

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)



СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ

СТО СМК
02.010-2024

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Мониторинг удовлетворённости

Тверь
2024



Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Центром менеджмента качества

2 ПРИНЯТ решением Ученого совета университета от 26 июня 2024 г. протокол № 9 утверждён и.о. ректора 26 июня 2024 г.

3 Стандарт соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2012.

4 ВВЕДЕН взамен СТО СМК 02.010-2017.



Содержание

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения	5
4 Обозначения и сокращения	5
5 Общие положения	6
6 Требования к процедуре анкетирования.....	6
7 Ответственность	8
8 Оценка результативности процесса	9
Приложение А (справочное)	10
Приложение Б (справочное).....	13
Приложение В (справочное)	16
Приложение Г (справочное).....	20
Лист регистрации изменений.....	24
Лист регистрации ознакомления	25



Утверждаю
И.о. ректора ТвГТУ
«26» июня 2024г
_____ Твардовский А.В.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Мониторинг удовлетворённости

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает общие требования к процессу мониторинга удовлетворенности внешних и внутренних потребителей качеством образования, предоставляемой ТвГТУ продукции (услуг) и порядку выполнения работ.

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

1.2 Требования настоящего стандарта распространяются на все структурные подразделения ТвГТУ.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ РВ 0015-002-2020 Система разработки и постановки продукции на производство военной техники. Система менеджмента качества. Общие требования.

СТО СМК 02.003-2019 Анализ со стороны руководства.



СТО СМК 02.005-2019 Улучшения. Несоответствия и корректирующие действия.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000-2015, а также следующие термины:

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон - деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги (продукции).

Оценка качества образования - процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

4 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

КД – корректирующие действия;

НИР – научно-исследовательская работа;

НПР – научно-педагогические работники;

ПД – предупреждающие действия;

СМК – система менеджмента качества;

СП - структурное подразделение;

СТО – стандарт организации;

СЭД – система электронного документооборота.



5 Общие положения

5.1 Мониторинг удовлетворенности потребителей является инструментом, помогающим в принятии управленческих решений. Его задача – обеспечить входные данные при принятии решений с учетом рисков и корректирующих действий.

5.2 В качестве внутренних потребителей ТвГТУ выступают обучающиеся (бакалавры, магистранты, аспиранты, слушатели), выпускники, НПП и сотрудники университета.

5.3 В качестве внешних потребителей ТвГТУ выступают абитуриенты и члены их семей, предприятия-работодатели, заказчики НИР, учредители, органы государственного и муниципального управления.

5.4 Процесс мониторинга удовлетворённости должен удовлетворять требованиям достоверности, простоты, оперативности, экономичности.

5.5 В качестве методов получения информации об удовлетворенности потребителей может использоваться анкетирование, экспертные оценки, анализ документов (рекламации, пожелания) и внешней поступающей информации (СМИ, интернет), наблюдение и пр.

5.6 Конкретные показатели, источники информации, формы сбора и представления информации, категории участников мониторинга удовлетворенности потребителей, определяются и устанавливаются высшим руководством.

6 Требования к процедуре анкетирования

6.1 В ТвГТУ анкетирование заинтересованных сторон проводится для получения исходной информации при оценке направлений деятельности университета, при установлении областей возможных улучшений системы менеджмента качества, направленных на совершенствование осуществляемых процессов и их взаимодействия на всех уровнях управления, а также повышение эффективности и результативности деятельности подразделений и университета в целом.

6.2 Анкетирование НПП и сотрудников университета, обучающихся, выпускников и работодателей проводится не реже 1 раза в год.

6.3 Анкетирование состоит из следующих этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей / критериев оценки;
- разработка анкет для каждой категории потребителей;
- сбор информации об удовлетворенности потребителей (заполнение анкет посредством сети Интернет);



- обработка и анализ результатов анкетирования;
- анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
- формирование планов корректирующих действий для улучшения качества деятельности ТвГТУ.

6.4 Директор ЦМК вносит проект распоряжения о проведении анкетирования, в котором указывает сроки и порядок проведения работ, утверждает список ответственных лиц.

6.5 ЦМК формирует анкеты для НПР и сотрудников университета, обучающихся, выпускников и работодателей. К разработке анкет могут привлекаться другие сотрудники, компетентные в проведении социологических исследований. Примеры анкет представлены в приложениях А - Г.

6.6 При проведении анкетирования через официальный сайт анкеты могут быть размещены:

- на сайте <https://new.tstu.tver.ru/survey/> ;
- в электронной информационно-образовательной среде <http://elearning.tstu.tver.ru/>.

6.7 После завершения анкетирования начальник Управления цифровой информации фиксирует полученные результаты и в электронном виде (документ Excel) передает их в ЦМК для анализа и оценки.

6.8 Руководители структурных подразделений и заведующие кафедрами организуют анкетирование не менее 80% от количества НПР и сотрудников кафедр и подразделений.

6.9 Деканаты и выпускающие кафедры организуют анкетирование не менее 65 % обучающихся.

6.10 Центр содействия трудоустройству выпускников организует анкетирование не менее 7 работодателей по каждой образовательной программе.

6.11 ЦМК формирует сводный отчет по результатам анкетирования всех групп потребителей (по вузу в целом и по каждой образовательной программе) и представляет его проректору по учебной работе и ректору университета с целью принятия соответствующих корректирующих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей.

6.12 Отчет по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:

- 1) аннотацию;
- 2) графическое представление результатов обработки:
 - а) построение гистограмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;



б) построение лучевых диаграмм (диаграмм-радаров) по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;

в) построение диаграмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) в динамике (в сравнении с результатами за 3 предыдущих года).

3) определение процента удовлетворенности потребителя и итоговой оценки удовлетворенности потребителей;

4) обобщение замечаний, предложений потребителей различных групп;

5) выводы по полученным результатам;

б) предложения корректирующих действий и предложения по улучшению

6.13 Результаты анализа используются при проведении анализа СМК со стороны руководства в соответствии с СТО СМК 02.003, корректирующих действий в соответствии с СТО СМК 02.005.

6.14 Анализ результатов анкетирования включается в ежегодный отчет о самообследовании для Минобрнауки России.

7 Ответственность

7.1 Распределение ответственности и полномочий приведено в таблице 1.

Таблица 1 - Матрица распределения ответственности и полномочий

Этапы проведения анкетирования	Директор ЦМК	Руководители СП	Деканы, заведующие кафедрами	Начальник ЦСТВ
планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей	О, И			
определение показателей / критериев оценки	О, И			
разработка анкет для каждой категории потребителей	О, И			И
сбор информации об удовлетворенности потребителей	Р	О, И	О, И	О, И
обработка и анализ результатов анкетирования	О, И			
доведение результатов анкетирования до руководства	О, И			

Обозначения: Р – руководитель, О – ответственный, И - исполнитель

7.2 Директор ЦМК несет ответственность за:

- организацию работ по проведению анкетирования потребителей;



- формирование анкет для всех видов потребителей;
- за обработку и анализ результатов анкетирования;
- за формирование отчета и доведение его до высшего руководства;
- за хранение отчета о результатах анкетирования.

7.3 Деканы факультетов несут ответственность за:

- информирование и проведение анкетирования обучающихся.

Руководители структурных подразделений и заведующие кафедрами несут ответственность за:

- информирование и проведение анкетирования НПП и сотрудников;

Начальник Центра содействия трудоустройству выпускников несет ответственность за:

- информирование и проведение анкетирования работодателей.

Начальник УЦТ несет ответственность за:

- функционирование электронной системы анкетирования на сайте;
- размещение анкет;
- разработку инструкций для пользователей;
- передачу результатов анкетирования в ЦМК;
- размещение отчетов по результатам анкетирования на официальном сайте университета.

8 Оценка результативности процесса

8.1 Оценка результативности процесса мониторинга удовлетворенности потребителей осуществляется высшим руководством университета в соответствии с СТО СМК 02.003.

8.2 Критериями для оценки процесса могут служить следующие показатели:

- выполнение мероприятий процесса в установленные сроки;
- соответствие материалов исследования поставленным целям;
- количество отзывов со стороны потребителей результатов процесса.



Приложение А (справочное)

Анкета для обучающихся

Уважаемый респондент!

Нашим университетом проводится анкетирование обучающихся, данные которого будут использованы для улучшения образовательного процесса и работы университета в целом.

Инструкция: Внимательно читайте вопрос, прежде чем на него ответить! Для ответа на вопрос необходимо выбрать вариант ответа.

1. Ваша специальность / направление *
2. Ваш курс
3. Ваш пол
4. На сегодняшний день вы проживаете в общежитии:
 - а) да
 - б) нет
5. Вы выбрали ТвГТУ, потому что:
 - а) это престижно
 - б) считаю, что здесь можно получить хорошее образование
 - в) посоветовали родители, родственники, друзья
 - г) здесь получили образование родители, родственники
 - д) увидел(-а) рекламу
 - е) мечтал (-а) поступить именно в ТвГТУ
 - ж) университет находится близко к месту жительства
 - з) выпускники ТвГТУ востребованы на рынке труда
 - и) другое
6. Что привлекло вас в выбранной вами специальности/направлении:
 - а) нравится будущая профессия
 - б) выбрал случайно
 - в) специальность одна из самых престижных
 - г) специальность одна из самых высокооплачиваемых
 - д) обучался по этой специальности ранее (в ссузе, колледже и т.п.)
 - е) считаю её перспективной для карьерного роста
 - ж) настояли родители
 - з) другое

7. Оцените, насколько вы удовлетворены качеством помещений в ТвГТУ:
(по каждой строке обведите количество баллов, соответствующее вашей степени удовлетворенности, учитывая, что 10 баллов - наибольшая степень удовлетворенности по данному показателю, а 0 баллов – наименьшая)

- Аудитории
- Помещения кафедр
- Читальный зал
- Учебные лаборатории и оборудование в нем
- Кабинеты для практических занятий
- Компьютерные классы

8. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий осуществления образовательной деятельности в организации?

(по каждой строке обведите количество баллов, соответствующее вашей степени удовлетворенности, учитывая, что 10 баллов - наибольшая степень удовлетворенности по данному показателю, а 0 баллов – наименьшая)

- наличие зоны отдыха (ожидания)
- наличие и понятность навигации внутри организации
- наличие и доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации



9. Есть ли у Вас возможность подключения к электронно-библиотечной системе вуза из любой точки, где есть сеть Интернет?
- а) Да, всегда
 - б) Не всегда получается
 - в) Нет
10. Каким образом проходит организация практик, стажировок? Места практик определяются вузом?
- а) вузом
 - б) находим сами
 - в) другое
11. Если у вас возникают проблемы, связанные с учебой, к кому вы в первую очередь обращаетесь?
- а) к декану
 - б) к преподавателям
 - в) к куратору
 - г) к старосте группы
 - д) к одногруппникам
 - е) рассчитываю на себя
 - ж) другое
12. Оцените доступность преподавателей. Всегда ли они доступны для консультаций?
- а) достаточно
 - б) в большей степени, достаточно
 - в) не вполне достаточно
 - г) недостаточно
13. Каким образом осуществляется связь с преподавателями вне учебных занятий?
- а) по расписанию консультаций
 - б) по электронной почте
 - в) по телефону
 - г) по сети «Интернет»
 - д) другое
14. Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса?
- а) да, всегда
 - б) нет, не всегда
 - в) затрудняюсь ответить
 - г) другое
15. Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся внеучебных мероприятий?
- а) да, всегда
 - б) нет, не всегда
 - в) затрудняюсь ответить
 - г) другое
16. В какой форме внеучебной работы вы участвуете активнее всего?
- а) в научно-исследовательской деятельности
 - б) в организации праздников, вечеров
 - в) в спортивных соревнованиях
 - г) в секциях, клубах, кружках
 - д) в работе студенческого совета
 - е) в субботниках
 - ж) в социальных проектах
 - з) не участвую
17. Хотели бы вы участвовать в деятельности по управлению качеством образования в ТвГТУ?
- а) да
 - б) нет
 - в) не знаю
18. В какой форме вы хотели бы участвовать в деятельности по управлению качеством образования?
- а) участвовать в соцопросах
 - б) высказывать предложения по улучшению процесса обучения на заседаниях кафедр, советов факультетов



- в) участвовать в работе студенческого совета по качеству
- г) получить дополнительные знания об управлении качеством и об управлении организацией
- д) получать информацию о реализации мер по управлению качеством
- е) ни один из предложенных вариантов
- ж) другое

19. Как вы считаете, в достаточной ли степени в ТвГТУ созданы необходимые условия для обучения лиц с ограниченными возможностями?

- а) да
- б) скорее, да
- в) скорее, нет
- г) нет
- д) не знаю

20. Оцените, насколько вы удовлетворены различными сторонами обучения в ТвГТУ:

(по каждой строке выберите количество баллов, соответствующее вашей степени удовлетворенности, учитывая, что 10 баллов - наибольшая степень удовлетворенности по данному показателю, а 0 баллов – наименьшая)

- взаимоотношениями с деканатом факультета
- квалификацией и профессионализмом преподавателей
- организацией учебного процесса
- учебными программами
- системой оценки знаний
- работой библиотеки (включая электронные образовательные ресурсы)
- обеспеченностью учебной литературой
- расписанием занятий
- информативностью и удобство использования официального сайта университета
- удобство использования ЭИОС
- уровнем безопасности образовательного процесса
- медицинским обслуживанием
- работой столовой и буфета
- состоянием и оснащенностью учебных аудиторий
- условиями проживания в общежитии (для проживающих)
- работой органов студенческого самоуправления
- организацией досуга студентов
- возможностями занятий спортом
- состоянием компьютерных ресурсов, возможностью доступа в интернет
- качеством образования в целом

21. Нравится ли вам в целом в университете?

- а) да
- б) нет
- в) затрудняюсь ответить

Благодарим вас за проявленное внимание!



Приложение Б (справочное)

Анкета для научно-педагогических работников и сотрудников университета

1. Имеете ли Вы ученую степень?
доктор наук
кандидат наук
без ученой степени
2. Вы являетесь:
научно-педагогическим работником
университета
сотрудником другой категории (переход к 4 вопросу)
3. Выберите направление(-я) подготовки (специальность), на котором Вы осуществляете преподавательскую деятельность.
4. Вам известны цели и задачи деятельности университета как на краткосрочную, так и на более длительную перспективу?
да, полностью
в основном
частично
не известны или не понятны
затрудняюсь ответить
5. Вам понятны цели и задачи деятельности университета как на краткосрочную, так и на более длительную перспективу?
да, полностью
в основном
частично
не известны или не понятны
затрудняюсь ответить
6. Насколько Вы согласны с утверждением, что «результаты деятельности университета регулярно анализируются и проводятся мероприятия по их улучшению»?
полностью согласен
в основном согласен
частично согласен
полностью не согласен
затрудняюсь ответить
7. Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда в университете?
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
8. Насколько Вы удовлетворены оснащенностью рабочего места?
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
9. Насколько Вы удовлетворены оплатой труда своей деятельности?
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
10. Насколько Вы удовлетворены системой поощрений результатов своей деятельности?
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
11. Насколько Вы удовлетворены качеством оснащения:
 - 11.1 Аудиторий
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
 - 11.2 Помещений кафедр,
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
 - 11.3 Учебных лабораторий
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
12. Насколько Вы удовлетворены качеством фондов библиотеки?
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
13. Насколько Вы удовлетворены удобством пользования коммуникационно-информационными средствами университета?
 - 13.1 Телефон
полностью удовлетворен
в основном удовлетворен
частично удовлетворен
полностью не удовлетворен
затрудняюсь ответить
 - 13.2 Электронная почта
полностью удовлетворен



<p>в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>13.3 Официальный сайт вуза полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>13.4 Электронные информационные библиотечные системы полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>13.5 Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>14. Насколько Вы удовлетворены возможностями для профессионального развития в университете, а именно</p> <p>14.1 Повышением квалификации и/или профессиональная переподготовка на базе университета полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>14.2 Повышением квалификации и/или профессиональная переподготовка на базе сторонних организаций полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>14.3 Условиями для научно-исследовательской работы преподавателей в университете полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>14.4 Условиями для участия в научных конференциях и мероприятиях полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>14.5 Возможностью публиковаться в</p>	<p>университетских изданиях полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>14.6 Возможностью публиковаться в иных изданиях федерального и международного уровня полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить</p> <p>15. Есть ли у Вас публикации в научных рецензируемых изданиях за последние 3 года? да нет</p> <p>16. Принимаете ли Вы участие в научных семинарах, конференциях? да, городского, регионального уровня да, федерального и международного уровня нет</p> <p>17. Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса? да, всегда нет, не всегда затрудняюсь ответить</p> <p>18. Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся внеучебных мероприятий? да, всегда нет, не всегда затрудняюсь ответить</p> <p>19. Оцените качество образовательных программ университета:</p> <p>19.1 Образовательные программы университета соответствуют прогнозам социально-экономического развития и ориентированы на запросы рынка труда да, полностью в основном частично не соответствуют затрудняюсь ответить</p> <p>19.2 набор дисциплин (модулей), практик позволяет обеспечить подготовку востребованного специалиста в соответствующей сфере профессиональной деятельности да, полностью в основном частично не обеспечивает затрудняюсь ответить</p> <p>20. Насколько Вы удовлетворены</p>
--	---



качеством подготовки выпускников вуза? полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить	Слабая сторона		
21. Насколько Вы удовлетворены условиями организации образовательного процесса в университете в целом? полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить	25.2 Квалификация педагогических работников вуза Сильная сторона Слабая сторона	научно-	
22. Насколько Вы удовлетворены организацией воспитательной работы в университете в целом? полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить	25.3 Уровень и качество образовательного процесса в вузе Сильная сторона Слабая сторона	и	
23. Насколько Вы удовлетворены организацией социальной работы в университете в целом? полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить	25.4 Уровень и качество научно-исследовательской работы в вузе Сильная сторона Слабая сторона	качество	
24. Насколько Вы удовлетворены организацией деятельности по управлению качеством в университете в целом? полностью удовлетворен в основном удовлетворен частично удовлетворен полностью не удовлетворен затрудняюсь ответить	25.5 Система профессионального роста и индивидуального развития (в т.ч. система повышения квалификации) Сильная сторона Слабая сторона	научно-	
25. Определите сильные и слабые стороны университета: 25.1 Роль вуза в жизни региона, стратегия, деловая репутация	25.6 Качество инфраструктуры и оснащенность помещений вуза Сильная сторона Слабая сторона	исследо-	
	25.7 Качество информационных ресурсов вуза Сильная сторона Слабая сторона	ватель-	
	25.8 Корпоративная культура вуза Сильная сторона Слабая сторона	ской	
	25.9 Востребованность выпускников на рынке труда Сильная сторона Слабая сторона	работы	
	25.10 Качество знаний абитуриентов вуза Сильная сторона Слабая сторона	и	
	25.11 Качество знаний студентов вуза Сильная сторона Слабая сторона	качество	
	25.12 Качество социальной инфраструктуры вуза Сильная сторона Слабая сторона	научно-	



Приложение В (справочное)

Анкета для работодателя

1. Какую организацию (предприятие) Вы представляете? *
2. Выпускники каких направлений подготовки (специальностей) трудоустроены в Вашей организации? (до 5 направлений)
3. Участвуют ли представители Вашей организации (предприятия) в проведении государственной итоговой аттестации в образовательной организации?
 - а) да
 - б) нет
4. Участвуют ли представители Вашей организации (предприятия) в деятельности государственных экзаменационных комиссий образовательной организации в качестве их председателей? *
 - а) да
 - б) нет
5. Участвует ли Ваша организация (предприятие) в организации практической подготовки обучающихся образовательной организации? *
 - а) да
 - б) нет
6. Участвует ли Ваша организация (предприятие) в государственной аккредитации образовательной деятельности по образовательным программам, реализуемым образовательной организацией? *
 - а) да
 - б) нет
7. Участвует ли Ваша организация (предприятие) в проведении профессионально-общественной аккредитации образовательных программ, реализуемых образовательной организацией? *
 - а) да
 - б) нет
8. Участвует ли Ваша организация (предприятие) в разработке и (или) рассмотрении проектов федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования? *
 - а) да
 - б) нет
9. Трудоустроены ли в Вашей организации (на предприятии) выпускники, освоившие образовательную программу в рамках целевого обучения? *
 - а) да
 - б) нет
10. Насколько компетенции выпускников, сформированные при освоении образовательной программы, соответствуют профессиональным стандартам (при наличии)? *
 - а) Полностью соответствуют
 - б) В основном соответствуют
 - в) Частично соответствуют
 - г) Полностью не соответствуют
 - д) Затрудняюсь ответить
11. Насколько Вы удовлетворены уровнем теоретической подготовки выпускников? *



- а) Полностью удовлетворен
- б) В основном удовлетворен
- в) Частично удовлетворен
- г) Полностью не удовлетворен
- д) Затрудняюсь ответить

12. Насколько Вы удовлетворены уровнем практической подготовки выпускников? *

- а) Полностью удовлетворен
- б) В основном удовлетворен
- в) Частично удовлетворен
- г) Полностью не удовлетворен
- д) Затрудняюсь ответить

13. Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами выпускников?

- а) Полностью удовлетворен
- б) В основном удовлетворен
- в) Частично удовлетворен
- г) Полностью не удовлетворен
- д) Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены способностями выпускников к командной работе и их лидерскими качествами? *

- а) Полностью удовлетворен
- б) В основном удовлетворен
- в) Частично удовлетворен
- г) Полностью не удовлетворен
- д) Затрудняюсь ответить

15. Насколько Вы удовлетворены способностями выпускников к системному и критическому мышлению? *

- а) Полностью удовлетворен
- б) В основном удовлетворен
- в) Частично удовлетворен
- г) Полностью не удовлетворен
- д) Затрудняюсь ответить

16. Насколько Вы удовлетворены способностями выпускников к разработке и реализации проектов? *

- а) Полностью удовлетворен
- б) В основном удовлетворен
- в) Частично удовлетворен
- г) Полностью не удовлетворен
- д) Затрудняюсь ответить

17. Насколько Вы удовлетворены способностью выпускников к самоорганизации и саморазвитию? *

- а) Полностью удовлетворен
- б) В основном удовлетворен
- в) Частично удовлетворен
- г) Полностью не удовлетворен
- д) Затрудняюсь ответить

18. Какие дополнительные знания и умения выпускников являются, по Вашему мнению, необходимыми для них при трудоустройстве? *

19. Какое количество выпускников образовательной организации принято Вами



на работу за последний год? *

- а) От 1 до 5
- б) От 6 до 10
- в) От 11 до 15
- г) Более 15

20. Намерены ли Вы в настоящее время и в будущем принимать выпускников на работу? *

- а) Намерены
- б) Нет

21. Желаете ли Вы развивать деловые связи и сотрудничество с образовательной организацией? *

- а) Да, безусловно
- б) Да, ограниченно
- в) Нет

22. Если Вы желаете развивать деловые связи сотрудничество с образовательной организацией, то в каких формах? (возможен выбор нескольких вариантов ответов) *

а) Участие в учебной, научной и воспитательной деятельности организации (проведение открытых мастер-классов, тематических лекций, практических занятий, научных мероприятий и др.)

- б) Заключение соглашений о прохождении практики
- в) Проведение совместных мероприятий
- г) Организация стажировок обучающихся
- д) Участие в профориентационных мероприятиях организации
- е) другое

23. Укажите основные достоинства подготовки выпускников образовательной организации (возможен выбор нескольких вариантов ответов) *

- а) Соответствие профессиональному стандарту (при наличии)
- б) Высокий уровень теоретической подготовки
- в) Высокий уровень практической подготовки
- г) Профессионализм
- д) Готовность выпускника к быстрому реагированию в нестандартной ситуации
- е) Высокий уровень производственной дисциплины
- ж) Желание выпускников работать
- з) Желание выпускников к саморазвитию и самоорганизации
- и) другое

24. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников образовательной организации (возможен выбор нескольких вариантов ответов) *

- а) Несоответствие профессиональному стандарту (при наличии)
- б) Низкий уровень теоретической подготовки
- в) Недостаточный уровень практической подготовки
- г) Отсутствие желания работать
- д) Низкая производственная дисциплина
- е) Отсутствие желания к саморазвитию и самообразованию
- ж) Низкий уровень общей профессиональной подготовки
- з) другое

25. Выпускники каких направлений подготовки (специальностей) требуются Вашей организации (перечислить)

26. Какие изменения в образовательной программе необходимы, на Ваш взгляд, для повышения качества подготовки выпускников (возможен выбор нескольких



вариантов ответов) *

- а) Индивидуализация образовательных траекторий обучающихся
- б) Включение практикантов в производственный процесс
- в) Регулярная организация экскурсий обучающихся в организации (на предприятие), соответствующие направлению подготовки (специальностей)
- г) Совмещение направлений подготовки (специальностей)
- д) Повышение профессионального уровня преподавательского состава
- е) Улучшение материально-технической базы образовательной организации
- ж) Регулярное проведение курсов повышения квалификации профессорско-преподавательского состава
- з) Актуализация образовательных программ в соответствии с новыми технологиями
- и) другое

27. Какие профессиональные качества выпускников Вас интересуют больше всего (возможен выбор нескольких вариантов ответов) *

- а) Знание новейших технологий
- б) Знание законодательства
- в) Знание иностранного языка
- г) Умение проявлять инициативу на работе
- д) Умение применять инновации в своей работе
- е) Социальные навыки (деловое общение, работа в коллективе)
- ж) другое

28. Ваши предложения по улучшению подготовки выпускников в нашей образовательной организации *

Заранее благодарим за участие в анкетировании!



Приложение Г (справочное)

Анкета для выпускника

1. Наивысший уровень образования, полученный Вами в образовательной организации ?
 - Бакалавриат
 - Специалитет, магистратура
 - Подготовка кадров высшей квалификации
- 2 Вы поступили на обучение в образовательную организацию после освоения образовательной программы:
 - Среднего общего образования
 - Среднего профессионального образования
 - Программы бакалавриата
 - Программы специалитета, магистратуры
- 3 По какой форме обучения Вы обучались в образовательной организации?
 - Очная
 - Очно-заочная
 - Заочная
- 4 Укажите, пожалуйста, год окончания последней завершенной Вами в образовательной организации образовательной программы:
- 5 Обучаетесь ли Вы в настоящее время?
 - Да, программа магистратуры
 - Да, по программе аспирантуры
 - Да, второе высшее бакалавр/специалитет
 - Нет
- 6 Собираетесь ли вы в дальнейшем продолжать обучение?
 - Да
 - Нет
 - Пока не знаю
- 7 Ваше направление подготовки (специальность):
- 8 Трудоустроены ли Вы в настоящее время?
 - Трудоустроен по направлению подготовки (специальности)
 - Трудоустроен, но не по направлению подготовки (специальности)
 - Вопрос трудоустройства не решен
 - Отсутствует необходимость в трудоустройстве
- 9 Насколько Вы были знакомы с задачами и (или) проблемами Вашей будущей профессиональной деятельности?
 - Знаком детально с основными задачами, проблемами и методами их решения
 - Достаточно знаком с основными задачами
 - Знаком, но недостаточно
 - Не знаком
10. Насколько компетенции, сформированные при освоении образовательной программы по направлению подготовки (специальности), соответствует Вашей профессиональной деятельности?
 - Полностью соответствует
 - В основном соответствует
 - Соответствует частично
 - Полностью не соответствует
 - Затрудняюсь ответить



11. Чувствуете ли себя подготовленным для самостоятельной работы по Вашей профессиональной деятельности?

- Да, вполне
- Частично
- Не чувствую

12. Насколько практические навыки, полученные Вами в образовательной организации, соответствует требованиям, предъявляемым при трудоустройстве?

- Полностью соответствует
- В основном соответствует
- Соответствует частично
- Полностью не соответствует
- Затрудняюсь ответить

13. Насколько теоретически подготовка, получения Вам в образовательной организации, соответствует требованиям, предъявляемым при трудоустройстве?

- Полностью соответствует
- В основном соответствует
- Соответствует частично
- Полностью не соответствует
- Затрудняюсь ответить

14. Насколько Ваши личностные качества (ответственность, активность, трудолюбие и другие) соответствует требованиям, предъявляемым при трудоустройстве?

- Полностью соответствует
- В основном соответствует
- Соответствует частично
- Полностью не соответствует
- Затрудняюсь ответить

15. Если Вы заинтересованы в продолжении контактов с образовательной организацией, то в какой форме?

Обучение по программам дополнительного профессионального образования
Участие в совместной исследовательской, проектной, инновационной и другой деятельности

- Работа в качестве преподавателя
- Участие в деятельности ассоциации выпускников образовательной организации
- Не заинтересован
- Другое:

16. Удовлетворены ли Вы профессиональной деятельностью по направлению подготовки (специальности), полученной в образовательной организации?

- Полностью удовлетворен
- В основном удовлетворен
- Удовлетворен частично
- Полностью не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

17. Удовлетворены ли Вы уровнем получаемой заработной платы?

- Полностью удовлетворен
- В основном удовлетворен
- Удовлетворен частично
- Полностью не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить



18 Удовлетворены ли Вы уровнем получаемой заработной платы, которую в среднем получают специалисты в вашем регионе проживания?

Полностью удовлетворен

В основном удовлетворен

Удовлетворен частично

Полностью не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

19 Считаете ли Вы полученное образование и практические навыки востребованными в Вашем регионе и видите ли Вы возможность профессиональной реализации без смены места жительства?

Да, полученное образование позволяют реализовать свой потенциал в регионе постоянного проживания

Профессия востребованная, но малооплачиваемая, для трудоустройства нужен переезд

В нашем регионе переизбыток таких специалистов

Не буду работать по профессии

Другое:

20 Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

Мужской

Женский

21 Образовательная организация находится:

В республике, крае, области, в которой Вы проживаете

В другом субъекте Российской Федерации



Ключевые слова: мониторинг удовлетворенности, заинтересованные стороны, внешние и внутренние потребители, анкетирование, отчет

Ученый секретарь
ученого совета

А.Н. Болотов

Руководитель разработки:
директор Центра
менеджмента качества

В.Б. Петропавловская

Исполнитель:

ведущий специалист по УМР ЦМК

А.А. Ковалёва

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе

Э.Ю. Майкова

