

ПОРЯДОК

проведения опросов между студентами и профессорско-преподавательским составом, выпускниками и работодателями, а также другими заинтересованными сторонами

Проведение опросов между студентами и профессорско-преподавательским составом является важнейшим инструментом внутренней оценки качества образования.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок и правила проведения опросов между различными заинтересованными сторонами в целях оценки, мониторинга и непрерывного улучшения качества образования в Ташкентском государственном университете востоковедения (далее — ТГУВ).

1.2. Проведение опросов является важнейшим инструментом внутренней оценки качества образования и служит следующим целям. Проведение опросов и мониторинг результатов тесно способствуют оценке качества учебного процесса, программ и услуг, выявлению потребностей и мнений студентов, профессорско-преподавательского состава и других заинтересованных сторон, разработке конкретных рекомендаций и мер по улучшению качества образования, соответствию стратегическим целям университета и требованиям рейтингов (QS, THE), а также сбору доказательств качества образования на основе международных стандартов аккредитации и переводу образовательных программ на новый уровень с точки зрения качества и компетенций.

1.3. Опросы проводятся со всеми заинтересованными сторонами образовательных программ. В частности: студенты (всех курсов и направлений); профессорско-преподавательский состав (постоянный и

временный); выпускники (окончившие в течение последних 5 лет); работодатели (компании и организации, принявшие на работу выпускников университета, а также государственные и негосударственные организации, в которых студенты проходили практику); родители (законные представители студентов); международные партнёры и приглашённые профессора (практики и приглашённые профессора); административный и обслуживающий персонал университета; члены совета университета.

1.2. Опросы проводятся на основе принципов **анонимности, добровольности и объективности.**

2. Виды и периодичность опросов

2.1. Для студентов:

«Преподаватель глазами студента»: В конце каждого семестра (перед итоговыми контролями) через телеграм-бот @HemisProBot в анонимной форме организуется опрос. Данный бот напрямую интегрирован с платформой Hemis, и студентам после каждого занятия автоматически поступает напоминание для оценки преподавателя данной дисциплины. Они оценивают профессора-преподавателя, отвечая на специально включённые вопросы.

«Уровень удовлетворённости образовательной программой»: В конце каждого семестра студенты отвечают на специально разработанные анкетные опросы через Google-форму в целях изучения мнений студентов университета о качестве образования, оценки различных аспектов образовательного процесса, выявления сильных и слабых сторон, а также повышения качества образования и разработки рекомендаций. Результаты автоматически анализируются. Результаты анализа изучаются, и для устранения недостатков направляются ответственным лицам, а также на кафедры и в другие подразделения. Опрос направлен на оценку качества образования, учебных программ, инфраструктуры, практики и помощи, оказанной выпускникам, и охватывает все важные вопросы посредством более 10 значимых вопросов.

Кроме того, в целях изучения проблем, жалоб, предложений и мнений, влияющих на качество образования среди студентов, обеспечения непрерывности коммуникации между университетом и студентами, а также рассмотрения отдельных обращений, налажен и телеграм-бот @TDSHU_Sifatbot.

«Социальная среда и инфраструктура в университете»:

Организуется один раз в год в целях систематического изучения мнения студентов университета и выявления существующих проблем. Данный опрос служит сбору мнений и предложений студентов относительно учебного процесса, условий проживания и обучения, социальной среды, состояния инфраструктуры и качества услуг. Процесс проведения опроса осуществляется в несколько этапов. Прежде всего, разрабатываются вопросы опроса и обеспечивается охват актуальных вопросов. Вопросы обычно включают такие направления, как качество образования, состояние аудиторий и библиотек, общежития студентов, качество интернета, точки питания, безопасность, транспорт, социальная среда и система работы со студентами. После этого опрос предоставляется студентам через современные цифровые платформы: телеграм-боты и Google Forms. Данный метод создаёт удобство для респондентов и обеспечивает широкий охват.

Требуется, чтобы опрос проводился анонимно, что даёт студентам возможность свободно и открыто выражать своё мнение. В целях повышения участия проводится агитационная работа через официальные каналы, группы и объявления университета. В течение установленного срока собранные данные обобщаются отделом контроля качества образования.

Этап анализа результатов имеет особое значение. Собранные данные анализируются со статистической и качественной точек зрения, выявляются основные проблемы, повторяющиеся недостатки, а также потребности студентов. На основе результатов анализа подготавливается отчёт, в котором приводятся сильные стороны, существующие проблемы и конкретные

рекомендации по их устранению. При необходимости результаты рассматриваются также в разрезе факультетов или направлений.

Результаты опроса представляются руководству университета и соответствующим подразделениям, разрабатываются практические меры. Эти меры направлены на улучшение инфраструктуры, повышение качества услуг, оздоровление социальной среды и создание удобных условий для студентов. Проведённая работа сопоставляется с результатами опроса следующего года, и оценивается эффективность изменений.

2.2. Для профессорско-преподавательского состава:

В целях систематического изучения мнений и соображений профессорско-преподавательского состава университета, повышения эффективности их трудовой деятельности и улучшения качества образования регулярно организуются два вида опросов. Это опросы под названиями «Удовлетворённость трудовой деятельностью и академическая свобода» и «Образовательные ресурсы и материально-техническая база».

Опрос «Удовлетворённость трудовой деятельностью и академическая свобода» проводится один раз в год и направлен на выявление мнений профессорско-преподавательского состава относительно условий труда, рабочей нагрузки, системы управления, уровня академической свободы, возможностей, созданных для научной деятельности, а также внутренней среды. Вопросы опроса разрабатываются с охватом указанных направлений и распространяются через платформы телеграм-ботов и Google Forms в целях создания удобства для участников. Процесс организуется анонимно, преподавателям создаётся возможность свободно и объективно выражать своё мнение. Собранные данные анализируются специальной рабочей группой, выявляются основные проблемы, системные недостатки и потребности развития. На основе результатов подготавливается отчёт, в котором разрабатываются конкретные рекомендации по улучшению условий труда, расширению академической свободы и повышению эффективности управления.

Опрос «Образовательные ресурсы и материально-техническая база»

проводится в конце каждого семестра и служит оценке состояния инфраструктуры и ресурсов, обеспечивающих учебный процесс. В данном опросе охватываются такие вопросы, как аудитории, лаборатории, библиотеки, информационно-ресурсные центры, технические средства, качество интернета, а также степень обеспеченности учебно-методическими материалами. Опрос также проводится через цифровые платформы, чем обеспечиваются широкий охват и оперативность. На основе полученных результатов выявляются существующие недостатки, и соответствующим подразделениям поручаются конкретные задачи по их устранению.

Результаты обоих опросов глубоко анализируются и могут быть рассмотрены также в разрезе факультетов или кафедр. Итоги анализа представляются руководству университета, планируются практические меры и поэтапно реализуются. Путём сопоставления с результатами следующего периода оценивается эффективность проведённых изменений.

2.3. Между работодателями.

В совершенствовании деятельности университета важное значение имеет учёт мнений заинтересованных сторон. Поэтому внедрён механизм организации отдельных опросов между работодателями и родителями студентов. Данный вид опросов проводится не менее одного раза в год или по мере необходимости (например, в процессе анализа трудоустройства выпускников). Вопросы опроса охватывают требования рынка труда, профессиональную подготовку выпускников, практические навыки, уровень soft skills, адаптивность, а также общий уровень удовлетворённости работодателей. Опрос распространяется в электронной форме — по электронной почте, через телеграм-боты, Google Forms или напрямую через связь с партнёрскими организациями, а также, по мере необходимости, в бумажной форме. Кроме того, ежегодно в рамках организуемых в университете «ярмарок труда» посредством непосредственного обмена

мнениями и бесед с представителями компаний-работодателей изучаются мнения относительно рынка труда и работодателей.

В процессе основное внимание уделяется правильному формированию круга респондентов, то есть охватываются организации и партнёрские предприятия, принявшие на работу выпускников университета. Результаты опроса анализируются специальной рабочей группой, выявляются недостатки в уровне подготовки выпускников, несоответствия в учебных программах и потребности работодателей. На основе анализа разрабатываются конкретные меры по внесению изменений в учебные планы и предметные программы, расширению баз практики, а также развитию элементов дуального образования.

2.4. Механизм проведения опроса между родителями.

Опрос между родителями студентов обычно организуется один раз в год и направлен на выявление среды, в которой обучаются их дети, воспитания, безопасности, условий проживания, а также уровня удовлетворённости услугами университета. Вопросы опроса охватывают социальную защиту студентов, условия проживания, духовно-просветительскую среду, качество обучения и уровень коммуникации. Опрос распространяется через Telegram, SMS-сообщения, Google Forms или родительские собрания.

В целях создания удобства для участников и обеспечения возможности открытого выражения мнения процесс упрощён и организуется, по возможности, в анонимной форме. Собранные данные анализируются, и на основе предложений и замечаний, высказанных родителями, определяются меры по улучшению условий, созданных для студентов, усилению безопасности, а также укреплению коммуникации с родителями.

Результаты опросов по обоим направлениям обобщаются, представляются руководству университета и служат важной основой при принятии стратегических решений. Благодаря этому учебный процесс ещё более адаптируется к требованиям рынка труда и потребностям общества, обеспечивается непрерывное повышение качества.

3. Механизм проведения опроса

3.1. Опросы проводятся в основном в онлайн-формате через современные цифровые платформы (система HEMIS, Google Forms или специальный внутренний портал). Это обеспечивает прозрачность, оперативность и широкий охват процесса. При необходимости создаётся возможность участия также через телеграм-боты или мобильные приложения. Все платформы должны иметь удобный для пользователей интерфейс и отвечать требованиям защиты данных.

3.2. Вопросы опроса разрабатываются отделом контроля качества образования на основе научно-методического подхода. Вопросы должны быть содержательно точными, понятными и целенаправленными, служить полному выражению мнения респондентов. При необходимости привлекаются специалисты сферы и соответствующие подразделения. Подготовленный опрос рассматривается проректором по учебной работе и утверждается в установленном порядке.

3.3. О проведении опроса респондентам сообщается не менее чем за **3 дня** через официальные каналы. В уведомлении приводится подробная информация о цели опроса, сроке проведения, порядке участия и его значимости. В целях активизации участия могут направляться напоминания. Вместе с тем особо подчёркивается гарантирование конфиденциальности и анонимности респондентов.

4. Обработка и анализ данных

4.1. Собранные данные подвергаются статистическому анализу с помощью автоматизированных систем, и на основе результатов опросов подготавливается подробный и систематизированный общий отчёт.

4.2. Подробный и систематизированный общий отчёт на основе результатов опросов представляется на рассмотрение Ректору и Совету университета. В данном отчёте находят своё отражение выявленные основные проблемы, сильные стороны, тенденции развития, а также конкретные

предложения и рекомендации по их устранению и совершенствованию. Результаты отчёта служат важной аналитической основой при принятии стратегических решений в управлении университетом.

Кроме того, в целях формулирования выводов по итогам опроса, доведения результатов анализа до заинтересованных сторон, а также обеспечения открытости и прозрачности процесса результаты объявляются широкой общественности. В частности:

официальный веб-сайт университета — tsuos.uz

Facebook (fb.com/tsuos.uz)

Instagram (instagram.com/tsuos.uz)

Twitter (twitter.com/tsuos_uz)

YouTube (youtube.com/c/tsuosuz)

официальные каналы, такие как Telegram (t.me/tsuos) и «Sharqdan xabarlar», а также еженедельные дайджесты университета — освещаются на регулярной основе. При необходимости могут использоваться и другие информационные платформы и средства массовой коммуникации.

4.3. Личные показатели (например, рейтинг конкретного преподавателя) предоставляются только для служебного пользования заведующему кафедрой и деканату.

5. Принятие мер на основе результатов

5.1. Результаты опроса служат важной аналитической основой в совершенствовании деятельности университета. Прежде всего, они применяются как один из основных критериев при формировании годового рейтинга профессорско-преподавательского состава. Посредством мнений студентов и преподавателей оцениваются качество проведения занятий педагогами, культура коммуникации, академическая ответственность, а также инновационные подходы, и данные показатели учитываются в рейтинговой системе. Кроме того, результаты опроса считаются важным источником для совершенствования учебных программ. На основе предложений студентов и

профессорско-преподавательского состава обновляется содержание дисциплин, усиливаются практические компоненты, а также обеспечивается адаптация к современным требованиям и потребностям рынка труда. Это служит повышению качества образования и обеспечению конкурентоспособности выпускников.

Кроме того, полученные данные широко применяются и в улучшении материально-технической базы университета. В частности, разрабатываются конкретные меры по обогащению библиотечного фонда, повышению качества сети Wi-Fi, модернизации столовой и других социальных объектов инфраструктуры. Благодаря этому создаётся ещё более удобная и эффективная образовательная среда для студентов и преподавателей.

Результаты опроса имеют важное значение также в организации целевых курсов повышения квалификации для профессорско-преподавательского состава. Исходя из выявленных потребностей и недостатков, налаживаются тренинги и семинары, направленные на развитие у педагогов навыков использования современных педагогических технологий, цифровых средств и проведения научных исследований.

6. Ответственные стороны

6.1. Отдел контроля качества образования несёт ответственность за планирование опросов, разработку их содержания, координацию процесса проведения, а также объективный и глубокий анализ результатов. Кроме того, данным отделом подготавливаются обобщённые отчёты на основе результатов анализа, выявляются проблемные аспекты и разрабатываются конкретные предложения и рекомендации по их устранению.

6.2. Центр цифровых образовательных технологий обеспечивает непрерывную и стабильную работу платформ, используемых при проведении опросов. Центром гарантируется техническая поддержка, настройка системы, надёжность процессов сбора, хранения и обработки данных, а также соблюдение требований информационной безопасности. Вместе с тем на

данный центр возлагается создание удобного для пользователей интерфейса и предотвращение технических неисправностей.

6.3. Деканаты и кафедры играют важную роль в обеспечении участия респондентов в опросах. Ими проводится агитационная работа среди студентов и профессорско-преподавательского состава, и необходимо принимать меры по достижению охвата не менее 70–80 процентов. Кроме того, деканаты контролируют своевременное проведение процесса опроса, поощряют участие, а также активно участвуют в реализации необходимых мер в масштабе факультета на основе результатов.

6.4. Представители Отдела по работе с обращениями, контролю и мониторингу и Отдела управления системой противодействия коррупции «комплаенс-контроль» также непосредственно участвуют в формировании структуры вопросов опроса и анализе результатов.

Примечание: Результаты опроса обязательно должны служить не для необоснованного наказания преподавателя, а для исправления недостатков в системе и развития.