

	Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Методическое руководство по мониторингу качества образования СМК-МР – МКО – 9.1.100 – 2025

Образовательное учреждение
Розль Метрополитен Университет

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор ОУ «РМУ»
Алымкулов М.Ч.
« 21 » 04 2025г.
Протокол Ученого Совета ОУ «РМУ»
№ 3 от « 21 » 04 2025г.

Методическое руководство
по мониторингу качества образования

Бишкек – 2025

	Образовательное учреждение «Розаль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Методическое руководство по мониторингу качества образования СМК-МР – МКО –9.1.100 – 2025

Содержание

	Введение	3
1	Общие положения	4
2	Основные цели, задачи функции и принципы системы мониторинга и оценки качества образования	4
3	Организация и функциональная структура системы мониторинга и оценки качества образования	5
4	Организация и технология мониторинга качества образования	6
5	Проведение внутренней проверки	7
6	Само обследование	7
7	Опросы	8
8	Отзыв работодателей	9
9	Процедура оценивания	10
10	Приложение № 1	14
11	Приложение № 2	15



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Методическое руководство по мониторингу качества образования
СМК-МР – МКО – 9.1.100 – 2025

Введение

Область применения и назначение

Настоящее методическое руководство применяется в рамках деятельности университета, осуществляющего образовательные программы высшего профессионального образования, и предназначено для организации, реализации и совершенствования внутренней системы мониторинга и оценки качества образования. Документ регламентирует порядок проведения мониторинга, самообследований, анкетирования, внутренних проверок, а также взаимодействия структурных подразделений университета, педагогического состава, студентов и работодателей.

Настоящее методическое руководство предназначено для установления единых подходов к обеспечению и повышению качества образовательного процесса в университете. Оно служит инструментом для сбора, анализа и использования объективной информации о состоянии и динамике качества образования, а также основанием для принятия обоснованных управленческих решений по его улучшению.

Термины и определения

Качество образования — совокупность характеристик образовательной деятельности и подготовки обучающихся, соответствующих требованиям образовательных стандартов, запросам личности и общества.

Мониторинг качества образования — систематический процесс сбора, анализа и оценки информации о состоянии образовательного процесса и его результатах с целью принятия управленческих решений.

Самообследование — форма внутреннего анализа качества образовательной деятельности, осуществляемая структурными подразделениями университета в рамках подготовки к аккредитации или по решению руководства.

Опрос (анкетирование) — метод сбора информации о степени удовлетворенности участников образовательного процесса условиями, содержанием и качеством образования.

Внутренние проверки — процедуры оценки выполнения структурными подразделениями университета образовательных стандартов, требований локальных нормативных актов и регламентов.

Работодатель — юридическое или физическое лицо, принимающее участие в образовательном процессе и/или оценивающее результаты подготовки выпускников в рамках практики или трудовой деятельности.

Нормативные ссылки

Методическое руководство разработано в соответствии с:

- Законом Кыргызской Республики «Об образовании» № 179 от 11.08.2023 года;



- «Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений КР», утвержденным Постановлением Правительства КР № 262 от 20.05.2020 года;
- Государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования КР;
- Уставом университета;
- Требованиями национальной и международной аккредитации;
- Локальными нормативными актами университета.

1. Общие положения

1.1. Настоящее методическое руководство разработано в соответствии с: законом КР «Об образовании» № 179 от 11.08.2023 года, «Положение об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Кыргызской Республики» утвержденного Постановлением Правительства КР № 262 от 20 мая 2020 г., Уставом университета.

2. Основные цели, задачи, функции и принципы системы мониторинга и оценки качества образования

2.1. Цель мониторинга качества образования – получение объективной информации о результатах подготовки обучающихся для анализа исполнения законодательства в области образования, соответствии социальными и личностными ожиданиями, определения факторов и выявление изменений, влияющих на качество образования в университете.

2.2. Система оценки качества образования в университете направлено на решение следующих задач:

- выявление факторов, влияющих на качество образования;
- предоставление всем участникам образовательного процесса и общественности достоверной информации о качестве образования в университете;
- информационное обеспечение процесса принятия обоснованных управленческих решений по проблеме повышения качества образования;
- принятие мер по повышению эффективности и качества образовательной деятельности университета
- совершенствование системы управления образовательной деятельности на основе мониторинга качества образования.

2.3. Функции внутренней системы оценки качества образования:

- сбор данных по Университету о качестве образования и выявление динамики качества образования;
- принятие управленческих решений;
- координация деятельности организационных структур;
- ведение банка данных, обеспечивающих хранение информации;

	Образовательное учреждение «Розаль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Методическое руководство по мониторингу качества образования СМК-МР – МКО –9.1.100 – 2025

- контроль качества предоставляемой информации.

2.4. Основными принципами функционирования внутренней системы мониторинга и оценки качества образования являются объективность, прозрачность, точность, полнота, достаточность, систематизированность, оптимальность обобщения, оперативность (своевременность) и технологичность, направленность на усовершенствование.

2.5. Критерии оценки качества образования определяются в соответствии с целью и задачами функционирования внутренней системы мониторинга и оценки качества образования в университете и устанавливаются инициатором проверки. Регулярная оценка качества образования служит стимулом внутреннего развития.

2.6. Методы проведения внутренней системы мониторинга и оценки качества образования в Университете:

- Выборка;
- Опрос (анкетирование, интервьюирование);
- Анализ документов;
- Статистическая обработка информации;
- Наблюдение;
- Экспертное оценивание;
- Собеседования с обучающимися, педагогами, работодателями;
- Фокус-группа.

3. Организационная и функциональная структура системы мониторинга и оценки качества образования

3.1. Организационной основой внутренней системы мониторинга и оценки качества образования является План работы отдела качества и мониторинга, в котором определяются форма, направления, сроки и порядок проведения мониторинга, ответственные исполнители.

3.2. Внутренняя система оценки качества образования в Университете имеет иерархическую структуру и включает в себя: уровень Университета, уровень сектора/кафедры, уровень ППС, уровень обучающегося.

На уровне Университета оценочные процедуры проводятся централизованно по утвержденному ректором плану мероприятий (участие в национальных и международных рейтингах, выполнение аккредитационных требований, рейтинг кафедр, аудит структурных подразделений, самообследование и др.). На уровне сектора/кафедры оценочные процедуры осуществляются на постоянной основе с охватом всех дисциплин (практик) направлений подготовки/специальностей/образовательных программ, закрепленных за кафедрой (итоги рубежного контроля знаний, результаты текущей, промежуточной и итоговой аттестации, индивидуальный рейтинг, сохранность контингента студентов и др.).



На уровне ППС оценочные процедуры реализуются на постоянной основе (результаты учебной, методической и исследовательской деятельности сотрудников, результаты взаимопосещений учебных занятий, квалификация и др.).

На уровне обучающегося (вступительные испытания, академический рейтинг, портфолио и др.).

3.3. Реализация внутренней системы мониторинга и оценки качества образования предполагает последовательность следующих действий:

- определение и обоснование объекта исследований;
- сбор данных, используемых для исследований;
- обработка полученных данных в ходе исследований;
- анализ полученных данных;
- подготовка документов по итогам анализа полученных данных;
- распространение результатов внутренней системы мониторинга и оценки качества образования;
- структурирование баз данных, обеспечивающих хранение и оперативное использование информации.

4. Организация и технологии мониторинга качества образования

4.1. Организация основной мониторинга является программа (план мероприятий), в которой определяется направления деятельности, сроки и ответственные исполнители.

4.1.1 план мероприятий формируется в УМО совместно со структурными подразделениями университета и утверждается в начале учебного года на заседании ученого совета университета.

4.1.2. Выбранные формы, направления деятельности, процедуры мониторинга утверждаются приказом ректора университета.

4.2. Реализация мониторинга предполагает последовательность следующих действий:

- определение объекта мониторинга;
- Сбор данных мониторинга;
- Структурирование баз данных обеспечение хранения и оперативное использование информации;
- обработка анализ и интерпретация данных, полученных в ходе мониторинга;
- подготовка информационных и аналитических материалов по итогам мониторинга;
- распространение среди участников образовательного процесса.

4. 3. К методам сбора информации при проведении мониторинга относятся:

- опрос (анкетирование, опрос, беседа со студентами, ординаторами);
- аудит структурных подразделений
- тестирование (проверка базовых знаний) всех категорий обучающихся;



- анализ отзывов работодателей на профессиональную подготовку обучаемых (по итогам производственной практики) и выпускников;
- самообследование.

4.4. По итогам анализа полученных данных в рамках мониторинга качества образования ответственные лица готовят документы (отчет, справки), которые предоставляются ректору, в течении года согласно плану мониторинга.

4.5. Итоги мониторинга качества образования являются основанием для принятия управленческих решений ректором университета.

5. Проведение внутренних проверок

5.1. Внутренние проверки структурных подразделений, реализующих образовательные программы, проводится с 1 сентября по 30 июня текущего учебного года.

5.2. Объектом проверки является выполнение требований государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. К реализации отдельной образовательной программы и качества управленческой деятельности: наличие учебной документации (График УП, РПД/ФОС итд), ведение документации, выполнение приказов, распоряжений руководств, успеваемость по дисциплинам кафедры и в целом по образовательной программе, организации и качество практического обучения, планирование, выполнение и учет учебной и учебно – методической работы (УН-1, УН-2, ИП ППС итд).

5.3. До начала проведения проверки в подразделении проводится внутренний аудит, устанавливаются имеющиеся несоответствия утвержденным требованиям, осуществляется коррекция.

5.4. В ходе внутренней проверки комиссий изучаются документы структурного подразделения университета. В состав комиссии входят представители соответствующего факультета и управлений по проверяемым направлениям деятельности структурного подразделения.

5.5. Комиссия при проведении внутренней проверки руководствуется соответствующими нормативными документами, принципами профессиональной этики и объективности.

5.6. По итогам работы комиссии оставляется отчет и план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проверки. Итог внутренней проверки рассматривается на заседании кафедры.

6. Само обследование

6.1. Само обследование по качеству образования проводится на основании решения ученого совета, в соответствии с приказом ректора, которым определяются состав комиссии, план график и ответственные лица.



6.2. Само обследование по качеству образования проводится в следующих случаях:

- ежегодное самообследование по качеству образования в университете.
 - само обследование по качеству образования при подготовке к аккредитации
- При проведении само обследования проводится анализ по всем предоставляемым к независимой аккредитации образовательным программам университета, а также по показателям деятельности университета. В ходе само обследования должно быть выявлено соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускников данной специальности требованиям соответствующих образовательных стандартов.

6.3. Процедура само обследования включает следующие этапы:

- планирование и подготовка работ по само обследованию;
- организация и проведение само обследования
- обобщение получение результатов и на их основе формирование отчетов;
- рассмотрение и утверждение отчёта на ученом совета университета.

7. Опросы

7.1. Опросы потребителей (обучающихся, преподавателей, работодателей) проводится анонимно в целях определения степени их удовлетворённости образовательным процессом (содержание, организацией и качеством учебного процесса), а также качеством преподавания учебным дисциплина (работы отдельных преподавателей).

7.2. Анкетирование обучающихся в отношении отдельных преподавателей проводится по решению руководителей заинтересованных структур.

7.3. По итогам опроса готовится отчет, представляемых на рассмотрение про ректора УАР.

8. Отзыв работодателей

8.1. Определение удовлетворенности (оценки) работодателей качеством подготовки выпускников (результатом подготовки обучающихся) решается в процессе практики, а также сбора и анализа отзывов работодателей о качестве подготовке выпускников университета, проработавших не менее года.

8.2. Практика организуется в соответствии с локальными нормативными актами и договорами о сотрудничестве, заключенными с организациями и учреждениями, руководители которых, по завершении практики представят отзывы.

8.3. Для оценки качества подготовки обучающихся деканами факультетов при направлении на практику, на ряду с другим документами готовятся бланки отзыва, в которых руководитель практики от организации может оценить

	Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Методическое руководство по мониторингу качества образования СМК-МР – МКО – 9.1.100 – 2025

уровень подготовленности общекультурных и профессиональных компетенций практиканта.

Бланк отзыва содержит перечень компетенций, формируемых в соответствии с целями и задачами данного вида практики, а также предложения по улучшению подготовки качества подготовки.

8.4. Руководитель практики от университета на основе отзывов работодателей готовит анализ по уровню форсированности компетенций обучаемых, обобщают предложения по улучшению качества подготовки и включает информацию в отчет по практике.

8.5. Анализ отзывов, итоги и меры по дальнейшему совершенствованию практики обсуждаются на заседаниях кафедр, ученого совета университета.

9. Процедура оценивания

9.1. Общие положения

Целями проведения опроса потребителей являются:

- повышение качества образования и выявление проблем в образовательном процессе ОУ РМУ;
- повышение удовлетворенности потребителей образовательных услуг и престижа ОУ РМУ;
- повышение степени взаимодействия между потребителями ОУ РМУ и потребителями услуг;
- повышение рейтинга и имиджа ОУ РМУ;
- демонстрация постоянного улучшения и соответствия ОУ РМУ требованиям потребителей, надежности и стабильности;
- разработка рекомендация для руководства университета в целях принятия своевременных управленческих решений, связанных с повышением качеством образовательного процесса;

9.2. Для достижения поставленных целей осуществляется следующие виды деятельности:

- планирование и организация анкетирования потребителей;
- проведение опроса мнения потребителей о качестве образования в ОУ РМУ;
- обработка данных анкетирования потребителей;
- формирование отчетов по результатам опроса мнения потребителей;
- хранение результатов анкетирования и отчетов по ним.

9.3. Планирование и организация анкетирования потребителей

Анкетирование потребителей проводится в соответствии с годовым планом работы ОК и А ОУ РМУ.

Объектом анкетирования являются потребители услуг ОУ РМУ: студенты, родители, работодатели, выпускники и абитуриенты. Удовлетворённость потребителей образовательных услуг измеряется на основе расчета



показателей, значение которых получается эмпирическим путем, на основе результатов анкетирования и опросов целевой аудитории.

Критерии характеризующие удовлетворенность потребителей образовательными услугами, можно объединиться в следующие группы:

- удовлетворенность качеством образовательного процесса и его организацией;
- удовлетворенность результатом обучения;
- удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательного процесса;

Деятельность по оценке удовлетворённости потребителей образовательными услугами ОУ РМУ начинается с планирования и формирования баз данных о реальных и потенциальных потребителей и их сегментации по различным критериям.

Процедура проведения оценки удовлетворённости потребителей:

1. Планирование, определение периодичность проведение работ по оценке удовлетворенности;
2. Определение и структурирование потребителей;
3. Определение системы оценивания показателей /критериев;
4. Определение методов оценивания;
5. Проведение экспертизы анкет;
6. Определение источников информации;
7. Получение информации от потребителей (анкетирование);
8. Обработка результатов-систематизация и анализ полученных данных;
9. Составление отчетов по оценке удовлетворенности потребителей;
10. Анализ удовлетворенности со стороны руководства;
11. Разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых ОУ РМУ;

9.4. Порядок анкетирования потребителей

9.4.1. Объект оценки – студенты РМУ, их родители, работодатели и другие заинтересованные стороны. Предмет оценки – удовлетворенность студентов качеством предоставляемых образовательных услуг РМУ. Метод оценки – анонимный опрос с использованием анкет.

9.4.2. Анкета может быть заполнена респондентом самостоятельно или под его диктовку исполнителем анкетирования.

9.4.3. Результаты анкетирования оформляются в виде отчета для руководства университета.

9.4.4. Оценка удовлетворенности студентов качеством учебных программ: Цель опроса - изучить удовлетворенности качеством организации учебного процесса в РМУ и оценить эффективность учебных программ. Это предполагает выяснение мнения по следующим вопросам:

- Причины выбора РМУ (определение репутации университета);

	Образовательное учреждение «Ростовский Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Методическое руководство по мониторингу качества образования СМК-МР – МКО – 9.1.100 – 2025

- Определение образовательных целей;
- отношение ППС к студентам;
- удовлетворенность результатами обучения в РМУ;
- восприятие университетского образования и определение уровня коррупций;
- оценка качества организации образовательного процесса;
- оценка уровень теоретической и практической подготовки по специальности.

9.4.5. Оценка удовлетворенности студентов качеством преподавательской деятельности – «Преподаватель глазами студентов»: Цель опроса - изучение мнения студентов о профессиональном мастерстве преподавателей. Это предполагает оценку работы преподавателя по следующим основным качествам:

- Ясность и доступность изложения обучающих материалов;
- Стимулирование интереса к изучению дисциплины;
- Использование активных методов обучения при преподавании (возможность студента активно принимать участие в образовательном процессе);
- Коррупционность (вымогательство взятки за оценки);
- Применении наглядных пособий при обучении;
- Отношение преподавателей к студентам;
- Общее удовлетворенность процессом обучения (общая оценка).

9.4.6. Оценка удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг «Университет глазами родителя». Цель опроса - изучение мнения родителей о качестве образовательных услуг. Это предполагает оценку организации образовательного процесса по следующим основным качествам:

- качество преподавания и уровень профессионализма;
- качество организации учебного процесса;
- вовлеченность студента в социальные мероприятия университета;
- удовлетворенность материально технической базой университета;
- наличие связи с университетом.

9.5. Форма проведения анкетирования:

9.5.1. Анкетирование студентов рекомендуется проводить в бумажном виде (в перспективе режиме он-лайн):

- по удовлетворенности качеством учебных программ и качеством преподавания «Преподаватель глазами студентов» - по окончании изучения дисциплины;
- по удовлетворенности организацией учебного процесса в университете – в конце учебного.

9.5.2. Анкетирование проводится путем анонимного заполнения электронных анкет и не контролируется преподавателем.

Способ заполнения анкеты – индивидуальная форма ответов студента на вопросы анкеты.

	Образовательное учреждение «Розь Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Методическое руководство по мониторингу качества образования СМК-МР – МКО –9.1.100 – 2025

9.5.3. С целью ознакомления с особенностями работы с анкетой в каждом опрашиваемом потоке студентов необходимо провести предварительный короткий инструктаж (ответственные - сотрудники отдела менеджмента качества образования).

9.5.6. Ответственные исполнители: -- по организации и сбору информации (анкет) – деканаты, Студенческий Совет,

– по анализу и составлению общего аналитического отчета – отдел менеджмента качества образования;

– по анализу и составлению аналитического отчета по удовлетворенности учебными модулями и программами – Учебно методический отдел;



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Методическое руководство по мониторингу качества образования
СМК-МР – МКО –9.1.100 – 2025

Приложение 1.

Лист согласования

Проректор по учебно-административной
работе

 Н.А. Уразалиева

Проректор по клинической работе и
стратегическому развитию

 А.У. Айतिकеев

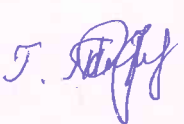
Декан
ФЛДиС

А.З. Сапарова

Начальник
УМО

 Н.К. Куртубаева

Начальник
КПид

 Г.Р. Токтобаева

Разработчик МРМК

 У.З. Мамбеталиев

Зав.кафедрой
ЕГД

 М.Т. Субанов

Зав.кафедрой
МФД

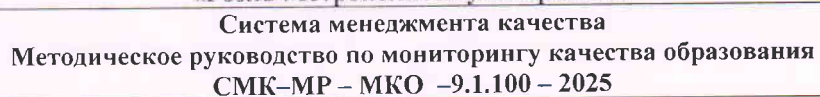
А.А. Жалилова

И.О. Зав.кафедрой
КД

 А.У. Айतिकеев

Зав.кафедрой
СД

 А.К. Бекташова

[illegible]