

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

---



СТАНДАРТ  
ОРГАНИЗАЦИИ

СТО СМК  
02.010-2017

---

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**  
**Мониторинг удовлетворённости**

Тверь  
2017



## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Центром менеджмента качества и трансфера технологий ТвГТУ.

2 ПРИНЯТ решением Ученого совета университета от 28 июня 2017 г. протокол №10, утверждён ректором 29 июня 2017 г.

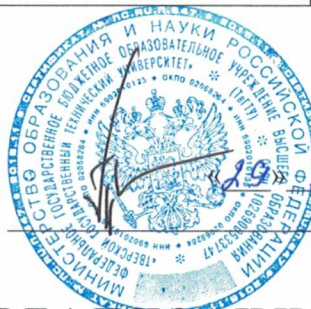
3 Стандарт соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2012.

4 ВВЕДЕН впервые.



## 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 .....	9
8 Оценка результативности процесса.....	10
Приложение А (справочное).....	11
Приложение Б (справочное) .....	15
Приложение В (справочное).....	18
Приложение Г (справочное) .....	21
Лист регистрации изменений .....	23
Лист регистрации ознакомления.....	24



Утверждаю  
Ректор ТвГТУ  
*А.В. Гвардовский* 2017г  
Гвардовский 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 0015-002-2012 Система разработки и постановки продукции на производство военной техники. Система менеджмента качества. Общие требования.

СТО СМК 02.003-2012 Анализ со стороны руководства.





СТО СМК 02.005-2012 Улучшения. Корректирующие и предупреждающие 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, НПР 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, тестирование, экспертные оценки, анализ документов (рекламации, пожелания) и внешней поступающей информации (СМИ, интернет), наблюдение и пр.

5.6 Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются: требования и ожидания потребителей; качество и уровень освоения компетенций, знаний, навыков, умений обучающихся; учебно-методический ресурс; качество кадрового состава; качество инфраструктуры; инновационная и научная деятельность; конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда; взаимодействие вуза с потребителями.

5.7 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 НПР и сотрудников университета, обучающихся и работодателей проводится ежегодно в начале весеннего семестра.

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 в бумажном виде или 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 ЦМКиТТ издает распоряжение о проведении анкетирования, в котором указывает сроки и порядок проведения работ, утверждает список ответственных лиц.

6.5 ЦМКиТТ формирует анкеты для сотрудников университета, обучающихся и работодателей с учетом результатов предыдущих опросов. К разработке анкет могут привлекаться другие сотрудники, компетентные в проведении социологических исследований. Примеры анкет представлены в приложениях А - Г.

6.6 При проведении анкетирования в бумажном виде сформированные анкеты распечатываются в типографии и передаются в ЦМКиТТ для дальнейшего распространения.

6.7 При проведении анкетирования в электронном виде анкеты могут быть размещены:

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

6.7.1 При проведении анкетирования на сайте <http://baza.tstu.tver.ru/> начальник ЦНИТ обеспечивает размещение анкет на сайте, генерирует необходимое число логинов и паролей для каждой группы потребителей и передает их в ЦМКиТТ, разрабатывает инструкцию для пользователей и передает ее в ЦМКиТТ.

6.7.2 ЦМКиТТ организует распространение логинов и паролей между деканатами и структурными подразделениями с использованием СЭД Lotus, а также по e-mail и в бумажном виде по запросу участников анкетирования.

6.7.3 После завершения анкетирования начальник ЦНИТ фиксирует полученные результаты и в электронном виде (документ Excel) передает их в ЦМКиТТ для анализа и оценки.



6.8 При проведении анкетирования на сайте <http://elearning.tstu.tver.ru/> сотрудники ЦМКиТТ обеспечивают размещение анкет на сайте, разрабатывают инструкцию для пользователей. После завершения анкетирования директор ЦНОЭР фиксирует полученные результаты и в электронном виде (документ Excel) передает их в ЦМКиТТ для анализа и оценки

6.9 Руководители структурных подразделений организуют анкетирование сотрудников ТвГТУ по 1-3 человека от каждого подразделения.

6.10 Деканаты и выпускающие кафедры организуют анкетирование не менее 30 % обучающихся.

6.11 Управление академического развития организует анкетирование не менее 30 % магистрантов и аспирантов.

6.12 Центр содействия трудоустройству выпускников организует анкетирование не менее одного работодателя по каждому направлению подготовки.

6.13 При проведении анкетирования в бумажном виде заполненные анкеты передаются в ЦМКиТТ для обработки данных и анализа полученных результатов.

6.14 ЦМКиТТ формирует сводный отчет по результатам анкетирования всех групп потребителей и представляет его проректору по УВР и ректору университета с целью принятия соответствующих корректирующих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей.

6.15 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

6.16 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.

6.17 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 ЦМКиТТ	Руководители СП	Деканы, начальник УАР	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 ЦМКиТТ 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 в течение одного года заполненных анкет, инструкций, отчета о результатах анкетирования.

7.3 Деканы факультетов, начальник УАР несут ответственность за:

- информирование и проведение анкетирования обучающихся;
- сбор анкет и их передачу в ЦМКиТТ (если анкетирование проводится в бумажном виде).

Руководители структурных подразделений несут ответственность за:

- информирование и проведение анкетирования подчиненных;





- сбор анкет и их передачу в ЦМКиТТ (если анкетирование проводится в бумажном виде).

Начальник Центра содействия трудоустройству выпускников несет ответственность за:

- информирование и проведение анкетирования работодателей;
- сбор анкет и их передачу в ЦМКиТТ (если анкетирование проводится в бумажном виде).

Начальник ЦНИТ несет ответственность за:

- функционирование электронной системы анкетирования на сайте <http://baza.tstu.tver.ru/>;

- размещение анкет;
- разработку инструкций для пользователей;
- генерацию логинов и паролей и передачу их в ЦМКиТТ;
- передачу результатов анкетирования в ЦМКиТТ.

Директор ЦНОЭР несет ответственность за:

- функционирование электронной системы анкетирования на сайте <http://elearning.tstu.tver.ru/>;

- передачу результатов анкетирования в ЦМКиТТ.

## 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. Ваш факультет:**

ФПИЭ	МСФ	ИСФ	ФИТ
ХТФ	ФУСК	ФМАС	ИДПО

**2. Ваша специальность/направление** \_\_\_\_\_

**3. Ваш курс:**

первый	второй	третий	четвертый
пятый	магистратура		аспирантура

**4. Ваш пол**

женский	мужской
---------	---------

**5. Ваш возраст** \_\_\_\_\_

**6. На сегодняшний день вы проживаете:**

в общежитии  
на съемной квартире  
у родственников (знакомых)  
с родителями  
имею собственное жилье

**7. Вы выбрали ТвГТУ, потому что:**

это престижно  
считаю, что здесь дают хорошее образование  
по совету родителей, родственников, друзей  
здесь получили образование родители, родственники  
под воздействием рекламы  
мечтал (-а) поступить именно в ТвГТУ  
из-за близости к месту жительства  
выпускники ТвГТУ востребованы на рынке труда  
другое \_\_\_\_\_

**8. Что привлекло вас в выбранной вами специальности/направлении:**

нравится будущая профессия  
выбрал случайно  
специальность одна из самых престижных  
специальность одна из самых высокооплачиваемых  
обучался по этой специальности ранее (в ссузе, колледже и т.п.)  
считаю её перспективной для карьерного роста  
настояли родители  
другое \_\_\_\_\_

**9. Приходится ли вам совмещать работу с учебой?**

да	иногда	нет
----	--------	-----

**10. Связана ли ваша работа с получаемой специальностью?**

да, я работаю по специальности	частично связана
--------------------------------	------------------



никак не связана

я не работаю

**11. Укажите причину, по которой вы в первую очередь совмещаете работу с учебой (1 вариант)?**

приобретаю опыт работы по профессии

работа - источник заработка

интересна сама работа

я не работаю

другое \_\_\_\_\_

**Каким образом проходит организация практик, стажировок? Места практик определяются вузом?**

вузом

находим сами

другое

**Если у вас возникают проблемы, связанные с учебой, к кому вы в первую очередь обращаетесь?**

к декану

к преподавателям

к куратору

к старосте группы

к одногруппникам

рассчитываю на себя

другое \_\_\_\_\_

**14. Оцените доступность преподавателей. Всегда ли они доступны для консультаций?**

достаточно

в большей степени, достаточно

не вполне достаточно

недостаточно

**15. Каким образом осуществляется связь с преподавателями вне учебных занятий?**

по расписанию консультаций

по электронной почте

по телефону

по сети «Интернет»

другое

**16. Назовите основные причины неуспеваемости студентов (на примере вашей группы) (не более 3х):**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**17. Оцените степень вашего участия в общественной жизни университета:**

активно участвую во многих мероприятиях

время от времени участвую в некоторых мероприятиях

совсем не участвую в общественной жизни

**18. Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса?**

да, всегда

нет, не всегда

затрудняюсь ответить

другое

**19. Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся внеучебных мероприятий?**

да, всегда

нет, не всегда

затрудняюсь ответить

другое

**20. В какой форме внеучебной работы вы участвуете активнее всего?**

в научно-исследовательской деятельности

в организации праздников, вечеров

в спортивных соревнованиях





в секциях, клубах, кружках  
в работе студенческого совета  
в субботниках  
в социальных проектах  
не участвую

**21. Участвовали ли вы в совместных проектах с другими образовательными учреждениями-партнерами и организациями?**

да затрудняюсь ответить нет

**22. Имеете ли вы научные публикации?**

имею более трех публикаций  
имею одну-три публикации  
не имею ни одной публикации

**23. Хотели бы вы участвовать в деятельности по управлению качеством образования в ТвГТУ?**

да нет не знаю

**24. В какой форме вы бы в первую очередь хотели участвовать в деятельности по управлению качеством образования?**

участвовать в соцопросах  
высказывать предложения по улучшению процесса обучения на заседаниях кафедр, советов факультетов  
участвовать в работе студенческого совета по качеству  
получить дополнительные знания об управлении качеством и об управлении организацией  
получать информацию о реализации мер по управлению качеством  
ни один из предложенных вариантов  
другое \_\_\_\_\_.

**25. Приходилось ли вам слышать о случаях неформальных платежей в ТвГТУ?**

да нет затрудняюсь ответить

**26. Откуда поступала к вам информация о коррупции в ТвГТУ?**

от обучающихся в ТвГТУ  
от родителей и родственников  
от сотрудников ТвГТУ  
из СМИ  
я сам(а) попадал(а) в такие ситуации  
другое  
затрудняюсь ответить

**27. Знаете ли вы о антикоррупционных программах в ТвГТУ?**

да нет затрудняюсь ответить

**28. Знакомы ли вам понятия «инклюзивное образование», «инклюзивная среда»?**

да нет затрудняюсь ответить

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

да скорее, да  
скорее, нет нет не знаю.

**30. Оцените, насколько вы удовлетворены различными сторонами обучения в ТвГТУ: (по каждой строке обведите количество баллов, соответствующее**



вашей степени удовлетворенности, учитывая, что 100 баллов - наибольшая степень удовлетворенности по данному показателю, а 0 баллов – наименьшая).

- взаимоотношениями с деканатом факультета  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- квалификацией и профессионализмом преподавателей  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- организацией учебного процесса  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- учебными программами  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- системой оценки знаний  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- работой библиотеки  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- обеспеченностью учебной литературой  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- расписанием занятий  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- информативностью официального сайта университета  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- уровнем безопасности образовательного процесса  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- медицинским обслуживанием  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- работой столовой и буфета  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- состоянием и оснащенностью учебных аудиторий  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- условиями проживания в общежитии (для проживающих)  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- работой органов студенческого самоуправления  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- организацией досуга студентов  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- возможностями занятий спортом  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- состоянием компьютерных ресурсов, возможностью доступа в интернет  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- качеством образования в целом  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

**31. Нравится ли вам в целом в университете?**

да

нет

затрудняюсь ответить

**Благодарим вас за проявленное внимание!**





## Приложение Б (справочное)

### Анкета для сотрудников

Администрация Тверского государственного технического университета проводит исследование на тему «Самооценка деятельности ТвГТУ». Просим ответить на представленные в анкете вопросы. Опрос анонимный. Данные будут использованы в обобщенном виде. Заранее спасибо!

**В каждом утверждении анкеты отметьте один из предложенных вариантов оценки или выберите вариант ответа:**

5 - полностью осуществляется.

4 - большой прогресс.

3 - есть достижения.

2 - есть кое-что.

1 - я что-то об этом слышал(а).

0 - деятельность в этом направлении еще не начиналась.

1 Руководство вуза активно участвует в определении целей и задач деятельности университета как на краткосрочную, так и на более длительную перспективу.

1                    2                    3                    4                    5

2 Руководители вуза и факультетов активно поддерживают работников, способствующих улучшению деятельности университета.

1                    2                    3                    4                    5

3 Руководство вуза доступно сотрудникам и поддерживает активный диалог с ними, оказывает личную помощь по повышению качества подготовки выпускников.

1                    2                    3                    4                    5

4 В вузе утверждены Миссия, Видение, Политика и Цели в области качества с учетом интересов работодателей и хорошо известны сотрудникам.

1                    2                    3                    4                    5

5 Вуз реализует Миссию и Политику в области качества, анализирует результаты её осуществления, вносит необходимые коррективы.

1                    2                    3                    4                    5

6 Показатели деятельности регулярно анализируются и систематически обсуждаются на ученых Советах университета и Советах факультетов.

1                    2                    3                    4                    5

7 Вуз оценивает и учитывает потребности сотрудников в профессиональном развитии, содействует их удовлетворению, планирует обучение, повышение квалификации персонала и высшего руководства.

1                    2                    3                    4                    5

8 Вуз рационально распределяет и использует ресурсы, включая финансовые, производственные в т.ч. знания, оборудование и др.

1                    2                    3                    4                    5

9 Вуз постоянно совершенствует информационное обеспечение своей деятельности, повышает надежность, достоверность, полноту и доступность информации.

1                    2                    3                    4                    5

10 При разработке планов вуза по совершенствованию его деятельности



учитываются требования всех заинтересованных сторон (Минобрнауки России, работодатели, персонал, студенты и их родители, общество, школы, техникумы) и информация о других вузах – потенциальных конкурентах.

1 2 3 4 5

11 Основные виды деятельности (рабочие процессы) регламентированы соответствующими документами, за них отвечают специально назначенные работники.

1 2 3 4 5

12 Вуз регулярно оценивает удовлетворенность работодателей работой выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда.

1 2 3 4 5

13 Вуз постоянно улучшает свой имидж доступностью, гарантией качества подготовки выпускников, востребованностью их на рынке труда и в достаточной мере информирует население региона о своей работе.

1 2 3 4 5

14 Вуз оценивает производительность труда, причины нарушения трудовой дисциплины и текучесть кадров.

1 2 3 4 5

15 В вузе систематически анализируется удовлетворенность сотрудников принимаемыми администрацией решениями, условиями найма, практикой наделения полномочиями, рабочими помещениями, оценкой квалификации и отношениями между коллегами.

1 2 3 4 5

16 Результаты опроса персонала и ответная реакция администрации на них доводятся до сведения всех работников.

1 2 3 4 5

17 В вузе низкая текучесть кадров и равные возможности для карьерного роста и развития.

1 2 3 4 5

18 В вузе действуют социальные программы по медицине, технике безопасности, питанию, охране здоровья сотрудников.

1 2 3 4 5

19 Вуз поддерживает социальные, образовательные, спортивные и различные благотворительные программы, проводимые администрацией г. Твери и Тверской области.

1 2 3 4 5

20 Вуз имеет общероссийскую известность в области предоставленных услуг.

22 Являетесь ли Вы автором учебников, учебных пособий?

да нет другое

23 Принимаете ли Вы участие в научных семинарах, конференциях?

да нет редко не знаю

24 Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?

да, всегда нет, не всегда затрудняюсь ответить другое

25 Есть ли в образовательной организации система финансовой и нефинансовой мотивации ППС?

да нет не знаю

26 Приходилось ли вам слышать о случаях неформальных платежей в ТвГТУ?

да нет затрудняюсь ответить



27 Откуда поступала к вам информация о коррупции в ТвГТУ?

от обучающихся в ТвГТУ

от коллег

от сотрудников ТвГТУ

из СМИ

я сам(а) попадал(а) в такие ситуации

другое

затрудняюсь ответить

28 Знаете ли вы о антикоррупционных программах в ТвГТУ?

да

нет

затрудняюсь ответить

29 Поддерживаете ли Вы философию, принципы и задачи инклюзивного образования?

да

скорее, да

скорее, нет

нет

30 Заинтересованы ли Вы принимать участие в решении задач инклюзивного образования в ТвГТУ?

да

нет





## Приложение В (справочное)

### Анкета для работодателя

#### Уважаемый работодатель!

ТвГТУ просит Вас принять участие в анкетировании основных потребителей выпускников университета.

Вопросы анкеты касаются как актуальных проблем высшего образования (ВО) и взаимодействия вузов и работодателей в целом, так и проблем подготовки выпускников ТвГТУ и взаимодействия между Вами и университетом в частности.

Также, по возможности, просим Вас высказать свои замечания, пожелания, предложения по вышеперечисленным вопросам.

К каждому вопросу анкеты даются возможные варианты ответов. Выберите те варианты, которые соответствуют Вашему мнению, и отметьте его.

**Заранее благодарим за участие в анкетировании!**

#### Сведения о работодателе

Наименование предприятия (организации) \_\_\_\_\_

Сфера	деятельности	предприятия	(организации)
Численность	штата	(в том числе	выпускники
ТвГТУ)			

Местонахождение предприятия (организации), контактные телефоны, e-mail: \_\_\_\_\_

#### Раздел 1: Проблемы подготовки кадров с ВО

**1. На Ваш взгляд, сегодня уровень подготовки кадров с ВО соответствует требованиям современного рынка труда?**

- 1.1. Соответствует полностью
- 1.2. Соответствует только теоретическая подготовка
- 1.3. Соответствует только практическая подготовка
- 1.4. Подготовка не отвечает требованиям современного рынка труда
- 1.5. Другое (напишите) \_\_\_\_\_.

**2. Важны ли для Вас при приёме на работу молодых специалистов такие знания, как? (Выбор вариантов не ограничен.)**

- 2.1. Знание инновационных методов, технологий
- 2.2. Владение информационными технологиями
- 2.3. Владение иностранными языками
- 2.4. Знание основ делового общения
- 2.5. Иное (напишите) \_\_\_\_\_.

**3. Если молодой специалист медленно адаптируется на рабочем месте, то по каким причинам? (Выбор вариантов не ограничен.)**

- 3.1. Слабая вузовская подготовка
- 3.2. Сложность работы, выполняемых функций



- 3.3. Негативное отношение к своей работе
- 3.4. Личностные характеристики работника
- 3.5. Иное (напишите) \_\_\_\_\_

**4. Как Вы считаете, сегодня молодым специалистам нужна дополнительная подготовка для надлежащего исполнения служебных обязанностей?**

- 4.1. Да, нужна
- 4.2. Нет, достаточно вузовской подготовки
- 4.3. Иное (напишите) \_\_\_\_\_

### Раздел 2: Подготовка выпускников ТвГТУ, их востребованность

**1. Как Вы считаете, насколько подготовлены выпускники ТвГТУ для работы на Вашем предприятии (в организации)?**

- 1.1. Подготовлены в соответствии с нашими требованиями
- 1.2. Вузовской подготовки достаточно, но нет умения применять её в работе
- 1.3. Подготовка не соответствует нашим требованиям
- 1.4. Другое (напишите) \_\_\_\_\_

**2. Что, по Вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников ТвГТУ?**

- 2.1. Повысить уровень теоретических знаний
- 2.2. Улучшить практическую подготовку
- 2.3. Усовершенствовать другие компетенции (укажите, какие)

2.4. Иное (напишите) \_\_\_\_\_

**3. Сколько примерно времени требуется выпускнику ТвГТУ, принятому Вами на работу, чтобы войти в курс дела, освоить основные функции?**

- 3.1. Около 3 месяцев
- 3.2. Не менее полугода
- 3.3. До года
- 3.4. Всем по-разному

**4. Какое количество выпускников нашего вуза принято Вами на работу?**

- 4.1. За последние 5 лет \_\_\_\_\_
- 4.2. За последний год \_\_\_\_\_

**5. Планируете ли в 2016 году принимать на работу выпускников ТвГТУ?**

- 5.1. Да (укажите, сколько) \_\_\_\_\_
- 5.2. Нет

**6. При приёме на работу, какому выпускнику ТвГТУ отдадите предпочтение – бакалавру, специалисту или магистру?**

- 6.1. Бакалавру (срок обучения – 4 года)
- 6.2. Специалисту (срок обучения – 5 лет)
- 6.3. Магистру (срок обучения – 6 лет)
- 6.4. Любому выпускнику, отвечающему нашим требованиям

### Раздел 3: Взаимодействие ТвГТУ и работодателей

**1. Сотрудничали ли Вы прежде с нашим вузом?**

1.1. В рамках долгосрочного договора о сотрудничестве в области подготовки кадров с ВПО





1.2. В рамках договора о целевой индивидуальной подготовке специалистов (ЦИПС)

1.3. Было несколько совместных мероприятий (укажите, какие)

1.4. Не сотрудничали

**2. Отметьте предпочтительные для Вас формы сотрудничества с ТвГТУ.**

2.1. Организация кафедр на предприятии (в организации)

2.2. Привлечение ведущих специалистов предприятия к руководству дипломными проектами или в качестве консультантов и рецензентов

2.3. Чтение ведущими специалистами предприятия лекций студентам ТвГТУ

2.4. Руководство всеми видами практик на предприятии (в организации)

2.5. Целевая индивидуальная подготовка специалистов по заказу работодателя

2.6. Приём на временную работу студентов ТвГТУ с перспективой дальнейшего трудоустройства

2.7. Сотрудничество в области научно-инновационной сферы деятельности

2.8. Организация совместных мероприятий (ярмарок вакансий, дней карьеры, «круглых столов», конференций и др.)

2.9. Другие (укажите) \_\_\_\_\_

**Ваши предложения замечания, пожелания**



## Приложение Г (справочное)

### Анкета для работодателя

ТвГТУ просит Вас принять участие в анкетировании работодателей. Также просим Вас высказать свои замечания, пожелания, предложения по вышеперечисленным вопросам.

К каждому вопросу анкеты даются возможные варианты ответов. Выберите те варианты, которые соответствуют Вашему мнению, и отметьте его.

**1. Как Вы считаете, насколько подготовлены выпускники ТвГТУ для работы на Вашем предприятии (в организации)?**

- 1.1. Подготовлены в соответствии с нашими требованиями
- 1.2. Вузовской подготовки достаточно, но нет умения применять её в работе
- 1.3. Подготовка не соответствует нашим требованиям
- 1.4. Другое (напишите) \_\_\_\_\_

**2. Что, по Вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников ТвГТУ?**

- 2.1. Повысить уровень теоретических знаний
- 2.2. Улучшить практическую подготовку
- 2.3. Иное (напишите) \_\_\_\_\_

**4. Какое количество выпускников ТвГТУ принято Вами на работу?**

- 4.1. За последние 5 лет \_\_\_\_\_
- 4.2. За последний год \_\_\_\_\_

**5. Планируете ли в этом году принимать на работу выпускников ТвГТУ?**

- 5.1. Да (укажите, сколько) \_\_\_\_\_
- 5.2. Нет

**6. Отметьте предпочтительные для Вас формы сотрудничества с ТвГТУ**

- 6.1 Организация кафедр на предприятии (в организации)
- 6.2 Привлечение ведущих специалистов предприятия к руководству дипломными проектами или в качестве консультантов и рецензентов
- 6.3 Чтение ведущими специалистами предприятия лекций студентам ТвГТУ
- 6.4 Руководство всеми видами практик на предприятии (в организации)
- 6.5 Целевая индивидуальная подготовка специалистов по заказу работодателя
- 6.6 Приём на временную работу студентов ТвГТУ с перспективой дальнейшего трудоустройства
- 6.7 Сотрудничество в области научно-инновационной сферы деятельности
- 6.8 Организация совместных мероприятий (ярмарок вакансий, дней карьеры, «круглых столов», конференций и др.)
- 6.9 Другие (укажите) \_\_\_\_\_



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  
и трансфера технологий

В.Б. Петропавловская

Исполнитель:

специалист по УМР ЦМКиТТ

Е.А. Раткевич

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по  
учебно-воспитательной работе

Э.Ю. Майкова

Ведущий юрисконсульт

Т.А. Потапова



