недостаточной успеваемости и выработать адекватный комплекс мер. Шкала численных значений этого показателя идентична шкале показателя 2.8.1.

Научная работа студентов как показатель качества учебного процесса

2.9.1. Студенческие научные публикации

Предлагается оценивать уровень научной подготовленности и активности студентов в виде относительного числа официальных студенческих научных публикаций к числу студентов (в течение года). При этом учитываются все виды публикаций: авторство (или соавторство) научных книг и монографий, статьи в научных журналах, опубликованные тезисы научных

конференций, семинаров и симпозиумов любого уровня. Нормальным представляется соотношение в 25%. Значение показателя равномерно снижается с заметным шагом.

2.9.2. Студенческие научные гранты

Предлагается считать нормой, если каждый десятый студент, обучающийся по данной специальности, участвует в обеспечиваемой грантом научной работе. Как правило, это студенты старших курсов специальностей и магистратуры. От общего числа студентов они составляют примерно 20%; таким образом, нормально, когда половина их задействована в научных работах по гранту. При снижении этого процентного отношения, число баллов данного показателя пропорционально постепенно снижается.

Качество выпуска

2.10.1. Именные стипендии

В настоящее время достаточно много именных стипендий - как государственных (Президента, Правительства, Ломоносова, Менделеева), так и частных - от предприятий, организаций, известных выпускников университета. Этот показатель во многом зависит и от качества успеваемости студентов, и от активности ассоциации выпускников (или друзей) университета, побуждающей своих членов назначать именные стипендии. Таким образом, этот показатель учитывает и «действующее», и «прошлое» студенчество вуза. В качестве нормы предлагается наличие именных студентов у 10% от полного контингента, обучающегося по очной форме (это примерно 40% студентов старших курсов специальностей и магистратуры). При уменьшении этого отношения, число баллов данного показателя постепенно и равномерно снижается.

2.10.2. Дипломы с отличием

В качестве нормы принимается получение «красных дипломов» четвертью всех выпускников. Это кажется много, но в реальной практике на гуманитарных факультетах доля получивших диплом с отличием бывает существенно выше. При уменьшении доли отличников число баллов для этого показателя снижается с небольшим замедлением, что позволяет учитывать даже минимальный процент «красных дипломов».

2.10.3. Трудоустройство

Показатель рассчитывается как процентное число зарегистрированных на бирже труда выпускников университета данного года. За норму принимается нулевое значение показателя (этому соответствует число баллов, равное единице).

2.2.1.4. Таблица нормализации параметров КТ

Составляющая	**Название, варианты**	**Значение**	**Показатель**
1	**2**	**3**	**4**
	Уровень передачи знаний		
Качество учебных планов и программ			
(1.1.1)	Соответствие учебных планов ГОС (%)	70	1
		60	0,8
		50	0,6
		40	0,4
(1.1.2)	Рациональность (% унификации смежных планов)	100	1
		95	0,95
		90	0,9
		85	0,85
		80	0,8
Качество анализа ППС			
(1.2.1)	Должности ППС (% проф.и доц.)	75	1

		70	0,9
		65	0,7
		60	0,5
(1.2.2)	Средний возраст по должностям проф.-доц., препод.		
	*Показатели (1) и (2) перемножаются		
	(1)Увеличение возраста преп.(лет)	35	1
		40	0,95
		45	0,9
		50	0,85
1	**2**	**3**	**4**
		55	0,8
	(2)Увеличение возраста проф.-доц.(лет)	50	1
		55	0,9
		60	0,8
		65	0,7
		70	0,6
(1.2.3)	Научная активность		
	(1)Среднее число публикаций в год для проф.-доц.(кол-во)	3	1
		2	0,8
		1	0,6
		<1	0,3
	(2)Среднее число публикаций в год для преп.	2	1
		1	0,9
		<1	0,7
(1.2.4)	Методическая активность		
	Среднее число методических публикаций в год	2	1
		1	0,7
		<1	0,5
(1.2.5)	Повышение педагогической квалификации		
	Процент ППС, в срок прошедших повыш.квалиф.(%)	100	1
		90	0,7
		80	0,5
		70	0,3
(1.2.6)	Знание информационных технологий		
	Наличие зарегистрированных авторских УЭМ (% содерж)	100	1
		80	0,8
		60	0,6
		40	0,4
Качество информационного обеспечения учебного процесса			
(1.3.1)	Книгообеспеченность (число учебников по дисц.на 1студ.)	0,7	1
		0,6	0,85

		0,5	0,7
		0,4	0,55
		0,3	0,4
(1.3.2)	Обеспеченность дисциплин УЭМ (%)		
		100	1
		90	0,9
		80	0,8
		70	0,7
(1.3.3)	Доступ в Интернет		
1	**2**	**3**	**4**
	Число студентов на ПК с Интернет по специальностям	5	1
		10	0,9
		15	0,8
		20	0,6
(1.3.4)	Качество компьютерных сетей		
	Относительная мощность сетей по специальностям (Гбт/с)	1	1
		0,8	0,8
		0,6	0,6
Качество материально-технического обеспечения учебного процесса			
(1.4.1)	Обеспеченность помещениями (кв.м. на студ.по факультетам)	16	1
		14	0,9
		12	0,8
		10	0,6
		8	0,4
(1.4.2)	Лабораторное обеспечение (число студентов на 1 лаб. место)	10	1
		12	0,9
		14	0,8
		16	0,7
(1.4.3)	Обеспечение спец.оборудованными аудиториями	2	1
	число спец аудиторий на 100 студ.	1	0,6
		<1	0,3
(1.4.4)	Обеспеченность материалами		
	сумма $ в год на материалы на 1 студ.(по факультетам)	50	1
		40	0,8
		30	0,6
		20	0,4
Качество организации систем контроля знаний			
(1.5.1)	Форма контроля текущей успеваемости (зачеты, экзамены)		
	%установленной оптимизации форм контроля по	100	1

	дисц.уч.плана		
		70	0,7
		50	0,5
(1.5.2)	Наличие БРС (%дисциплин, по которым есть БРС)	100	1
		90	0,85
		80	0,7
		70	0,55
		60	0,4
(1.5.3)	Методика рубежного контроля		
	%установленной оптимизации форм рубежного контроля	100	1
1	**2**	**3**	**4**
		80	0,8
		60	0,6
(1.5.4)	Анализ контроля знаний		
	Совпадение с рект.контрольными, компьют.тестированием (%)	100	1
		80	0,8
		60	0,6
Качество организации и проведения практик			
(1.6.1)	Согласование трудоемкости практик с ГОС (%)	100	1
		90	0,8
		80	0,6
		70	0,4
(1.6.2)	Обеспеченность стабильными базами практик		
	Отсутствие смен баз практик в течение (лет)	5	1
		4	0,9
		3	0,7
		2	0,5
		1	0,3
Научно-исследовательская работа ППС как составляющая качества учебного процесса			
(1.7.1)	Признанные научные школы		
	процентное отношение числа научных школ к числу кафедр (%)	60	1
		50	0,8
		40	0,6
		30	0,4
		20	0,2
(1.7.2)	Научные гранты		
	Отношение числа грантов к числу профессоров (%)	50	1
		40	0,8
		30	0,6
		20	0,4

		10	0,2
(1.7.3)	Научные программы		
	Отношение числа программ к числу кафедр (%)	60	1
		50	0,8
		40	0,6
		30	0,4
		20	0,2
(1.7.4)	Хоздоговорные темы		
	Отношение числа тем к числу кафедр (%)	40	1
		30	0,7
1	**2**	**3**	**4**
	Уровень восприятия знаний		
Качество восприятия знаний			
(2.8.1)	Успеваемость студентов		
	Средняя успеваемость студентов (%)	90	1
		80	0,85
		70	0,7
		60	0,55
		50	0,4
(2.8.2)	Средняя успеваемость по циклам общеобраз.дисциплин (%)		
		90	1
		80	0,85
		70	0,7
		60	0,55
		50	0,4
(2.8.3)	Средняя успеваемость по циклам общеобр.и спец дисциплин (%)		
		90	1
		80	0,85
		70	0,7
		60	0,55
		50	0,4
(2.8.4)	Средняя успеваемость по курсам: 1-6 (%)		
		90	1
		80	0,85
		70	0,7
		60	0,55
		50	0,4
(2.8.5)	Средняя успеваемость по регионам		
	(СНГ, Азия, Африка, ЛА)	90	1
		80	0,85
		70	0,7
		60	0,55

		50	0,4
Научная работа студентов как показатель качества обучения			
(2.9.1)	Студенческие научные публикации		
	Отношение числа ст.публ. к числу студентов (%)	25	1
		20	0,8
		15	0,6
		10	0,4
		5	0,2
(2.9.2)	Студенческие научные гранты		
	Отношение числа грантов к числу студ. (%)	10	1
		9	0,9
		8	0,8
1	**2**	**3**	**4**
		7	0,7
Качество выпуск			
(2.10.1)	Именные стипендии		
	Отношение числа стипендий к числу студ. (%)	10	1
		9	0,9
		8	0,8
		7	0,7
(2.10.2)	Дипломы с отличием		
	Отношение кол-ва дипломов с отличием к числу студентов (%)	25	1
		20	0,85
		15	0,7
		10	0,55
		5	0,4
		3	0,3
		2	0,2
		1	0,1
(2.10.3)	Трудоустройство		
	Отношение выпускников, зарегистр.на бирже, к общему числу (%)	0	1
		1	0,9
		2	0,8
		3	0,7
		4	0,6
		5	0,5

2.2.2. Процессная технология (ПТ)

2.2.2.1. Назначение и возможности

Процессная технология состоит в декомпозиции процесса обучения на серию взаимосвязанных подпроцессов (детализированных процессов), выявления основных факторов влияния на эти

процессы («инструментов»), определения их функциональности и собственно действий по повышению эффективности процессов посредством улучшения функций «инструментов».

В мониторинге ПТ выявляется соответствие фактической работы «инструментов» полноте их функциональных возможностей,

В управлении ПТ усилиями всех участников процесса достигается улучшение влияния на процесс каждого «инструмента».

ПТ предполагает использование, как правило, описательных (нечисловых) методик мониторинга и управления.

2.2.2.2. Основные процессы обучения. Технологическая карта

Предлагается описание следующей последовательности основных процессов и их взаимодействия:

<u>1-ый уровень детализации:</u>

1. Учебный процесс

<u>2-й уровень детализации</u>

1. Учебный процесс

2.1. Организация учебного процесса

2.2. Процесс передачи и контроля знаний

<u>3-й уровень детализации</u>

2.1. Организация учебного процесса:

2.1.1. Выбор и назначение профессорско-преподавательского состава

2.1.2. Создание учебных программ и планов

2.1.3. Материально-техническое и организационное обеспечение учебного процесса

2.1.4. Информационное обеспечение учебного процесса

2.1.5. Научная деятельность (end 1)

2.1.6 Обеспечение учебно-вспомогательным персоналом (end 2)

2.2. Процесс передачи и контроля знаний

2.2.1. Аудиторные занятия

2.2.2. Внеаудиторные занятия обучающихся

2.2.3. Методическая работа преподавателей (end 3)

2.2.4. Учебные практики (end 4)

2.2.5. Контроль знаний

<u>4-й уровень детализации</u>

2.1.1. Выбор и назначение профессорско-преподавательского состава

2.1.1.1. Выбор ППС (end 5)

2.1.1.2. Назначение ППС (end 6)

2.1.2. Создание учебных программ и планов

2.1.2.1. Создание учебных программ (end 7)

2.1.2.2. Создание учебных планов (end 8)

2.1.3. Материально-техническое и организационное обеспечение учебного процесса

2.1.3.1. Обеспечение помещениями (end 9)

2.1.3.2. Обеспечение аппаратной базой (end 10)

2.1.3.3. Организационное обеспечение

2.1.4. Информационное обеспечение учебного процесса

2.1.4.1. Обеспечение учебно-научной литературой (end 11)

2.1.4.2. Обеспечение электронными информационными источниками (end 12)

2.2.1. Аудиторные занятия

2.2.1.1. Лекции и семинары (end 13)

2.2.1.2. Практические, лабораторные, клинические, языковые занятия (end 14)

2.2.2. Внеаудиторные занятия обучающихся

2.2.2.1. Текущая самостоятельная работа студента (end 15)

2.2.2.2. Работа студента над «курсовыми» (end 16)

2.2.5. Контроль знаний

2.2.5.1. Рубежный контроль знаний (end 17)

2.2.5.2. Текущая аттестация (end 18)

2.2.5.3. Итоговая аттестация (end 19)

5-й уровень детализации

2.1.3.3. Организационное обеспечение

2.1.3.3.1. Выделение аудиторного фонда, составление и исполнение расписания занятий (end 20)

2.1.3.3.2. Нормативно-документальное обеспечение учебного процесса (end 21)

В данном представлении технологическая карта содержит перечень 21 основной процесс 3-й, 4-й и 5-й степеней детализации (которые более не детализируются).
При необходимости уровни детализации процессов могут быть еще более повышены.
Основой процессной технологии является технологическая карта взаимосвязанных подпроцессов (детализированных процессов), реализующих полный процесс организации обучения и собственно передачи, восприятия и контроля знаний.
Технологическая карта может быть представлена в виде словесного описания процессов, или изображаться в виде последовательности IDEFO-диаграмм, каждая из которых имеет четыре комплекса элементов:

- вход (входящие элементы процесса),
- выход (результат процесса),
- органы и методы контроля,
- механизмы влияния и управления (инструменты).

Последний комплекс элементов позволяет реализовать технологию процессного мониторинга, обратной связи и управления. Представление технологической карты с помощью IDEFO-диаграмм предпочтительно, поскольку оно, будучи значительно компактней словесного описания, остается вполне информативным. По этой причине именно такое представление будет использоваться в процессной технологии менеджмента качества обучения в РУДН.

2.2.2.3. Типовая схема описания основных процессов

Процесс №___. Название процесса_____

- вход
- выход
- органы и методы контроля,
- механизмы влияния и управления

Технология отслеживания процесса (соц. опрос, непосредственная проверка, пожелания и замечания участников)_____

Выводы и рекомендации социологического исследования _____

Пожелания на встречах _____

Анализ _____

Программируемые результаты повышения эффективности процесса (описание) _____

Меры (описание) _____

Срок: «___» _____ ____

Экономическое обоснование и суммы затрат: _____

Ответственные:

2.3. Программа (стратегии) обеспечения качества (ПОК)

Программа качества обучения является одной из основных составляющих частей системы качества, она состоит в следующем:

- в учебном процессе выделяются конкретные «объекты качества»,

- задаются требований эффективности, которым эти объекты должны удовлетворять к установленному сроку,
- в рамках принятой модели менеджмента качества определяется перечень действий и механизм их реализации для достижения установленных требований эффективности.

Среди объектов качества могут быть как критерии (численные показатели), так и процессы.
Требования эффективности могут быть заданы в терминах измерений (чисел) и процессов (описаний).

2.3.1. Назначение ПОК

Программа обеспечения качества является частью стратегического плана университета (СП), она должна удовлетворять всем требованиям, предъявляемым к СП:

- СП - это, научно разработанные и ясно описанные предложения по комплексу последовательных действий (ключевых фигур учреждения), направленных на наиболее эффективное достижение стратегической цели (СЦ),
- СЦ – долгосрочное, но определенное изменение к лучшему в данном направлении деятельности учреждения, положительно выделяющее его среди подобных учреждений. СЦ должна обязательно допускать возможности численных оценок (сравнения).

С другой точки зрения, СП – описание продуманного процесса, включающего определение миссии учреждения и его основных ценностей, выделяющего его возможности, стратегии и действия, разработанные на базе честного SWOT-анализа.
Программа качества, как правило, составляется непосредственно в учреждении или другими организациями по заказу учреждения.

2.3.2. Порядок формирования ПОК

Основные этапы составления программа качества:

1) обоснованный выбор, обсуждение (в кругу заинтересованных и ответственных лиц) и утверждение «объектов качества»,
2) выявление текущего уровня состояния каждого из «объектов качества»,
3) предложения по желательному уровню состояния «объектов качества» через установленный период времени,
4) проведение SWOT-анализа по достижению желательного уровня и коррекция предварительно заданных требований эффективности,
5) документальное оформление программы качества.

Каждый из вышеозначенных пунктов должен быть документально описан.
Реализация программы качества осуществляется службой качества под контролем администрации университета.
Программа качества обучения формируется следующим образом:

- <u>в критериальной части</u>: фактическое значение каждого показателя сравнивается с установленным стандартом (в приведенном значении); в результате анализа данных и возможностей определяется срок достижения требуемого значения показателя, необходимые действия (включая экономическое обоснование и обеспечение), ответственные лица;
- <u>в процессной части</u>: на основании выводов и рекомендаций социологических исследований, по результатам встреч руководства университета и факультета с обучаемыми, ППС и сотрудниками разрабатывается комплекс действий по повышению эффективности каждого описанного в технологической карте процесса

2.3.3. Типовая форма ПОК

<u>I. Общие позиции:</u>

Дата составления программы
Направление (специальность)
Факультет (учебный институт)
Ответственный (менеджер учебного процесса)
II. Программа повышения качества в критериальной части
Критерий 1.1. Анализ учебных планов и программ
Показатель
1.1.1. Соответствие учебного плана ГОС.
Стандартное значение: 1.0
Фактическое значение: 0.8
Программируемое значение: 1.0
Меры: коррекция плана
Срок: «___» _____ ____
Экономическое обоснование и суммы затрат: _____
Ответственные:

Критерий 1.2. Анализ профессорско-преподавательского состава
Показатель 1.2.6. Знание информационных технологий.
Стандартное значение: 1.0
Фактическое значение: 0.4
Программируемое значение: 0.7
Меры: организованное обучение ППС ИТ
Срок: «___» _____ ____
Экономическое обоснование и суммы затрат: _____
Ответственные:

III. Программа повышения качества в процессной части
Процесс 2.2.1.2. Практические, лабораторные, клинические, языковые занятия.
Выводы и рекомендации социологического исследования _____
Пожелания на встречах _____
Анализ _____
Программируемые результаты повышения эффективности процесса (описание) _____
Меры (описание) _____
Срок: «___» _____ ____
Экономическое обоснование и суммы затрат: _____
Ответственные:

Процесс 2.1.3.3.2. Нормативно-документальное обеспечение учебного процесса (end 21)
Выводы и рекомендации социологического исследования _____
Пожелания на встречах _____
Анализ _____
Программируемые результаты повышения эффективности процесса (описание) _____
Меры (описание) _____
Срок: «___» _____ ____
Экономическое обоснование и суммы затрат: _____
Ответственные:

Предлагаемый макет предусматривает развернутое планирование повышения качества каждой образовательной программы. По отдельным критериям и процессам возможно программирование качества обучения в учебных подразделениях: на факультетах (в учебных институтах), на кафедрах

2.4. Служба качества обучения РУДН

Служба обеспечения качества РУДН – специализированное подразделение учебно-методического управления РУДН, задача которого состоит в повышении эффективности деятельности данного образовательного учреждения.

2.4.1. Назначение службы качества обучения

Университетская служба качества обучения обеспечивает постоянный контроль качества обучения в целях:

а) совершенствования содержания образования,
б) улучшения организации обучения,
в) повышения эффективности всех процессов передачи и восприятия знаний.

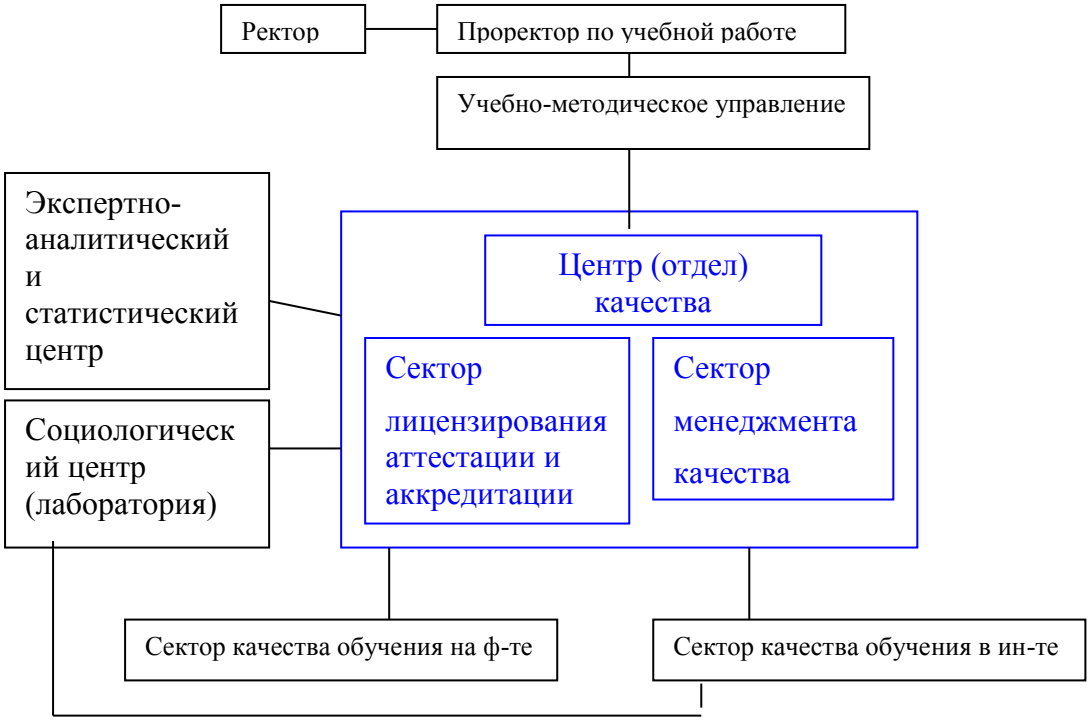
2.4.2. Структура службы качества

Согласно схеме, служба качества включает:
- центр (отдел качества)
- сектора качества на факультетах и в учебных институтах,

В схему работы центра включены:
- аналитический центр при Президенте РУДН
- социологическая лаборатория РУДН

Сотрудники центра качества:
- начальник отдела
- начальники секторов

Сотрудники секторов качества на факультетах и в институтах:
- заместители деканов (директоров институтов) по качеству обучения.



Основные функции отделов службы качества.

Сектор лицензирования, аттестации и аккредитации: совместно с аналитическим центром при Президенте РУДН, деканатами ф-тов и дирекцией учебных институтов обеспечивает:

- лицензирование новых направлений и специальностей
- проведение плановых комплексных проверок со стороны Федеральной службы надзора в сфере образования
- ведет всю текущую статистику и заполнение компьютерных модулей по данным вопросам
- обеспечивает оперативную связь с федеральной службой надзора в сфере образования и ее подчиненными подразделениями.

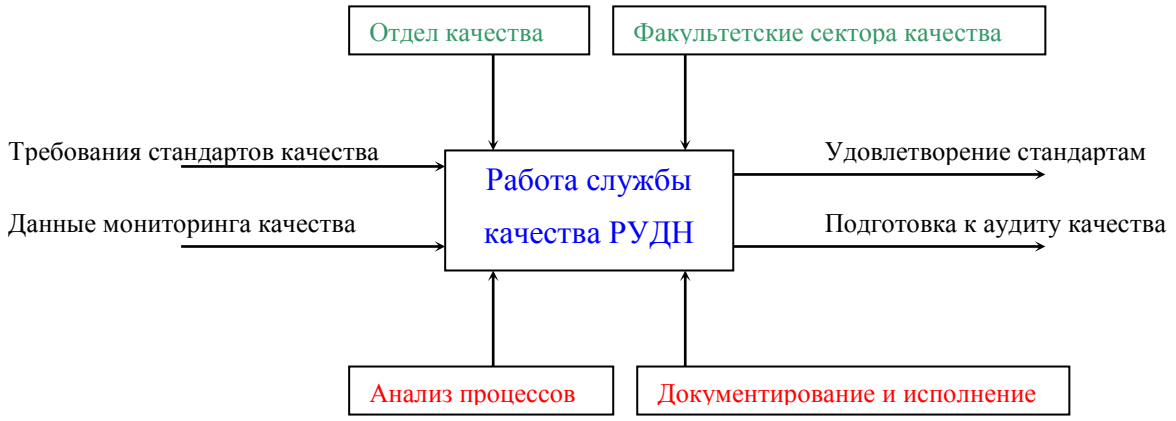
Сектор менеджмента качества: совместно с секторами качества обучения на факультетах и в учебных институтах обеспечивает в рамках избранной (разработанной) РУДН модели менеджмента качества:

- централизованный мониторинг показателей и процессов качества,
- осуществляет централизованное управление процессами качества (коррекция – контроль – коррекция)
- обеспечивает ведение всей необходимой документации РУДН по качеству
- обеспечивает оперативную связь с независимыми агентствами качества
- ведет необходимую методическую работу с сотрудниками подчиненных подразделений,
- формирует отчеты о самообследовании качества учебной работы.

Сектора качества обучения на факультетах и в учебных институтах:

- осуществляют мониторинг и управление качеством обучения на уровне факультета (института)
- разрабатывают IDEFO-карты процессов обучения на ф-тах (в институтах)
- ведут всю необходимую документацию на своем уровне.

В целом служба качества подготавливает и проводит процедуры внутреннего и внешнего аудита качества обучения (см. IDEFO-диаграмму).



2.4.3. Функциональные обязанности сотрудников службы качества

Начальник отдела качества обучения

- осуществляет руководство отделом и отвечает за его работу;
- обеспечивает функционирование всей системы качества обучения (действие модели менеджмента качества, реализацию программы качества, работу служб качества);
- создает и поддерживает всю необходимую документацию по качеству обучения РУДН в целом;

- содействует в создании и поддержке необходимой документации по качеству обучения в учебных подразделениях;
- осуществляет контроль наличия и правильности поддержания документации по качеству обучения в учебных подразделениях;
- лично контролирует работу сотрудников отдела, ответственных за качество обучения в учебных подразделениях;
- готовит справки и аналитические отчеты о текущем и рубежном состоянии качества обучения в РУДН;
- лично осуществляет связь с лабораториями социологических исследований в части, касающейся качества обучения;
- принимает участие в создании программы поддержания и развития качества в РУДН;
- принимает участие в совершенствовании и развитии системы качества обучения.

Начальник сектора лицензирования и аккредитации

- непосредственно подчиняется начальнику отдела;
- непосредственно отвечает за поддержку и периодическое обновление базы данных по всем показателям комплексной проверки;
- лично осуществляет связь с центрами Рособрнадзора (Йошкар-Ола, Шахты), обеспечивает пополнение их баз данных со стороны РУДН;
- лично заполняет базу данных в части, отнесенной к компетенции учебно-методического управления;
- организует всю техническую работу (включая подготовку документов) по прохождению эпизодических и комплексных проверок со стороны Рособрнадзора;
- осуществляет контроль периодического заполнения базы данных всеми подразделениями РУДН, кроме, УМУ;
- обеспечивает сотрудников деканатов, дирекции учебных институтов и других подразделений РУДН по работе с базой данных показателей комплексной проверки;
- как методист «ведет» один из факультетов (учебных институтов).

Начальник сектора менеджмента (текущего управления) качества обучения

- непосредственно подчиняется начальнику отдела;
- лично организует функционирование модели менеджмента качества обучения в РУДН;
- контролирует поддержание базы данных и компьютерной программы, отслеживающей статистику качества обучения;
- осуществляет связь с ответственными за качество обучения сотрудниками деканатов факультетов и дирекций учебных институтов, следит за своевременным обновлением базы данных качества обучения;
- отвечает за своевременную подготовку всех информационных материалов по качеству обучения;
- участвует в создании, обеспечивает поддержку и развитие компьютерной базы данных (с распределённым доступом), обеспечивающей текущую статистику качества обучения;
- проводит периодическое обучение сотрудников деканатов факультетов и дирекций учебных институтов работе с базой данных качества обучения.

Методист по качеству обучения учебного подразделения (факультета, учебного института)

- подчиняются начальнику отдела и как сотрудник подразделения – декану факультета (директору учебного института или заведующему общеуниверситетской кафедрой);
- обеспечивает функционирование системы качества обучения и отвечает за ее организацию в своем учебном подразделении с учетом его специфики;
- создает и поддерживает всю необходимую документацию по качеству обучения в своем учебном подразделении (таблицы, значения и статистику критериев качества, технологические

карты процессов и подпроцессов обучения, их анализ, разработка конкретных действий по повышению качества и отчеты по их реализации);

- осуществляет руководство действием и контроль системы качества во всех субподразделениях (на кафедрах, в лабораториях и т.д.);
- своевременно пополняет базу данных качества обучения в рамках своего подразделения;
- организует полевую (техническую) часть проведения социологических исследований по качеству в рамках своего учебного подразделения;
- дает рекомендации и участвует в разработке мер управления качеством обучения в своем подразделении.

3. Описание действия системы качества обучения РУДН

Ниже представлена схема одного цикла действия системы качества обучения РУДН:

1. Мониторинг рабочих процессов: - а) заполнение базы данных по значениям критериев
   - б) социологические исследования
2. Анализ данных
3. Составление стратегических и оперативных планов обеспечения качества
4. Принятие мер
5. Мониторинг на новом уровне

3.1. Мониторинг параметров

3.1.1. Назначение и содержание мониторинга критериев и показателей

Мониторинг параметров нацелен на определение фактических значений критериев и показателей, характеризующих качество обучения в ВУЗе. Приведенные выше показатели и критерии выделены для всесторонней оценки качества функционирования вуза. Они отражают деятельность вуза в таких ключевых вопросах, как качество образовательных услуг, подготовка специалистов и качество научных исследований. Мониторинг предполагает периодическое определение конкретных численных значений показателей.

3.1.2. Порядок измерения и оценки параметров

Сбор данных по показателям качества обучения в РУДН осуществляется методистами по качеству обучения факультетов и учебных институтов и отделом качества обучения УМУ при взаимодействии с:

1) кафедрами факультетов и учебными институтами,
2) отделом учета студенческих кадров,
3) коммерческим управлением,
4) бухгалтерией,
5) НБ РУДН,
6) НИЧ.

Методисты по качеству факультетов (институтов) осуществляют непосредственный контакт с кафедрами и ответственными за специальности. Собранные ими численные показатели передаются в отдел качества, где производится окончательная централизованная проверка и обобщение данных. Данные собираются на основе разработанного шаблона параметров и заносятся в централизованную базу данных. В перспективе будет разработана сетевая версия базы данных, которая будет автоматически обновляться по мере необходимости ответственными методистами по качеству.

Каждый показатель выражается в определенном численном эквиваленте, который является фактическим значением показателя. Далее происходит сравнение фактических и стандартных значений показателя, на основании чего принимаются решения и осуществляются действия по улучшению этих показателей.

3.1.3. Шаблон для занесения измеренных параметров в базу данных информационной системы (БДИС) СКО

			Название специальности			
			Названия кафедр, участвующих в подготовке этих специальностей			
			Код учебного плана			
			% соответствия	**Единицы измерения параметров мониторинга качества обучения**	Соответствие учебных планов ГОС	**Название параметров мониторинга качества обучения**
			% унификации		Процент унификации учебных	
			% проф. и доц.		Должности ППС	
			лет		Средний возраст ППС (проф. и доц.)	
			лет		Средний возраст ППС (асс. и ст.преп.)	
			шт.		Научные публикации проф. и доц.	
			шт.		Научные публикации асс. и ст.преп.	
			шт.		Методические публикации ППС	
			% ППС, прошедших повышение квалификации		Повышение квалификации	
			% студентов, обеспеченных нужной литературой		Книгообеспеченность	
			% дисциплин, по которым есть УЭМ		Обеспеченность дисциплин учебно-электронными материалами (УЭМ)	
			кол-во студентов на 1 ПК		Обеспеченность доступа в Интернет	
			Гб/сек		Качество компьютерных сетей	
			общая (учебная), кв.м		Обеспеченность помещениями	
			кол-во студентов на одно лабораторное место		Лабораторное обеспечение	
			кол-во аудиторий с мультимедийным оборудованием		Обеспечение мультимедийными аудиториями	
			% сдавших зимнюю и летнюю сессии		Контроль текущей успеваемости	
			% дисциплин, по кот.есть БРС		Наличие балльно-рейтинговой системы	
					Методика рубежного контроля	
			% согласования		Согласование трудоемкости учебных практик с ГОС	
			кол-во лет, за которые не менялись базы практик		Обеспеченность стабильными базами практик	
			кол-во		Ведущие научно-педагогические коллективы	
			кол-во		Научные гранты	
			кол-во		Научные программы	
			кол-во		Хоздоговорные темы	
			%		Средняя успеваемость студентов	
			отнош. кол-ва ст.публ. к кол-ву ст-в %		Студенческие научные публикации	
			кол-во		Студенческие научные гранты	
			отнош. кол-ва ст.публ. к кол-ву ст-в %		Именные стипендии	
			% к числу студентов		Дипломы с отличием	
…			кол-во студ., зарегистрированных на бирже труда		Трудоустройство	

3.1.4. Назначение и возможности БДИС СКО

База данных мониторинга параметров качества обучения содержит значения показателей качества обучения. База данных создается для наиболее удобного хранения и структурирования информации и для наглядного представления параметров качества, например, в виде диаграмм. База данных позволяет вносить изменения, которые автоматически будут отражаться на диаграммах качества обучения.

3.2. Мониторинг процессов

3.2.1. Назначение и содержание мониторинга процессов

Мониторинг процессов направлен на выявление соответствия фактической работы «инструментов» (основные факторы влияния на процессы обучения) полноте их функциональных возможностей.

3.2.2. Виды мониторинга процессов

Данные о функционировании процессов можно получить из следующих источников:

1. Непосредственная проверка
2. Социологические исследования
3. Пожелания и рекомендации непосредственных участников процесса обучения:
    - Встречи ректората со студентами
    - Отдельные пожелания студентов, поступающие на электронный адрес ректора РУДН
    - Студенческая комиссия по качеству
    - Встреча ректората с профессорско-преподавательским составом

3.2.3. Составление анкет социологических исследований

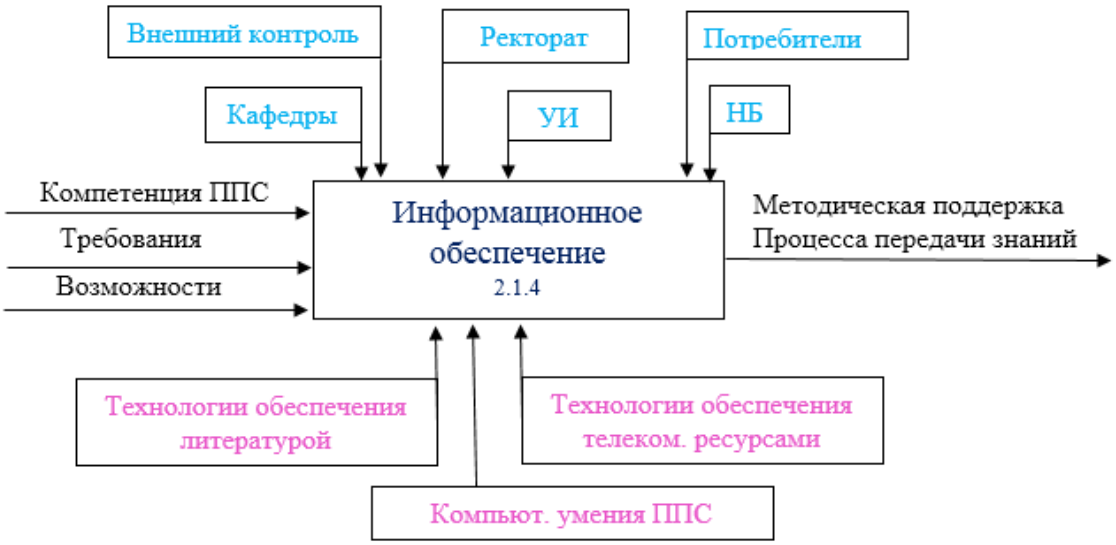
Может быть предложен следующий вариант методики составления опроса участников, мнение которых должно быть учтено в схеме управления качеством обучения.

1. Выбирается целесообразный уровень общности мнения:
    - о процессе в целом,
    - о составляющих второго уровня,
    - о составляющих третьего уровня,
    - . . . . . .

Как правило, в технологии обучения (как и в любом технологическом процессе) всегда можно выделить наиболее «острые» участки и менее «заметные» (но не менее важные). Интересующий участок непременно определится на одном из уровней детализации атласа.

2. Выбирается наиболее целесообразная группа респондентов. Возможный состав таких групп определяется на выбранных картах среди участников, контролирующих процесс. Если оказывается, что в среде элементов контроля не находится нужная (и реально заинтересованная группа), то это означает ошибку или недоработку при проектировании самой карты.

Пример 1: «Качество информационного обслуживания учебного процесса в НБ». Этот вопрос может рассматриваться на двух уровнях: в карте 2.1.4 (3-й уровень)



и в карте 2.1.4.1 (4-й уровень).

Продолжение примера 1.

В зависимости от уровня карты, вопросы могут быть заданы разным группам, контролирующим процессы:

- студентам
- преподавателям
- руководителям кафедр
- администраторам вуза различного уровня
- представителями федеральных органов образования

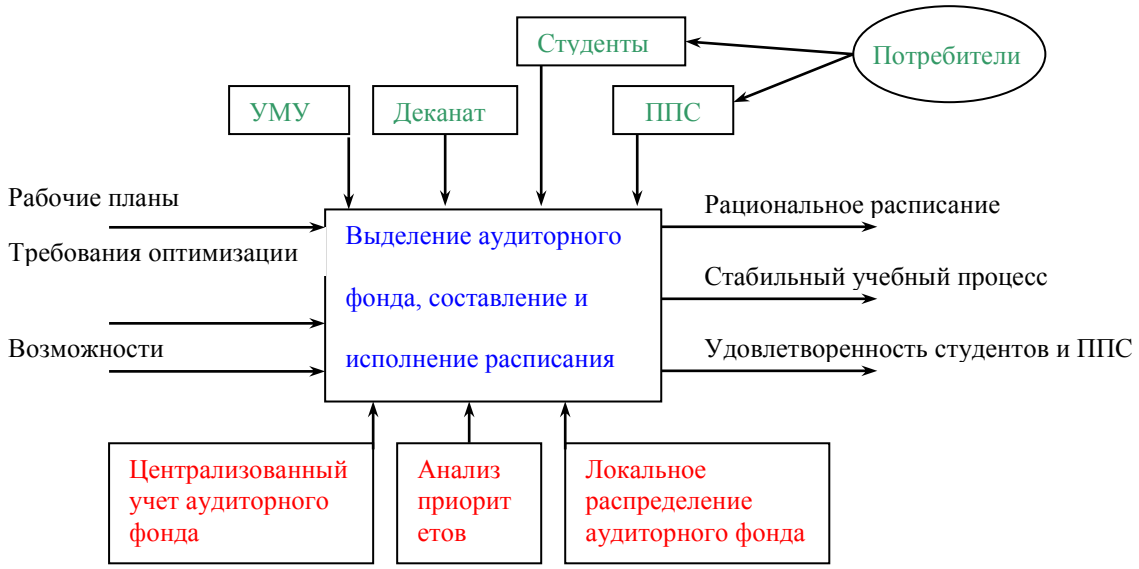
3. Содержание вопросов, в зависимости от степени детализации, диктуется перечнем установленных механизмов (инструментов) управления процессом.

Окончание примера 1.
Возможное содержание вопросов:

- в целом о технологии обеспечения литературой
- об обеспечении телекоммуникационными ресурсами
- об учебно-методических публикациях РУДН
- о порядке заказа и приобретения литературы,
- о порядке обслуживания читателей

Таким образом, наличие Атласа и карт позволяет задать целевые вопросы в заведомо узкой области управления процессом; ответы на эти вопросы существенно облегчают выбор правильных управленческих решений в силу их детализированного характера.

Пример 2. «Качество организации учебного процесса. Расписание занятий».
1) Карта процесса:
2.1.3.3.1. Выделение аудиторного фонда, составление и исполнение расписания занятий



2) Группы респондентов:
- ППС
- Студенты

3) Содержание вопросов:

- о контроле и выделении аудиторного фонда
- о приоритетах в составлении расписания
- об улучшении расписания

4) Конкретные вопросы
Варианты для группы ППС:

- ваше мнение о приоритетах по составлению расписания занятий?
- какие подразделения должны обеспечивать контроль за исполнением расписания?
- что вас не удовлетворяет в схеме составления и исполнения расписания занятий?

Варианты для группы студентов:

- что вас не удовлетворяет в схеме составления и исполнения расписания занятий?
- ваши предложения по улучшению расписания и его исполнению?

5) Замечания:

а) Использование карты 2.1.3.3.1 упрощает:

- корреляцию вопросов с возможностями механизмов процесса;
- установление соответствия смысла вопросов уровням компетенции групп опрашиваемых;

б) Среди потребителей группы выпускников и работодателей на этом уровне не задействуются. Однако вопросы расписания занятий могут затрагивать магистрантов, которые – и выпускники, и, как правило, работают – и от своего руководства зависят по рабочему времени. Этот фактор может быть учтен только на следующем уровне детализации, например, в карте «Расписание занятий магистров».

Таким образом, комплекс IDEFO-диаграмм может использоваться как база для проведения целевых социологических исследований, результаты которого – обратная связь – направлены на улучшение эффективности каждого процесса.

Вариант периодичности социологических исследований:

Группа респондентов	Частота проведения опроса	Подразделения РУДН, проводящие опрос
Студенты		
по специальностям	1-2 раза в год	Социологическая лаборатория, факультеты и учебные институты
тотально	1 раз в три года	
ППС		
по специальностям	1-2 раза в год	Социологическая лаборатория, факультеты и учебные институты
тотально	1 раз в три года	
Выпускники	1 раз в год	Социологическая лаборатория, отдел трудоустройства
Работодатели	1 раз в год	

Следует заметить, что использование в социологических исследованиях является только частью функционала атласа технологических карт (даже часть мониторинга – обратная связь). Основная часть этого функционала – коррекция и улучшение эффективности действий каждого механизма (лидерами процессов) на основании анализа мониторинга процессов, и принятия адекватных решений.

3.2.4. Анкета социологического исследования для студентов

ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

I. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УП

1. Материально-техническое обеспечение УП

1. Как вы оцениваете в целом качество материально-технического обеспечения учебного процесса в РУДН (оцените каждый из предложенных пунктов исходя из 5 баллов, где 1- минимальная оценка, а 5 - максимальная)

а) обеспечение учебными аудиториями: ___

б) обеспечение техническими средствами: ___

Обеспечение помещениями:

2. С каким из нижеперечисленных утверждений вы согласны:

а) мы всегда занимаемся в аудиториях по расписанию

б) в основном мы занимаемся в аудиториях по расписанию, но иногда приходится искать свободные

в) мы редко занимаемся в указанных по расписанию аудиториях, в основном ищем свободные

г) мы всегда ищем свободные аудитории

3. Отметьте, пожалуйста, на шкале то положение, которое соответствует Вашей удовлетворенности техническим и санитарным состоянием предоставляемых для учебы помещений:

а) аудиторий: 0_____1_____2_____3_____4_____5
миним. удовл. — макс. удовл.

б) лабораторий: 0_____1_____2_____3_____4_____5
миним. удовл. — макс. удовл.

в) компьютерных классов: 0_____1_____2_____3_____4_____5
миним. удовл. — макс. удовл.

4. Если вы не удовлетворены техническим и санитарным состоянием предоставляемых для учебы помещений, то отметьте, чем именно (поставьте галочку в соответствующей графе):

	отопление	освещение	неудобная мебель	чистота	вентиляция
Аудитории					
Лаборатории					
Компьютерные классы					

5. Что бы вы хотели изменить в организации обеспечения учебными помещениями (напишите свой ответ в свободном поле):

_____

_____

Обеспечение аппаратной базой

6. Считаете ли вы количество предоставляемых компьютерной техники достаточным для обеспечения нормального учебного процесса:

а) да

б) нет

в) затрудняюсь ответить

7. Считаете ли вы количество предоставляемого лабораторного оборудования достаточным для обеспечения нормального учебного процесса:

а) да

б) нет

в) затрудняюсь ответить

8. Насколько вы удовлетворены качеством технического оборудования:

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
Компьютерная техника					
Аудио-видеотехника					
Лабораторное оборудование					

9. С какими проблемами вы чаще всего сталкиваетесь в процессе эксплуатации технического оборудования (отметьте один или несколько вариантов ответа):

Техническое оборудование / Проблемы	компьютеры	Аудио-видеотехника	Лабораторное оборудование
1.несоответствие современным требованиям (устаревшая техника)			
2. Неисправности в работе			
3. Сложность эксплуатации (непонятно как работает)			
4. Неисправное, устаревшее программное обеспечение			
5. Неудобство эксплуатации			
6. Другое (напишите) _____ _____			

<u>Составление расписания</u>:

10. Насколько вы удовлетворены расписанием занятий в текущим учебном году:

а) полностью удовлетворен

б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

в) и да и нет

г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

д) полностью не удовлетворен

11. Что вас не удовлетворяет в организации расписания занятий в текущем учебном году (отметьте один или несколько пунктов):

а) много занятий в день
б) наличие «окон» в середине дня
в) занятия по субботам
г) путаница с верхними и нижними неделями
д) занятия начинаются во второй половине дня
е) наличие выходных в середине недели
ж) занятия в разных корпусах
з) другое: _____

12. Как вы оцениваете качество составления расписания занятий за текущий семестр (оцените каждый из предложенных пунктов исходя из 5 баллов, где 1- самая низкая оценка, а 5 – высокая оценка):

а) Распределение аудиторий (наличие закрепленных аудиторий, «наложение» разных занятий в одной аудитории): ___
б) сроки окончательного уточнения расписания: ___
в) удобство для студентов (окна, сдвоенные пары, нерабочие дни): ___
г) равномерность распределения нагрузки в течение недели: ___

13. Какие предложения по улучшению качества составления расписания вы могли бы внести (напишите свои предложения в свободном поле):
_____

II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНО-ВСПОМОГАТЕЛЬНЫМ ПЕРСОНАЛОМ

14. Удовлетворены ли вы качеством работы учебно-вспомогательного персонала (лаборанты, техники):

а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

15. Что вас не удовлетворяет в работе учебно-вспомогательного персонала (отметьте один или несколько вариантов):

а) невежливость в отношениях со студентами
б) плохая информированность
в) несвоевременное предоставление нужной информации
г) другое: _____

V. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УП

Обеспечение учебной литературой

16. Пользуетесь ли Вы библиотекой РУДН?

а) да
б) нет

17. Оцените качество функционирования каждого из предложенных ниже элементов работы библиотеки (оцените каждый из предложенных пунктов исходя из 5 баллов, где 1-минимум, 5 - максимум):

а) предоставление информации о порядке и правилах работы библиотеки: ___

б) порядок записи в библиотеку: ___

в) порядок заказа литературы (заполнение и предъявление требований): ___

г) сроки выдачи литературы: ___

д) быстрота обслуживания: ___

е) отношение персонала к студентам: ___

ж) перечень литературы, предоставленный в фонде библиотеки: ___

з) наличие новых поступлений: ___

18. Устраивает ли Вас график работы библиотеки:

а) полностью устраивает

б) скорее устраивает, чем нет

в) и да и нет

г) скорее не устраивает

д) полностью не устраивает

19. Что вас не устраивает в распорядке работы библиотеки (отметьте один или несколько вариантов ответа):

а) мало дней в неделю

б) мало часов в день

в) много перерывов в работе

г) большие перерывы

д) другое: _____

20. По пятибалльной шкале оцените удобство системы поиска необходимой литературы (обведите соответствующую вашему мнению оценку):

а) в карточном каталоге: 0_____1_____2_____3_____4_____5

миним. удовл. макс. удовл.

б) в электронном каталоге: 0_____1_____2_____3_____4_____5

миним. удовл. макс. удовл.

21. Насколько Вы удовлетворены санитарно-техническим состоянием читальных залов:

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
Компьютерное оснащение					
Работа Эл.каталога					
Отопление					
Освещение					
Мебель					
Чистота					
Вентиляция					

22. Что бы вы хотели изменить в порядке работы библиотеки (в свободных полях напишите свои предложения):

а) _____

б) _____

в) _____

г) _____

Обеспечение учебно-методическими материалами

23. Оцените по пятибалльной шкале каждый из нижеперечисленных элементов обеспечения студентов программами курсов:

а) доступность материалов для студента: 1____2____3____4____5

б) практическая значимость содержащейся в них информации: 1____2____3____4____5

в) своевременность получения данных материалов: 1____2____3____4____5

г) стоимость материалов: 1____2____3____4____5

24. Из каких источников вы обычно получаете программы курсов (выберете один или несколько вариантов ответа):

а) беру в библиотеке

б) получаю от преподавателя

в) приобретаю на кафедре

г) покупаю в киосках Университета

д) достаю с сайта (учебного портала РУДН)

е) беру у друзей, знакомых

ж) другой способ (напишите)_____

з) нигде не беру

25. Оцените в процентном отношении число доступных вам программ курсов по преподаваемым дисциплинам (где 100% - доступность к программам по всем преподаваемым дисциплинам, а 0% - отсутствие доступа к программам курсов):

0%___10%___20%___30%___40%___50%___60%___70%___80%___90%___100%

26. Что бы вы хотели изменить в системе обеспечения студентов учебно-вспомогательными материалами:

а) _____

б) _____

в) _____

г) _____

Электронное информационное обеспечение

27. Пользуетесь ли Вы электронно-информационными ресурсами, предоставляемыми РУДН (сеть телекоммуникаций и Интернет в РУДН, учебный портал РУДН):

а) да

б) нет

28. Насколько Вы удовлетворены качеством электронно-информационных ресурсов, обеспечивающих учебный процесс в РУДН (оцените каждый из предложенных пунктов исходя из 5 баллов, где 1- минимальная удовлетворенность, а 5 - максимальная):

а) качество предоставляемой информации: 1____2____3____4____5

б) удобство пользования: 1____2____3____4____5

в) доступность для студентов: 1____2____3____4____5
г) помощь персонала при пользовании инф. ресурсами: 1____2____3____4____5

29. Какими видами электронного общения с преподавателями вы пользуетесь (отметьте один или несколько вариантов ответа):
а) по электронной почте
б) ISQ
в) чаты, форумы
г) получаю домашние задания, материалы на сайте/учебном портале РУДН
д) другие виды
е) никакими не пользуюсь

30. Насколько Вы оцениваете полезность электронного общения студентов и преподавателей с точки зрения повышения качества учебного процесса:
а) очень полезно
б) скорее полезно, чем нет
в) и да и нет
г) скорее не полезно
д) не полезно

31. Перечислите основные недостатки в системе электронного обеспечения учебного процесса:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

Информирование студентов об организации учебного процесса

32. Насколько вы удовлетворены качеством информирования студентов об организации учебного процесса (т.е. предоставление студентам информации о порядке и сроках учебы, о расписании занятий, сроках и порядке сдачи сессии, прохождения практики и т.д.):
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее неудовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

33. Что вас не удовлетворяет в организации информирования студентов (отметьте один или несколько вариантов ответа или напишите свой):
а) несвоевременность предоставления информации
б) неполнота информации
в) плохая организация распространения информации среди студентов
г) другое: _____

34. Какие предложения по улучшению организации информирования студентов вы могли бы внести:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

VI. НАУЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

35. Принимали ли вы участие в каком-нибудь из видов научной деятельности (отметьте один или несколько вариантов ответа):

а) научные проекты и исследования

б) конкурс на получение грантов

в) научные стажировки за рубежом

г) конференции

36. Оцените каждый из тех видов научной деятельности, в котором вы принимали участие по 5-бальной шкале по следующим параметрам (поставьте оценки в соответствующей ячейке):

	Качество организации	Условия прохождения	Техническое обеспечение	Качество руководства
Научные проекты и исследования				
Конкурсы на получение грантов				
Научные стажировки за рубежом				
Конференции				

37. Как вы оцениваете качество информационного обеспечения студентов о порядке и правилах проведения научной деятельности в РУДН (оцените каждый из предложенных пунктов по пятибалльной шкале):

а) своевременность предоставления информации: 1____2____3____4____5

б) точность информации: 1____2____3____4____5

ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ И КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

I. АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

1. Лекции и семинары

69. Как вы оцениваете качество получаемых знаний по общим гуманитарным и социально-экономическим дисциплинам:

а) отличное

б) хорошее

в) удовлетворительное

г) плохое

д) з/о

70. Как вы оцениваете качество получаемых знаний по общим математическим и естественнонаучным дисциплинам:

а) отличное

б) хорошее

в) удовлетворительное

г) плохое

д) з/о

71. Как вы оцениваете качество получаемых знаний по общепрофессиональным дисциплинам:

а) отличное
б) хорошее
в) удовлетворительное
г) плохое
д) з/о

72. Качество знаний по каким дисциплинам вы считаете неудовлетворительным (перечислите один или несколько вариантов ответов):
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

73. Оцените качество читаемых курсов по следующим параметрам (оцените каждый из предложенных пунктов, исходя из 5 баллов, где 1-самое низкое качество, 5-самое высокое):

	общие гум. и соц. дисциплины	общие матем. и естественнонаучн. дисциплины	общепрофес. дисциплины	спецкурсы, предметы по выбору
интересность получаемой информации				
доходчивость материала				
практическая значимость				
применяемые методики преподавания				

45. Удовлетворяет ли вас перечень спецкурсов (предметов по выбору) по вашей специальности:
а) да
б) нет
в) з/о

9. На занятиях как часто вы пользуетесь компьютерами:
а) постоянно
б) часто
в) время от времени
г) редко
д) никогда

10. На занятиях как часто преподаватель использует аудио-видеотехникой, мультимедийным оборудованием:
а) постоянно
б) часто
в) время от времени
г) редко
д) никогда

24. Насколько вы удовлетворены профессиональным уровнем преподавателей по общим гуманитарным и социально-экономическим дисциплинам:

а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

25. Насколько вы удовлетворены профессиональным уровнем преподавателей по общим математическим и естественнонаучным дисциплинам:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

26. Насколько вы удовлетворены профессиональным уровнем преподавателей по общепрофессиональным дисциплинам:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

27. Преподаванием каких дисциплин вы не довольны (в скобочках укажите причину недовольства)
а) _____(_____)
б) _____(_____)
в) _____(_____)
г)_____(_____)
д) _____(_____)

45. Удовлетворяет ли вас перечень спецкурсов (предметов по выбору) по вашей специальности:
а) да
б) нет
в) з/о

2. Практические, лабораторные, языковые занятия

9. На занятиях как часто вы пользуетесь компьютерами:
а) постоянно
б) часто
в) время от времени
г) редко
д) никогда

10. На занятиях как часто преподаватель использует в качестве вспомогательного материала аудио-видеотехнику и мультимедийное оборудование:
а) постоянно
б) часто
в) время от времени
г) редко
д) никогда

74. Насколько вы удовлетворены следующими аспектами прохождения практики (поставьте галочку в соответствующей ячейке):

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
Качеством организации практик					
Сроками прохождения практик					
количеством часов, отводимых на практики					
Условиями прохождения					
Качеством руководства практиками					
Местом проведения практик					
Системой оценки и отчетности практик					
Технической оснащенностью практик					
Содержанием практических занятий					

75. Что из перечисленного ниже Вы считаете нужным изменить в методах преподавания практики (отметьте один или несколько вариантов ответа):

1) способ подачи материала
2) стиль преподавания
3) вспомогательные технологии (электронные базы данных, интернет и т.д.)
4) отношение преподавателя к студенту
5) методы обучения, навыки и приемы педагогической работы
6) другое_____

76. Удовлетворены ли Вы следующими аспектами проведения лабораторных и клинических занятий (поставьте галочку в соответствующей ячейке):

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
Качеством организации					

Сроками прохождения					
количеством часов, отводимых на занятия					
Условиями прохождения					
Качеством руководства					
Местом проведения					
Системой оценки и отчетности					
Технической оснащенностью					
Содержанием лабораторных и клинических занятий					

77. Что из перечисленного ниже Вы считаете нужным изменить в методах преподавания лабораторных и клинических занятий (отметьте один или несколько вариантов ответа):

1) способ подачи материала
2) стиль преподавания
3) вспомогательные технологии (электронные базы данных, интернет и т.д.)
4) отношение преподавателя к студенту
5) методы обучения, навыки и приемы педагогической работы
6) другое_____

78. Насколько Вы удовлетворены качеством преподавания иностранных языков:

а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

79. Устраивает ли вас количество часов, отводимое на иностранные языки на подфаке:

а) количества часов достаточно
б) количества часов много
в) количества часов мало
г) з/о

80. Устраивает ли вас количество часов, отводимое на языковую подготовку на старших курсах:

а) количества часов достаточно
б) количества часов много
в) количества часов мало
г) з/о

81. Что вас не устраивает в языковой подготовке:

а) _____
б) _____
в) _____

82. Влияет ли, по-вашему, совместное обучение иностранцев и граждан России на образовательный процесс:
а) да
$\left.\begin{array}{l} б)\ нет \\ в)\ з/о \end{array}\right\}$ *переход к вопросу №84*

83. Какое влияние, по-вашему, оказывает совместное обучение иностранцев и граждан России на образовательный процесс:
а) положительное
б) отрицательное
в) з/о

II. ВНЕАУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

1. Текущая самостоятельная работа

84. Помогают ли вам преподаватели эффективно организовывать самостоятельную работу:
а) принимают полноценное участие в организации самостоятельной работы
б) помогают, но их участие незначительное
в) не участвуют в организации самостоятельной работы
г) з/о

85. Каким образом преподаватели оказывают вам помощь при поиске информации, необходимой для самостоятельной работы:
а) сами предоставляют необходимую информацию
б) помогают при поиске информации
в) никак не помогают
г) другое: _____

86. Насколько вы удовлетворены контролем за выполнением самостоятельной работы со стороны преподавателей:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

87. Какие трудности вы испытываете при самостоятельной работе (выберете один или несколько вариантов ответа):
а) трудоемкость
б) недостаток информации и ресурсов
в) недостаток свободного времени
г) неумение рационально организовать самостоятельную работу
д) другое: _____

2. Работа над курсовыми и дипломными проектами

88. Работали ли Вы над курсовой работой?
а) да

*б) нет}переход к вопросу №*80

89. Удовлетворены ли вы порядком предоставления тем для курсовых работ:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

90. Оцените помощь научных руководителей в написании курсовых работ по 5-бальной шкале: 1____2____3____4____5

91. Вас удовлетворяют сроки, отводимые под написание курсовых работ:
а) да
б) нет
в) з/о

92. Что вас не удовлетворяет в организации работы над курсовыми работами:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

93. Работали ли Вы над дипломным проектом:
а) да
*б) нет}переход к вопросу №*80

94. Насколько вы удовлетворены вы порядком предоставления тем для дипломных проектов:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

95. Оцените помощь научных руководителей в написании дипломных проектов по 5-бальной шкале: 1____2____3____4____5

96. Вас удовлетворяют сроки, отводимые под написание дипломных проектов:
а) да
б) нет
в) з/о

97. Что вас не удовлетворяет в организации работы над дипломными проектами:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

III. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАБОТА ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ

98. Оцените качество работы преподавателей РУДН по пятибальной системе, где 1 –самое низкое качество, а 5- самое высокое (поставьте оценку в соответствующую ячейку):

	общие гум. и соц. дисциплины	общие матем. и естественнонаучн. дисциплины	общепрофес. дисциплины
глубина владения предметом			
дидактическое мастерство (доступность изложения материала, интересность, практическая значимость)			
использование вспомогательных методических материалов			
отношения со студентами			
способы активизации студентов			
система оценки знаний			

IV. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

99.Какая у вас на данный момент система оценки знаний:
а) бально-рейтинговая
б) классическая

100. Насколько вы удовлетворены существующей на данный момент системой оценки знаний:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

102. Вас удовлетворяет организация рубежного контроля знаний:
а) да
б) нет
в) з/о

103. Вас удовлетворяет организация итогового контроля знаний:
а) да
б) нет
в) з/о

104. Вас удовлетворяет предоставляемая информация о порядке и сроках проведения рубежных и итоговых аттестаций:
а) да
б) нет
в) з/о

105. Как вы считаете, насколько существующая система оценки отражает реальные знания студентов:
а) отражает объективно
б) отражает субъективно

д) з/о

106. Помогает ли существующая система оценок студентам в усвоении материала:
а) да
б) нет
в) з/о

107. Какие недостатки существующей системы оценки вы можете назвать:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

3.2.4. Анкета социологического исследования для преподавателей

Ответьте, пожалуйста, на ряд вопросов, касающихся материально-технического обеспечения РУДН.

1. Как Вы оцениваете в целом качество материально-технического обеспечения учебного процесса в РУДН *(оцените каждый из предложенных пунктов исходя из 5 баллов, где 1- минимальная оценка, а 5 - максимальная):*
а) обеспечение учебными аудиториями: ___
б) обеспечение техническими средствами: ___

3. Отметьте, пожалуйста, на шкале то положение, которое соответствует Вашей удовлетворенности состоянием предоставляемых для учебы помещений:
3.1. аудиторий: 1_____2_____3_____4_____5
миним. удовл. макс. удовл.

3.2. лабораторий: 1_____2_____3_____4_____5
миним. удовл. макс. удовл.

3.3. компьютерных классов: 1_____2_____3_____4_____5
миним. удовл. макс. удовл.

4. Если Вы не удовлетворены состоянием предоставляемых для учебы помещений, то отметьте, чем именно *(поставьте галочку в соответствующей графе):*

	отопление	освещение	мебель	чистота	вентиляция
4.1.Аудитории					
4.2.Лаборатории					
4.3.Компьютерные классы					

6. Насколько Вы удовлетворены количеством технического оборудования:

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
6.1.Компьютерная техника и периферийное оборудование					
6.2.Аудио- видеотехника					
6.3.Мультимедийные проекторы, эл. доски и т.п.					
6.4.Копировальная техника					
6.5.Принтеры					
6.6.Лабораторное оборудование					

7. Насколько Вы удовлетворены качеством технического оборудования:

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
7.1.Компьютерная техника и периферийное оборудование					
7.2.Аудио- видеотехника					
7.3.Мультимедийные проекторы, эл. доски и т.п.					
7.4.Копировальная техника					
7.5.Принтеры					
7.6.Лабораторное оборудование					

8. С какими проблемами Вы чаще всего сталкиваетесь в процессе эксплуатации технического оборудования *(отметьте один или несколько вариантов ответа, поставив галочку в выбранных клетках):*

Техническое оборудование / Проблемы	1.Несоответствие современным требованиям (устаревшая техника)	2. Неисправности в работе	3. Неудобство эксплуатации	4. Ограниченный доступ	5. Другое
8.1. Компьютеры и периферийное оборудование					
8.2.Аудио-видеотехника					
8.3. Мультимед. проекторы, эл. доски					
8.4. Копировальная техника					

8.5. Лабораторное оборудование					

9.Удовлетворены ли Вы количеством расходных материалов (бумаги, кассет, химических реактивов и т. д.), предоставляемых на лабораторных и практических занятиях:
а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

10.Удовлетворены ли Вы качеством расходных материалов (бумаги, кассет, химических реактивов и т. д.), предоставляемых на лабораторных и практических занятиях:
а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

11. Что бы Вы хотели изменить в процессе обеспечения расходными материалами:
_____
_____
_____

Теперь ответьте, пожалуйста, на вопросы, касающиеся расписания занятий

12. Насколько Вы удовлетворены составлением расписания занятий в целом:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

13. Оцените расписание занятий на текущий семестр с точки зрения удобства для преподавателей. Обведите цифру, соответствующую Вашей оценке, исходя из 5 баллов, где 1-очень неудобное расписание, а 5-очень удобное: 1____2____3____4____5

14. Что Вас не удовлетворяет в организации расписания занятий в текущем учебном году *(отметьте один или несколько вариантов):*
1) много занятий в день
2) наличие «окон» в середине дня
3) занятия по субботам
4) путаница с верхними и нижними неделями
5) начало занятий во второй половине дня
6) наличие выходных в середине недели
7) занятия в разных корпусах
8) другое (напишите): _____

15. Удовлетворяет ли Вас распределение нагрузки в течение недели (текущий семестр):
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

16. Какие предложения по улучшению качества составления расписания вы могли бы внести *(напишите свои предложения в свободном поле):*

_____
_____
_____

2. С каким из нижеперечисленных утверждений Вы согласны:
а) занятия всегда проходят в аудиториях по расписанию
б) в основном занятия проходят в аудиториях по расписанию, но иногда приходится искать свободные
в) занятия редко проходят в указанных по расписанию аудиториях, в основном приходится искать свободные
г) всегда приходится искать свободные аудитории

5. Что бы Вы хотели изменить в организации обеспечения учебными помещениями *(напишите свой ответ в свободном поле)*:

_____
_____
_____
_____

17. Вы удовлетворены качеством нормативно-документального обеспечения учебного процесса в целом:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

18. Какие недостатки в организации нормативно-документального обеспечения учебного процесса Вы можете назвать:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

Теперь ответьте, пожалуйста, на вопросы, касающиеся работы учебно-вспомогательного персонала.

19. Удовлетворены ли Вы качеством работы учебно-вспомогательного персонала (лаборанты, техники):
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

20. Что Вас не удовлетворяет в работе учебно-вспомогательного персонала *(отметьте один или несколько вариантов):*
а) невежливость в отношениях со студентами и преподавателями
б) недостаточный профессиональный уровень
в) несвоевременное предоставление нужной информации

г) плохая информированность
д) трудовая дисциплина
е) другое: _____

21. Как Вы оцениваете взаимоотношения учебно-вспомогательного персонала вашей кафедры с ППС:
а) теплые, дружественные
б) нейтральные, деловые
в) напряженные, конфликтные
г) затрудняюсь ответить

А сейчас ответьте на вопросы о порядке выбора и назначения профессорско-преподавательского состава, а также об условиях труда:

22. Одобряете ли Вы существующую систему выбора и назначения ППС:
а) да --- *переход к 24 вопросу*
б) нет
в) затрудняюсь ответить

23. Какие недостатки, существующие в системе выбора и назначения ППС, Вы можете указать:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

24. Удовлетворены ли Вы существующей системой оплаты труда:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

25. Удовлетворены ли Вы условиями труда:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

А сейчас ответьте на вопросы о порядке работы библиотеки и обеспечении учебно-вспомогательными материалами.

26. Пользуетесь ли Вы услугами библиотек РУДН? Если да, то напишите, какую именно библиотеку вы посещаете (в «Кресте» или в других зданиях). Если нет, то в скобочках напишите, почему вы не посещаете библиотеку:
а) да (_____)
б) нет (_____) => *переход к вопр. №32*

27. Оцените качество функционирования каждого из предложенных ниже аспектов работы библиотеки *(оцените каждый из предложенных пунктов исходя из 5 баллов):*
а) предоставление информации о порядке и правилах работы библиотеки: ___

б) порядок записи в библиотеку: ___
в) порядок заказа литературы (заполнение и предъявление требований): ___
г) сроки выдачи литературы: ___
д) быстрота обслуживания: ___
е) отношение персонала к посетителям библиотеки: ___
ж) перечень литературы, предоставленный в фонде библиотеки: ___
з) наличие новых поступлений: ___

28. По пятибалльной шкале оцените удобство системы поиска необходимой литературы *(обведите соответствующую вашему мнению оценку):*

28.1.В карточном каталоге: 1_____2_____3_____4_____5
миним. оценка — макс. оценка

28.2. В электронном каталоге: 1_____2_____3_____4_____5
миним. оценка — макс. оценка

29. Насколько Вы удовлетворены санитарным и техническим состоянием читальных залов:

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
Компьютерное оснащение					
Отопление					
Освещение					
Мебель					
Чистота					
Вентиляция					

30.Что вас не устраивает в распорядке работы библиотеки *(отметьте один или несколько вариантов ответа):*
а) мало дней в неделю
б) мало часов в день
в) много перерывов в работе
г) большие перерывы
д) поздно начинает работать
е) неудобный для пользователей библиотеки график работы
ж) все устраивает
з) другое: _____

31. Что бы вы хотели изменить в порядке работы библиотеки *(в свободных полях напишите свои предложения):*
а) _____
б) _____
в) _____

32. Оцените, пожалуйста, качество работы издательства РУДН исходя из 5 баллов (где 1 – самое низкое, а 5 – самое высокое качество): 1____2____3____4____5

33. Что вас не устраивает в работе издательства РУДН *(отметьте один или несколько вариантов ответа):*
а) сроки опубликования работ
б) плохая организация
в) плохое качество опубликованных работ
г) высокая стоимость
д) другое: _____

34. Какой из перечисленных ниже способов обеспечения студентов методичками и программами курсов вы считаете наиболее предпочтительным:
а) продавать на кафедре, в киосках университета
б) раздавать студентам в начале учебного года
в) предоставлять возможность брать в библиотеке
г) размещать материалы на сайте (учебном портале РУДН)
д) другой способ: _____

35.Что бы Вы хотели изменить в системе обеспечения студентов учебно-методическими материалами:
а) _____
б) _____
в) _____

Следующий блок вопросов касается электронно-информационных ресурсов РУДН

36. Пользуетесь ли Вы электронно-информационными ресурсами, предоставляемыми РУДН (сеть телекоммуникаций и Интернет в РУДН, учебный портал РУДН и т.д.):
а) да
б) нет → *(переходите к вопросу №41)*

37. Насколько Вы удовлетворены качеством электронно-информационных ресурсов, обеспечивающих учебный процесс в РУДН *(обведите нужный балл, учитывая, что 1-минимальная удовлетворенность, а 5 - максимальная):*
а) качество предоставляемой информации: 1____2____3____4____5
б) удобство пользования: 1____2____3____4____5
в) доступность: 1____2____3____4____5
г) помощь персонала при пользовании инф. ресурсами: 1____2____3____4____5

38. Какими видами электронного общения со студентами вы пользуетесь *(отметьте один или несколько вариантов ответа):*
а) по электронной почте
б) ICQ
в) чаты, форумы
г) размещаю домашние задания, материалы на сайте/учебном портале РУДН
д) другие виды: _____
е) никакими не пользуюсь

39. Насколько Вы оцениваете полезность электронного общения студентов и преподавателей с точки зрения повышения качества учебного процесса:
а) очень полезно
б) скорее полезно, чем нет
в) и да и нет
г) скорее не полезно

д) не полезно

40. Перечислите основные недостатки в системе электронного обеспечения учебного процесса *(напишите один или несколько вариантов):*
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

Теперь ответьте, пожалуйста, на вопросы, касающиеся информирования об организации учебного процесса.

41. Насколько Вы удовлетворены качеством информирования об организации учебного процесса (т.е. предоставление информации о порядке и сроках учебы, о расписании занятий, сроках и порядке сдачи сессии и т.д.):
а) полностью удовлетворен *(переходите к вопросу №43)*
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее неудовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью неудовлетворен

42. Что Вас не удовлетворяет в организации информационного обеспечения учебного процесса *(отметьте один или несколько вариантов ответа или напишите свой):*
а) несвоевременность предоставления информации
б) неполнота информации
в) плохая организация распространения информации среди студентов
г) другое: _____

43. Какие предложения по улучшению организации информационного обеспечения учебного процесса Вы могли бы внести *(напишите один или несколько вариантов):*
1)_____
2)_____
3)_____

Следующий блок вопросов будет касаться вашей научной деятельности

44. Принимали ли Вы участие в каком-нибудь из видов научной деятельности *(отметьте один или несколько вариантов ответа):*
а) научные проекты и исследования
б) конкурс на получение грантов
в) научные стажировки за рубежом
г) конференции
д) не принимал *(переходите к вопросу №47)*

45. Оцените каждый из тех видов научной деятельности, в котором Вы принимали участие по пятибалльной шкале по следующим параметрам *(поставьте оценки в соответствующей ячейке):*

	Качество организации	Условия прохождения	Техническое обеспечение
Научные проекты и исследования			

Конкурсы на получение грантов			
Научные стажировки за рубежом			
Конференции			

46. Какие недостатки в организации научной деятельности профессорско-преподавательского состава вы можете назвать: _____
_____
_____

Следующий блок вопросов будет касаться деятельности руководства университета по улучшению качества обучения

47. Приходилось ли Вам работать в других Вузах, кроме РУДН:
а) да
б) нет *(переходите к вопросу № 49)*

48. Как вы считаете, качество образования в РУДН:
а) выше, чем в других Вузах
б) ниже, чем в других Вузах
в) такое же
г) затрудняюсь ответить

49. Как вы оцениваете деятельность руководства Вуза по реформированию системы качества образования *(оцените по пятибалльной шкале):* 1____2____3____4____5

50. Как вы оцениваете качество информирования преподавательского состава об изменениях, вносимых руководством Вуза в процесс образования:
а) своевременность предоставления информации: 1____2____3____4____5
б) полнота информации: 1____2____3____4____5
в) организация распространения информации среди профессорско-преподавательского состава Вуза: 1____2____3____4____5

51. Как Вы считаете, приносят ли реформы качества образования в РУДН положительный результат:
а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

52. Какие предложения по улучшению деятельности руководства Вуза в сфере повышения качества образования Вы можете внести:
1)_____
2)_____
3)_____

Следующие вопросы будут касаться процесса передачи знаний

53. Сколько дисциплин всего вы читаете в текущем учебном году: _____

54. Какова ваша годовая нагрузка (в часах): _____

55. Вас удовлетворяет количество дисциплин, которые вы читаете в текущем учебном году:
а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

56. Вас удовлетворяет перечень тех дисциплин, которые вы читаете:
а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

57. Вас удовлетворяет соотношение лекций и семинаров по читаемым Вами дисциплинам:
а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

58. Какую форму проведения лекционных занятий Вы предпочитаете:
а) монологическую
б) диалогическую

59. Как часто во время лекционных занятий Вы используете дополнительные материалы (схемы, концептуальные карты проблемы, компьютерные презентации и т.д.):
а) всегда
б) часто
в) время от времени
г) редко
д) никогда

60. Какие формы проведения семинарских занятий Вы предпочитаете *(отметьте один или несколько вариантов ответа):*
а) обсуждение материалов лекций и прочитанной литературы
б) прослушивание и обсуждение докладов
в) презентации студентов
г) проведение деловых игр
д) другое: _____

61. Испытываете ли вы на работе чрезмерную нагрузку:
а) да, постоянно
б) часто
в) время от времени
г) редко
д) никогда

62. Как часто Вы испытываете организаторские трудности при работе со студентами:
а) постоянно испытываю
б) испытываю время от времени
в) никогда не испытываю
г) затрудняюсь ответить

63. Как часто Вы испытываете коммуникативные трудности при работе со студентами:
а) постоянно
б) часто
в) время от времени

г) редко
д) никогда
е) затрудняюсь ответить

64. Оцените степень подготовленности студентов к читаемым вами дисциплинам с точки зрения обладания необходимыми знаниями и *навыками (отметьте на шкале значение, соответствующее степени их подготовленности, где 1 – полная неподготовленность, а 5 – полная подготовленность):* 1___2___3___4___5

65. Ведете ли Вы практические занятия:
а) да
б) нет → переходите к вопросу №67

66. Насколько Вы удовлетворены следующими аспектами проведения практических занятий *(поставьте галочку в соответствующей ячейке):*

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
Качеством организации практики					
Сроками прохождения практики					
Количеством часов, отводимым на практику					
Условиями прохождения					
Местом проведения практики					
Технической оснащенностью практики					

67. Ведете ли Вы лабораторные и клинические занятия:
а) да
б) нет → переходите к вопросу №69

68. Удовлетворены ли Вы следующими аспектами проведения лабораторных и клинических занятий *(поставьте галочку в соответствующей ячейке):*

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	и да и нет	скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	полностью не удовлетворен
Качеством организации					
Сроками прохождения					
Количеством часов, отводимым на					

занятия					
Условиями прохождения					
Местом проведения					
Технической оснащенностью					

69. Как часто Вы используете на занятиях аудио-, видеотехнику, мультимедийное оборудование, компьютер: (*поставьте галочку в соответствующей ячейке):*

Варианты ответов / Занятия	постоянно	часто	время от времени	редко	никогда
Лекции					
Семинары					
Практические и лабораторные занятия					
Языковые занятия (если есть)					

70. Испытываете ли Вы трудности в общении с иностранными студентами в процессе обучения (языковые барьеры, непонимание):
а) постоянно испытываю
б) часто испытываю
в) испытываю время от времени
г) редко испытываю
д) никогда не испытываю

71. Удовлетворены ли Вы качеством языковой подготовки иностранных студентов:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) и да и нет
г) скорее неудовлетворен, чем удовлетворен
д) совершенно неудовлетворен

72. Насколько иностранные студенты понимают ваши задания *(оцените в процентном соотношении, где 100% -понимают все, а 0% - не понимают ничего):*
0%___10%___20%___30%___40%___50%___60%___70%___80%___90%___100%

73. Насколько российские студенты понимают ваши задания *(оцените в процентном соотношении, где 100% -понимают все, а 0% - не понимают ничего):*
0%___10%___20%___30%___40%___50%___60%___70%___80%___90%___100%

74.Оказывает ли, по Вашему мнению, совместное обучение иностранцев и граждан России влияние на образовательный процесс:
а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

75. Какое влияние, по-вашему, оказывает совместное обучение иностранцев и граждан России:
а) положительное
б) скорее положительное, чем отрицательное

в) скорее отрицательное, чем положительное
г) отрицательное
д) затрудняюсь ответить

76. Насколько иностранные студенты активны на Ваших занятиях *(оцените в процентном соотношении, где 100% -очень активны, а 0% - не активны вообще):*
0%___10%___20%___30%___40%___50%___60%___70%___80%___90%___100%

77. Насколько российские студенты активны на Ваших занятиях *(оцените в процентном соотношении, где 100% -очень активны, а 0% - не активны вообще):*
0%___10%___20%___30%___40%___50%___60%___70%___80%___90%___100%

78. В каких формах организации самостоятельной работы студентов Вы принимаете участие *(возможно несколько вариантов ответа):*
а) помощь в выборе тем докладов, рефератов
б) помощь в поиске литературы и дополнительных материалов
в) помощь в исследовательской деятельности
г) помощь в решении возникших в ходе самостоятельной работы проблем
г) контроль за выполнением заданий
д) оценка выполненных заданий
е) другое_____

79. Помогаете ли Вы в организации самостоятельной работы студентов:
а) я постоянно помогаю в организации самостоятельной работы
б) помогаю часто
в) помогаю время от времени
б) я помогаю изредка
в) я не участвуют в организации самостоятельной работы
г) затрудняюсь ответить

80. Удовлетворены ли Вы порядком назначения научных руководителей при написании курсовых работ:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) скорее неудовлетворен, чем удовлетворен
г) совершенно не удовлетворен
д) затрудняюсь ответить

81. Удовлетворены ли Вы порядком назначения научных руководителей при написании дипломных работ:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
в) скорее неудовлетворен, чем удовлетворен
г) совершенно не удовлетворен
д) затрудняюсь ответить

82. Отметьте на шкале, насколько тесно Вы сотрудничаете со студентами в процессе написания курсовых работ *(0- никакого сотрудничества, 5- тесное сотрудничество):*
0___1___2___3___4___5

83. Отметьте на шкале, насколько тесно вы сотрудничаете со студентами в процессе написания дипломных работ (*0- никакого сотрудничества, 5- тесное сотрудничество):*

0___1___2___3___4___5

84. Какие трудности при написании учебных и методических работ Вы испытываете:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

85. Какую систему оценки знаний Вы применяете в Вашей работе:
а) балльно-рейтинговая
б) кредитная
в) классическая → *переходите к вопросу №88*

86. Вас удовлетворяет организация проведения текущего, рубежного и итогового контроля знаний *(поставьте галочку в соответствующих ячейках):*

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	ДА	НЕТ	ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ
Организацией текущего контроля знаний			
Организацией рубежного контроля знаний			
Организацией итогового контроля знаний			

87. Вас удовлетворяют сроки проведения текущего, рубежного и итогового контроля знаний *(поставьте галочку в соответствующих ячейках):*

Варианты ответов / Удовлетворены ли вы:	ДА	НЕТ	ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ
Сроками проведения текущего контроля знаний			
Сроками проведения рубежного контроля знаний			
Сроками проведения итогового контроля знаний			

88. Насколько Вы удовлетворены применяемой Вами в Вашей работе системой оценки знаний:
а) полностью удовлетворен
б) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
в) и да и нет
г) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
д) полностью не удовлетворен

89. Какую систему оценки знаний Вы бы предпочли:
а) балльно-рейтинговая
б) кредитная
в) классическая

90. Помогает ли студентам применяемая Вами система оценки в усвоении материала:

а) да
б) нет
в) затрудняюсь ответить

91. Как Вы считаете, насколько конкретная система оценки знаний адекватно отражает знания студентов:

Варианты ответов / Система	отражает объективно	отражает скорее объективно, чем субъективно	отражает скорее субъективно, чем объективно	отражает субъективно	затрудняюсь ответить
Балльно-рейтинговая					
Кредитная					
Классическая					

92. Какие недостатки применяемой Вами системы оценки вы можете назвать:
а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

А теперь ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о себе

93. Ваш пол
1) мужской
2) женский

94. Напишите, пожалуйста, на каком факультете Вы работаете: _____

95. Какой Ваш стаж работы: _____

96. Как давно Вы работаете в РУДН *(напишите год поступления на работу)*: _____

97. Вы являетесь:
а) штатным работником
б) работаете по совместительству

98. Ваша ученая степень: _____

99. Ваше ученое звание: _____

4. Студенческая комиссия по качеству обучения

В РУДН существует комиссия Студенческого совета РУДН по качеству учебного процесса. Приказом ректора РУДН № 189 от 15 марта 2006 г. этот орган студенческого самоуправления утвержден официально, его статус, должности, функции, права и обязанности подробно прописаны в Положении о комиссии Студенческого совета РУДН по качеству учебного процесса.

4.1. Положение о комиссии Студенческого совета РУДН по качеству учебного процесса

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Комиссия по качеству учебного процесса (далее Комиссия) – структурное подразделение Студенческого совета РУДН (далее - ССУ).

1.2. Комиссия по качеству учебного процесса является правопреемницей комиссии по учебной работе ССУ.

1.3. Комиссия осуществляет свою деятельность на основании законодательства РФ, Устава РУДН, Положения об Учебно-методическом управлении и иных актах, регламентирующих учебный процесс в Университете.

II. СТРУКТУРА И ФОРМИРОВАНИЕ КОМИССИИ

2.1. В состав Комиссии входят:

- Председатель;
- Секретарь;
- Помощники председателя Комиссии;
- Председатели одноимённых комиссий в составе Студенческих комитетов факультетов (далее – СК факультетов и учебных институтов);
- члены Комиссии – представители на факультетах и в учебных институтах.

2.2. Вступление в состав Комиссии является добровольным выбором каждого студента.

2.3. Комиссия в составе СК факультета (учебного института) формируется решением руководящего состава СК факультета, утверждается Протоколом заседания СК факультета (учебного института).

2.4. Система формирования Комиссии на каждом факультете (учебном институте) осуществляется дифференцированно СК факультета исходя из особенностей административного устройства, учебного процесса и иных параметров организации на факультете (учебном институте).

2.5. Должность Председателя Комиссии по качеству учебного процесса СК факультета (учебного института) является выборной. Избрание осуществляется в соответствии с общими правилами проведения ежегодной Отчётно-выборной конференции студентов факультета.

III. ФУНКЦИИ КОМИССИИ.

Комиссия осуществляет следующие функции:

− осуществляет контроль за организацией и качеством учебного процесса на факультетах и в учебных институтах Университета;

− принимает участие в создании программы обеспечения качества обучения;

− осуществляет контроль за обеспечением студентов учебно-методическими пособиями по учебным дисциплинам;

− координирует свою работу со службой качества факультета (учебного института)

− вносит рекомендации в Учебно-методические советы факультетов о включении новых предметов в программу обучения, о расширении круга рассматриваемых вопросов по

изучаемым дисциплинам, а также о введении в учебный процесс новых, современных технологий;
− доводит до сведения студентов информацию об условиях и порядке отработок пропущенных занятий и сдачи зачетно-экзаменационной сессии;
− организует оказание помощи студентам младших курсов в рамках учебного процесса;
− оказывает практическую помощь в организации и проведении социологических опросов среди студентов по вопросам оценки качестве образования в РУДН;
− описывает нормы поведения студентов и преподавателей в рамках учебного процесса и информирование о них участников указанного процесса;
− участвует в проведение рейтинга преподавателей.

IV. МЕХАНИЗМЫ РАБОТЫ.

4.1. Сообщение информации субъектом учебного процесса может осуществляться с помощью всех видов связи в произвольной форме как анонимно, так и за подписью.
4.2. Приём информации может осуществляться, как через Комиссию по качеству учебного процесса факультета, так и напрямую в одноимённую комиссию ССУ.
4.2. Председатель Комиссии по качеству учебного процесса ССУ на основании анализа поступившей информации предпринимает соответствующие действия по расследованию, уведомлению о поступлении жалоб заведующего кафедрой, деканат факультета, ректорат.

V. ПРАВА ЧЛЕНОВ КОМИССИИ.

В целях осуществления своих функций члены Комиссии наделяются следующими правами:
5.1. право на контроль за организацией и качеством учебного процесса на факультете (учебном институте);
5.2. право не раскрывать источники получения информации;
5.3. право на защиту со стороны экзаменационной комиссии в случае обоснованного подозрения в необъективности преподавателей при сдаче им зачётно-экзаменационной сессии;
5.4. право иммунитета на отчисление из Университета в период санкционированного им разбирательства по делу;
5.5. право получать за осуществленную работу поощрения, предусмотренные Положением о системе поощрений обучающихся в РУДН;
5.6. право как на публичное, так и на анонимное членство в Комиссии.

VI. ОБЯЗАННОСТИ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ.

6.1. В обязанности членов Комиссии входит реализация функций, закреплённых в разделе III настоящего Положения.

VII. СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ.

7.1. В случае если у члена комиссии по качеству учебного процесса СК и/или ССУ возникают сложности со сдачей зачетно-экзаменационной сессии и у Комиссии имеются существенные сомнения в объективности оценки преподавателем уровня знаний члена Комиссии по конкретной дисциплине по итогам сдачи зачета или экзамена, для разрешения данного вопроса созывается специальная экзаменационная комиссия.
7.2. В состав экзаменационной комиссии входят:
7.2.1. представитель деканата;
7.2.2. преподаватель, принявший экзамен и оценивший его результаты неудовлетворительно, или же подозреваемый в даче необъективной оценки знаниям данного студента;
7.2.3. заведующий кафедрой, на которой работает данный преподаватель;
7.2.4. один или несколько независимых преподавателей-экспертов по той же или смежной дисциплине с другой кафедры Университета или из другого вуза/организации;
7.2.5. председатель СК факультета.

7.3. Присутствие данных лиц в составе специальной экзаменационной комиссии является обязательным.
7.4. Возможно присутствие на экзаменационных испытаниях иных заинтересованных лиц, помимо перечисленных, а также независимых представителей студенчества в качестве наблюдателей.
7.5. В ходе сдачи зачёта/экзамена членом Комиссии по качеству учебного процесса СК/ССУ или его переэкзаменовки члены специальной экзаменационной комиссии следят за тем, чтобы сфера проверяемых знаний ограничивалась рамками установленной программы обучения.

переходные положения
8.1. Состав и Председатели Комиссии в СК факультетов до проведения ежегодной Отчётно-выборной конференции ССУ в 2006 году может быть определён заседаниями СК/ССУ.

4.2. Формы взаимодействия системы качества обучения и комиссии по качеству Студенческого союза РУДН

Студенты могут высказать свое мнение по любым вопросам, касающимся учебного процесса, взаимоотношений студентов и преподавателей, материально-техническим сопровождением обучения и т.д. Существуют следующие формы взаимодействия студентов и системы качества обучения в РУДН:

- Встречи студентов и представителей студенческих организаций с ректором, проректорами и деканами факультетов
- Встречи комиссии студсоюза по качеству учебного процесса со студентами
- Жалобы и предложения, переданные в письменной или электронной форме ректору, проректорам и деканам факультетов

В университете периодически организуются встречи студентов и представителей студенческих организаций с ректором, проректорами и деканами факультетов, встречи комиссии студсоюза по качеству учебного процесса со студентами. Комиссия студсоюза по качеству осуществляет непосредственное взаимодействие со студентами, более эффективное, так как членами комиссии являются сами студенты и аспиранты РУДН. Кроме того, мнение студентов можно узнать из жалоб и предложений, переданных в письменной или электронной форме ректору, проректорам и деканам факультетов. Вопросы студентов внимательно изучаются и анализируются отделом качества, при необходимости проводятся социологические опросы студентов определенной группы, курса, факультета. При необходимости осуществляется информирование студентов и преподавателей.
Создание комиссии студсоюза по качеству и ее активное взаимодействие с отделом качества обучения необходимо для текущего (постоянного) обеспечения и совершенствования качества учебного процесса и включение в этот процесс администрации университета, преподавателей и самих учащихся.

5. Анализ и действия по совершенствованию качества обучения в РУДН

На основе мониторинга параметров и процессов осуществляется анализ показателей и инструментов (индикаторов) учебного процесса. Анализ позволяет разработать действия по совершенствованию качества обучения. Контроль и совершенствование качества осуществляется на разных уровнях организации учебного процесса в зависимости от состояния конкретной проблемы. Вопросы могут решаться на уровне кафедры (образовательной программы), на уровне факультета и на уровне университета в целом. При этом следует учитывать и численные показатели, и состояние конкретных подпроцессов. Путем сравнения численных значений показателей, выявленных на определенный период, со стандартными значениями делается вывод о степени рассогласования между ними. Также необходимо учитывать особенности учебного процесса в зависимости от уровня доступности. Анализ инструментов опирается на результаты социологических исследований мнений студентов, преподавателей, администрации, выпускников и работодателей и т.д. Когда определены подпроцессы и показатели, требующие коррекции, можно переходить к конкретным действиям по совершенствованию качества обучения. В результате выбираются меры, которые являются достаточно эффективными, но не требуют больших финансовых затрат. Меры прописываются ответственным органов, например, отделом качества обучения. В соответствие с мерами определяются ответственные лица или ряд лиц, которые осуществляют конкретную работу по их реализации, а также контрольные сроки. Все эти моменты прописываются в специализированной программе совершенствования качества обучения в РУДН.