	Федеральное агентство связи
	Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Документированная процедура ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
	ДП 4.5-2014

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбГУТ

п/п С.В. Бачевский
27 ноября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ДП 4.5-2014

Версия 01

Экз. № 1

Санкт-Петербург
2014

Предисловие

1.РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Машков Г.М., первый проректор-проректор по учебной работе

Барабанов В.В., начальник управления качества и магистратуры

Омельянчук С.В., начальник отдела качества

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом ректора № 451 от «28» ноября 2014 г.

3 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

© СПбГУТ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича».

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины, обозначения, сокращения.....	4
4	Общие положения.....	5
5	Описание процедуры.....	7
6	Ответственность и полномочия.....	8
7	Записи.....	8
	Приложение А Графическое описание процедуры.....	9
	Приложение Б1 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности студентов дневной формы обучения.....	10
	Приложение Б2 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности студентов факультета ВиЗО.....	11
	Приложение Б3 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности студентов ЦДО.....	12
	Приложение Б4 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности магистран- тов/аспирантов.....	13
	Приложение Б5 (справочное) Анкета оценки удовлетворенности слушателей ПК.....	16
	Приложение В (справочное) Анкета оценки удовлетворенности работода- телей.....	17
	Приложение Г (справочное) Анкета оценки удовлетворенности выпускни- ков.....	18
	Приложение Д (справочное) Анкета оценки удовлетворенности сотрудни- ков.....	20
	Приложение Е (справочное) Анкета оценки удовлетворенности потребите- лей НИР ДНИиР.....	21
	Лист регистрации ревизий	
	Лист регистрации изменений.....	22
	Лист согласования.....	23
	Лист рассылки.....	24

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура регламентирует процесс оценки удовлетворенности внешних и внутренних потребителей качеством предоставляемой СПбГУТ продукции (услуг), применяется во всех структурных подразделениях СПбГУТ, обеспечивающих учебный, научно-исследовательский процесс и инновационную деятельность.

Настоящий документ определяет порядок и ответственность заинтересованных сторон по организации и выполнению работ оценки удовлетворенности потребителей уровнем подготовки выпускников, получивших высшее образование первого и второго уровня, магистрантов и аспирантов.

Настоящая процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ISO 9000-2011.

Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все структурные подразделения СПбГУТ, обеспечивающие учебный процесс и внешние связи с целью демонстрации понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

2. ГОСТ Р ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

3. ГОСТ Р ISO 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

4. ДП 1.1 Маркетинг

5. ДП 1.6 Анализ СМК руководством

6. ДП 4.6 Корректирующие и предупреждающие действия

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения по ГОСТ Р ISO 9000-2011, а также следующие термины:

Качество образования - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

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.

Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг, соизмерение по-

лученных 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).

3.2 Обозначения

ВиЗО – факультет вечернего и заочного образования

ДНИиР – Департамент научных исследований и разработок

КД - Корректирующие действия

ПК – подготовительные курсы

РК - Руководство по качеству

СМК - Система менеджмента качества

СП - структурное подразделение

ЦДО – Центра дистанционного обучения

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- обеспечения полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению;
- повышения качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг;
- повышения степени взаимодействия между университетом и потребителями услуг;
- расширения рынка экспорта образовательных услуг;
- повышения рейтинга, имиджа университета у потенциальных потребителей, работодателей и партнеров;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия университета требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления превосходить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

В качестве заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают: абитуриенты, студенты и их родственники, предприятия-работодатели, профессорско-преподавательский, административно-управленческий, учебно-вспомогательный и прочий персонал, общество и государство в целом.

Документированная процедура оценки удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

- процедуры внутреннего мониторинга - установки и ожидания абитуриентов, студентов, магистрантов, аспирантов по обеспеченности и качеству преподавания, учебно-методических комплексов и вспомогательного оборудования, рейтинг преподавателей по анкетам студентов и т.д., оценка удовлетворенности

сотрудников университета;

- процедуры внешнего мониторинга - ожидания и требования работодателей/потребителей обученных специалистов, взаимодействие с потребителями, оценка потребителем компетенций выпускника, оценка рынка труда и т.д.

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

Методы изучения удовлетворенности потребителей - анкетирование, тестирование, экспертные оценки, анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет), наблюдение и пр.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).

Оценка удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей.
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования;
- оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям характеризующим степень удовлетворенности;
- обработка и анализ результатов оценки;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

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

Требования к мониторингу процедуры - достоверность, простота, оперативность, экономичность.

Исследование требований и ожиданий потребителей по качеству предо-

ставляемых услуг осуществляется в рамках процесса ДП 1.1 «Маркетинг». Обратная связь с потребителями с целью определения их удовлетворенности осуществляется в рамках этого же процесса посредством документированной процедуры.

С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация: требования конкретных потребителей; результаты мониторинга развития системы образования; перспективные требования к образовательной деятельности; потребности рынка труда. Результаты анализа используются при проведении анализа СМК, корректирующих и предупреждающих действий (ДП 1.6, ДП 4.6)

ПРК, проректоры обеспечивают проведение в СП оценку удовлетворенности, потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки с целью принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей.

Показатели, источники информации, формы сбора и представления информации, категории участников мониторинга удовлетворенности потребителей, определяются и устанавливаются руководителями СП.

Оценку удовлетворенности потребителей проводят руководители СП не реже 1 раза в год. Оценку удовлетворенности сотрудников университета проводит ОМК на основе данных СП (не реже 1 раза в год). Оценку удовлетворенности абитуриентов проводит ПРК, оценку удовлетворенности магистрантов, аспирантов - управление подготовки научных кадров высшей квалификации, оценку удовлетворенности студентов, выпускников, слушателей курсов, учащихся переподготовки - деканаты соответствующих форм обучения, оценку удовлетворенности потребителей НИР ДНИиР СПбГУТ.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

5.2 Определение и структурирование потребителей.

5.3 Определение системы оцениваемых показателей/критериев.

5.4 Определение методов оценивания.

5.5 Проведение экспертизы (валидацию) анкет, тестов

5.6 Определение источников информации.

5.7 Получение информации от потребителей (анкетирование).

5.8 Обработка результатов - систематизация и анализ полученных данных.

Результаты балльной оценки обрабатываются по группам потребителей и по каждому критерию в отдельности:

1. Определяется среднее значение процента удовлетворенности по каждому критерию: $Y_i = \overline{Y_{ij}} \times 20$

2. Определяется среднее нормированное значение коэффициента значи-

мости каждого критерия: $Z_i = (\overline{Z}_{ij} \times 20) / \sum_{i=1}^n (\overline{Z}_{ij} \times 20)$

3. Определяется совокупный показатель удовлетворенности потребителей: $Y = \sum_{i=1}^n Z_i \times Y_i$

5.9 Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей.

Отчет по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:

- 1) определение балльной оценки, процента удовлетворенности потребителя;
- 2) обобщение замечаний, предложений потребителей различных групп;
- 3) 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;
- 4) предложения корректирующих и/или предупреждающих действий;
- 5) предложения по улучшению/

Итоговая оценка удовлетворенности потребителей должна отвечать следующим критериям:

$A < 40\%$ - качество обр. услуг (продукции) оценивается как неудовлетворительное - требуется разработка значительных КД;

$40\% \leq A < 60\%$ - качество обр. услуг (продукции) оценивается как удовлетворительное - требуется разработка незначительных КД;

$60\% \leq A < 80\%$ - качество обр. услуг (продукции) оценивается как хорошее - требуется разработка ПД;

$A \geq 80\%$ - качество обр. услуг (продукции) оценивается как отличное – не требуется разработка ПД.

5.10 Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства.

5.11 Разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг.

Алгоритм выполнения работ по оценке удовлетворенности потребителей (по пунктам 5.1 - 5.11 настоящего раздела) приведен в Приложении А.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Распределение ответственности и полномочий приведено в таблице 1.

Таблица 1

Матрица распределения ответственности и полномочий

Вид деятельности	ПРК	Начальник ОМК	Владельцы процессов	Декан факультета, Зав. НИЛ	Нач. УВСР
1	2	3	4	5	6
1. Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности	Р	О	И		8

2. Определение и структурирование потребителей			Р	О,И	
3. Определение системы оцениваемых показателей/критериев			Р	О,И	
4. Определение методов оценивания			Р	О,И	
5. Проведение экспертизы (валидации) анкет		Р	О		И
6. Определение источников информации			Р	О,И	
7. Обработка результатов - систематизация и анализ полученных данных	Р	О,И			И
8. Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей	Р	О,И			
9. Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства	Р	О,И			
10. Разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг	Р	О	И		
Обозначения: Р – руководитель, О – ответственный; И - исполнитель					

7. ЗАПИСИ

7.1. В качестве входной документированной информации рассматривают анкеты, отзывы, письма, статьи, жалобы (книга отзывов и предложений), рекламации, акты приема-сдачи выполненных работ/услуг и другие материалы, содержащие информацию по удовлетворенности со стороны потребителей.

7.2. Годовые отчеты СП, содержащие обобщенный анализ данных по удовлетворенности потребителей, принятые корректирующие и/или предупреждающие действия, план/перечень предложений по улучшению.

Обработанные анкеты оценки удовлетворительности потребителей хранятся один год (один отчетный период) в подразделениях, выполнявших оценку.

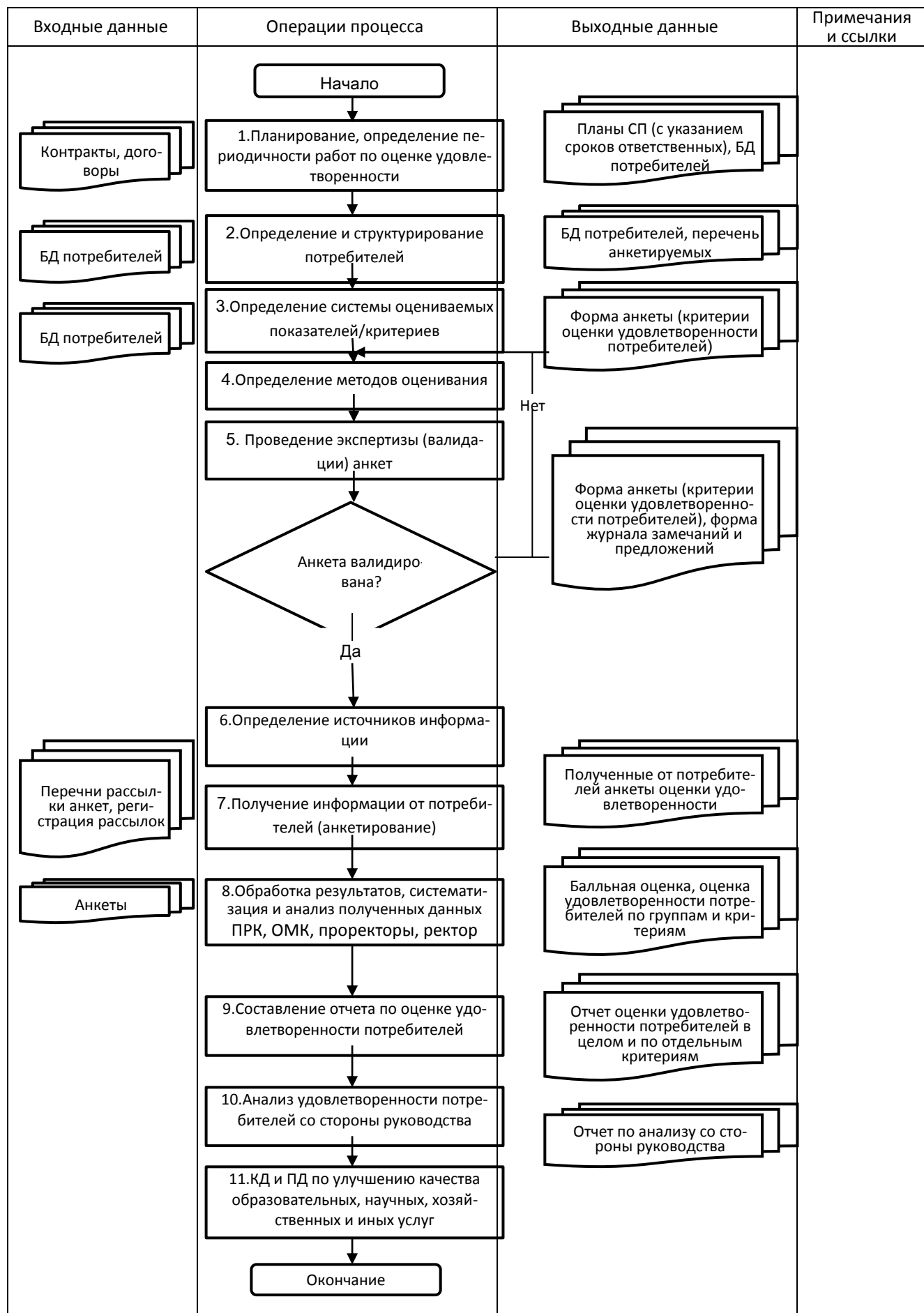
7.3. Планы работ СП (наличие запланированной оценки удовлетворенности потребителей с указанием сроков проведения работ, мероприятий по улучшению); результаты оценки удовлетворенности потребителей (отчеты, протоколы).

7.4. Результаты анализа оценки удовлетворенности потребителей руководством (отчеты, протоколы, приказы, распоряжения)

7.5. Ответственные за хранение (архивирование), место и сроки хранения вышеуказанных документов определены ДПЗ.20 Управление записями

Графическое описание процедуры

ДП 4.5 Оценка удовлетворенности потребителей



Анкета удовлетворенности студентов дневной формы обучения

Уважаемый студент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерии оценки		Оценки критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого в СПбГУТ										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий оборудованием)										
4	Удовлетворенность работой профессорско-преподавательского состава										
5	Организация научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, т.п.)										
6	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
7	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
8	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге										
9	Удовлетворенность деятельностью библиотеки										
10	Возможности творческого самовыражения/развития (спорт., культ. и др. секции)										
11	Состояние сферы питания										
12	Условия проживания в общежитии										
13	Мотивированность обучения в университете										
14	Удовлетворенность организацией и проведением практик										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 – очень низкая				

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса СПбГУТ _____

Специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Оценка удовлетворенности студентов факультета ВиЗО

Просим Вас оценить по 5-балльной шкале согласно заданным критериям качество и весомость (значимость) оказываемых университетом образовательных услуг. Если Вы полностью удовлетворены качеством образовательных услуг по конкретному критерию, то поставьте оценку 5, если Вы полностью не удовлетворены – оценку 1. Если критерий является для Вас наиболее важным, поставьте весомость 5, если совсем незначим – весомость 1. Соответствующим образом проставьте остальные оценки/весомость критериев (2, 3, 4).

№ кр.	Критерий	Оценка критерия, балл	Весомость критерия, балл
Обобщенные критерии удовлетворенности образовательными услугами			
1	Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого по заочной форме обучения (в целом)		
2	Удовлетворенность деятельностью библиотеки		
3	Удовлетворенность работой профессорско-преподавательского состава		
4	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы		
5	Применение в процессе обучения инновационных технологий (в т.ч. e-mail, Интернет и др.)		
Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением образовательного процесса			
6	Уровень методических пособий		
7	Уровень электронных учебно-методических комплексов дисциплин		
Удовлетворенность организацией учебного процесса			
8	Удовлетворенность организацией проведения установочных и лабораторно-зачетно-экзаменационных сессий (обобщенная оценка продолжительности и сроков проведения сессий, удобство расписания занятий и экзаменов, работы деканата и т.п.)		
9	Удовлетворенность организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра		
10	Удовлетворенность организацией рецензирования контрольных работ и курсовых проектов (работ)		
11	Удовлетворенность организацией проведения лабораторных работ		
12	Удовлетворенность организацией проведения зачетов и экзаменов		
Пожалуйста, укажите конкретные замечания по работе кафедр, деканата факультета ВиЗО и других служб университета, а также дайте предложения по улучшению качества образовательного процесса _____ _____			
Группа № _____ Курс _____ Специальность _____ Ф.И.О. студента _____ (указывается по желанию)			
Благодарим за участи в анкетировании!			

Анкета оценки удовлетворенности студентов ЦДО

Уважаемый студент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерии оценки		Оценки критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого в СПбГУТ										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий оборудованием)										
4	Удовлетворенность работой профессорско-преподавательского состава										
5	Организация научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, т.п.)										
6	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
7	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
8	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге										
9	Удовлетворенность деятельностью библиотеки										
10	Возможности творческого самовыражения/развития (спорт., культ. и др. секции)										
11	Состояние сферы питания										
12	Условия проживания в общежитии										
13	Мотивированность обучения в университете										
14	Удовлетворенность организацией и проведением практик										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 – очень низкая				

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса СПбГУТ _____

Специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности выпускников магистратуры

Уважаемый Выпускник!

Поздравляем Вас с окончанием магистратуры университета, присвоением степени магистра и искренне желаем дальнейших трудовых и творческих, успехов!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Форма обучения: Бюджет Платно Специальность _____

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Качество предоставляемого образования в целом											
2	Уровень учебно-методического обеспечения (раб. программы, метод. пособия)											
3	Материально-техническая база университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий)											
4	Удовлетворены ли Вы уровнем преподавания дисциплин											
5	Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем											
6	Организация научно-исследовательской деятельности магистрантов (конференции, семинары и т.п.)											
7	Соблюдение законодательных и нормативных требований											
8	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (сотрудников магистратуры, научного руководителя, сотрудников кафедры и тп.)											
9	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге											
10	Мотивированность Вашего обучения											
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 – очень низкая					

11. Ваши дальнейшие планы?

- Поступление в аспирантуру;
- Работа в научно-исследовательском институте;
- Работа в учреждении образования;
- Работа по полученной специальности;

Свой вариант _____

12. Укажите преподаваемые дисциплины, которые в дальнейшем будут полезны в Вашей профессиональной деятельности: _____

13. Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса в СПбГУТ: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности выпускников аспирантуры

Уважаемый Выпускник!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Форма обучения: Бюджет Платно Специальность _____

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом										
2	Материально-техническая база университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий)										
3	Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем										
4	Организация научно-исследовательской деятельности аспирантов (конференции, семинары и т.п.)										
5	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
6	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (сотрудников магистратуры, научного руководителя, сотрудников кафедры и тп.)										
7	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге										
8	Мотивированность Вашего обучения										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 – очень низкая				

9. Ваши дальнейшие планы?

- Поступление в докторантуру;
- Работа в Департаменте научных исследований и разработок СПбГУТ;
- Работа в СПбГУТ или другом учреждении образования;
- Работа по полученной специальности в другой государственной организации;

Свой вариант _____

10. Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса СПбГУТ _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности слушателей ПК

Уважаемый слушатель!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество обучения на ПК. Оцените следующие критерии и их значимость для Вас по 5-балльной шкале. Если Вы полностью удовлетворены качеством образовательных услуг по конкретному критерию, то поставьте отметку 5; если Вы полностью не удовлетворены – оценку 1. Если критерий является для Вас наиболее важным, поставьте весомость 5; если совсем незначим – весомость 1. Соответствующим образом проставьте остальные оценки/весомость критериев (2,3,4).

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Качество предоставляемой подготовки на ПК в целом											
2	Обеспеченность учебно-методической литературой (методические пособия, учебники, раздаточный материал)											
3	Уровень компетентности преподавателей											
4	Организация обучения (удобство расписания, проведение занятий)											
5	Организация самостоятельной работы											
6	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы сотрудников ПК											
7	Доступность, полнота, достоверность текущей информации об обучении на ПК											
8	Удовлетворенность деятельностью библиотеки											
9	Личная заинтересованность в обучении на ПК											
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 – очень низкая					

10. Какая форма текущего контроля знаний является для Вас наиболее эффективной?

- письменная контрольная работа
- тестирование
- устный опрос

11. Удовлетворены ли Вы выбором вуза для прохождения обучения?

- Да
- Нет
- Частично

12. Куда Вы собираетесь поступать после окончания ПК? _____

Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса на ПК _____:

Слушатель _____

ФИО (указывается по желанию)

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности работодателей

(наименование организации, подразделения)

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников нашего университета по предложенным критериям. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Профессионализм и компетентность выпускника										
2	Уровень теоретической подготовки										
3	Уровень практической подготовки										
4	Актуальность знаний выпускника										
5	Готовность к коллективной работе										
6	Трудовая дисциплина и культура общения										
7	Способность к принятию самостоятельных решений										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- ярмарки вакансий
- стажировка молодых специалистов
- преддипломная практика студентов
- иное _____

Критерий доступности и полноты информации об университете (информативность сайта, информация об открытии новых специальностей и т.п.) оценивается на

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Нацелены ли Вы на дальнейшее сотрудничество с университетом:

- с удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество
- планируем продолжить сотрудничество
- продолжение сотрудничества сомнительно, подготовка специалистов требует улучшения
- продолжение сотрудничества не приемлемо

Ваши предложения/замечания по улучшению качества работы университета

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности выпускников

Уважаемый Выпускник!

Поздравляем Вас с окончанием университета, с присвоением инженерной квалификации и искренне желаем дальнейших успехов в трудовых, творческих, личностных реализациях!

Просим Вас заполнить предложенную анкету - оценить качество полученного образования.

Результаты анкетирования помогут улучшить

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом										
2	Уровень учебно-методического обеспечения (раб. программы, метод. пособия) – актуальность/новизна, полнота, качество выполнения										
3	Материально-техническая база университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных работ)										
4	Уровень компетентности преподавателей										
5	Организация научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары и т.п.)										
6	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
7	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
8	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой образовательной услуге										
9	Деятельность библиотеки										
10	Возможности творческого самовыражения/развития (спорт., культ. и др. секции)										
11	Сфера питания										
12	Жилье, общежитие										
13	Мотивированность обучения университетом										
14	Организация и проведение практик										
15	Как Вы оцениваете свою работу, свое участие в образовательном процессе (выполнение обязанностей студента, свою активность, прилежность, добросовестность)										

5 – отличное/ очень хорошее (полностью удовлетворены качеством образования)

4 – хорошее

3 – удовлетворительное

2 – неудовлетворительное

1 - очень плохое (полностью не удовлетворены)

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса
СПбГУТ: _____

Специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности сотрудников

(наименование структурного подразделения)

Уважаемые коллеги!

Просим Вас заполнить анкету, которая поможет оценить качество организации и условий труда в университете.

Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Соблюдение законодательных и нормативных требований, коллективного договора университета										
2	Обеспечение условий труда и оснащение Вашего рабочего места										
3	Уровень мотивации труда										
4	Возможность повышения квалификации										
5	Возможность профессионального роста										
6	Уровень социальной поддержки (оздоровление и отдых, культурная, спортивно-массовая и иная деятельность)										
7	Оперативность реагирования на Ваши запросы										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 – очень низкая				

Ваши предложения/замечания по улучшению работы структурного подразделения/отдела/университета: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворенности потребителей НИР ДНИиР

Уважаемый руководитель организации!

Просим Вас оценить качество научно-исследовательской работы (НИР) нашего университета, по предложенным критериям и их весомостью (значимостью) по 5-балльной шкале.

Если Вы полностью удовлетворены качеством НИР по конкретному критерию, то поставьте знак в графе с оценкой 5, если Вы полностью не удовлетворены – в графе с оценкой 1.

Если критерий является для Вас наиболее важным, поставьте знак в графе с весомостью 5, если совсем незначим – в графе с весомостью 1.

Соответствующим образом проставьте остальные оценки/весомость критериев.

Организация _____

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Соблюдение выполнения Ваших требований										
2	Новизна										
3	Теоретический уровень										
4	Практическая значимость										
5	Сроки выполнения										
6	Оперативность реагирования на Ваши запросы										
7	Доступность и полнота информации об Университете										
8	Готовность к дальнейшему сотрудничеству с Университетом										

Ваши предложения по улучшению качества выполнения НИР: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

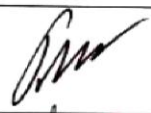
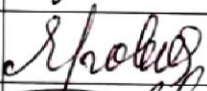
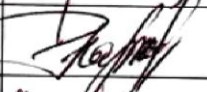

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ

№ п/п	Код доку-мента	Наименование доку-мента	Ревизия			
			Дата	Результат	Подпись лица, проводившего ревизию	Ф.И.О.
1.	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О	Подпись	Дата
1	2	3	4	5	6
1.	Ректорат	Первый проректор - проректор по учебной работе	Машков Г.М..		27.11.14
2.	Юридическая служба	Начальник	Яровая Е.Б.		27.11.14
3.	УКиМ	Начальник	Барabanов В.В.		27.11.14
4.	Отдел качества	Начальник	Омельянчук С.В.		27.11.2014

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Количество экземпляров
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			