

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный аграрный университет»
	ФГБОУ ВО Уральский ГАУ
	Положение
2020	Обратная связь от потребителя образовательной и научной деятельности

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ФГБОУ ВО Уральский ГАУ


 О.Г. Лоретц
 « 20 » 2020 г.

Система менеджмента качества

Обратная связь от потребителя образовательной и научной деятельности

Стандарт организации

Екатеринбург, 2020

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал:	Проректор по учебной и воспитательной работе	О.П. Неверова	20.01.2020
Согласовал:	Юрисконсульт	С.В. Петрякова	20.01.2020
Версия: 1.0	КЭ:1	УЭ №	Стр. 1 из 10



1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает требования для получения обратной связи в отношении удовлетворенности потребителей и/или заказчиков образовательной и научной деятельности федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный аграрный университет» (далее - потребитель) для принятия управленческих решений руководством федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный аграрный университет» (далее-Университет).

1.2 Настоящий стандарт определяет области изучения и методы получения обратной связи от потребителя, порядок проведения таких действий, ответственность и полномочия должностных лиц при функционировании системы менеджмента качества Университета (СМК).

2 Термины и определения

2.1 Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности, определение динамики развития рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

2.2 Анкетирование — психологический вербально-коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета. В социологии анкетирование — это метод опроса, используемый для составления статических (однократное анкетирование) или динамических (при многократном анкетировании) статистических представлений о состоянии общества, общественного мнения, состояния политической, социальной и прочей напряженности с целью прогнозирования действий или событий.

2.3 Заинтересованная сторона-лицо или организация, заинтересованные в деятельности Университета. Мониторинг - специально организованное систематическое наблюдение за состоянием объектов или процессов с целью их оценки контроля, прогноза.

2.4 Обратная связь (feedback) об удовлетворенности потребителя: мнения, комментарии, результаты анкетирования и выражения заинтересованности в результате деятельности и др. Данные обратной связи от потребителя могут быть использованы для улучшения внутренних процессов СМК, для информирования общественности или прямо для осуществления научно-образовательных проектов, оценки качества научной и образовательной деятельности.

2.5 Оценка и измерение - получение данных по установленным критериям, выраженных конкретной измеримой величиной.

2.6 Потребитель - организация или лицо, получающее продукцию (услугу). К потребителям научно-образовательной деятельности Университета следует отнести: обучающихся, их родителей/законных представителей, профессорско-преподавательский состав Университета, заказчиков научно- производственной продукции и услуг, работодателей и организации-места практики обучающихся Университета, организации региона, образовательные и научные организации Уральского региона, абитуриенты, государственные органы региона, иные организации, сотрудничающие с Университетом.

2.7 Требование — потребность или ожидание, которое установлено, является обязательным или предполагается.

2.8 Удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований и ожиданий. Удовлетворенность потребителей определяется расхождением между ожиданиями потребителей и восприятием



потребителями продукции/услуги, поставляемой/оказываемой Университетом.

3. Общие положения

3.1. Одним из ключевых элементов СМК является получение и анализ информации об удовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами/выпускаемой продукцией, что обуславливает необходимость получения обратной связи от потребителя. Полученные данные определяют возможности для улучшения стратегий, предоставления образовательной и научной деятельности, осуществления бизнес-процессов СМК. Такие улучшения могут повысить доверие потребителей и привести к повышению имиджа Университета, поступлению в Университет лучших представителей молодежи, коммерческим и прочим выгодам.

3.2. Получение обратной связи направлено на обеспечение:

- оценки соответствия требований и ожиданий потребителя стратегическим и текущим задачам Университета;
- демонстрации заинтересованным сторонам управленческих решений на требования и ожидания потребителей;
- адресного преобразования образовательной и научной деятельности Университета в зависимости от результатов оценки удовлетворенности потребителя.

3.3. Способы получения обратной связи:

- запрос отзывов о качестве образовательной и научной деятельности от работодателя/потребителя;
- измерение установленных показателей результативности процессов СМК Университета;
- аудит процессов СМК и деятельности структурных подразделений, их реализующих;
- анкетирование и иные способы определение уровня удовлетворенности потребителей/заинтересованных сторон (собеседование, интервью и др.);
- запрос данных о требованиях потребителей/заинтересованных сторон.

3.4. Получение обратной связи реализуется в соответствии с Политикой Университета в области качества, решениями Ученого совета, приказами и распоряжениями руководства Университета.

Области изучения и методы получения обратной связи от потребителя выбираются проректором самостоятельно.

Рекомендуемые области изучения обратной связи от потребителя для подразделений, реализующих бизнес - процессы СМК, приведены в таблице 1.

Таблица 1- Рекомендуемые области изучения обратной связи от потребителя для подразделений, реализующих бизнес - процессы СМК

Бизнес - процессы СМК	Рекомендуемые области изучения	Структурное подразделение/ должностное лицо, обеспечивающее сбор данных
Проектирование, разработка и реализация среднего профессионального образования (СПО)	- удовлетворенность/восприятие преподавателей условиями реализации образовательной деятельности; - удовлетворенность обучающихся воспитательной	Руководители по направлениям, цикловые комиссии



	<p>работой;</p> <ul style="list-style-type: none">- уровень адаптации в Университете обучающихся первого курса;- вопросы подготовленности обучающихся к прохождению практики;- уровень подготовки обучающихся к профессиональной деятельности от специалистов предприятия (по профилю) при прохождении производственной практики	
Проектирование, разработка и реализация высшего образования (ВО)	<ul style="list-style-type: none">- вопросы качества профессиональной готовности выпускников;- удовлетворенность от производственных организаций- мест практики студентовуровнем готовности к прохождению практики;- удовлетворенность ППС условиями реализации образовательной и научной деятельности;- удовлетворенность обучающихся условиями реализации образовательного процесса;- мониторинг удовлетворенности студентов воспитательной работой;- вопросы проживания в общежитии, социальных условий в Университете	Департамент организации учебного процесса, деканаты, кафедры, управление по социальной и воспитательной работе



Проектирование, разработка и реализация дополнительного профессионального образования (ДПО)	<ul style="list-style-type: none">- удовлетворенность заказчиков качеством дополнительного профессионального образования;- изучения потребностей организаций в образовательной деятельности вуза;- удовлетворенность слушателей качеством реализации дополнительного профессионального образования	Проректор по организационным и общим вопросам
Осуществление научных исследований и разработок	<ul style="list-style-type: none">- удовлетворенность выполнением научных исследований, проектов и разработок со стороны организаций/заказчика;- оценка показателей качества выполнения научно - исследовательской деятельности	Проректор по научной работе и инновациям, руководители научных институтов, центров, лабораторий, кафедры.
Подготовка кадров высшей квалификации	<ul style="list-style-type: none">- удовлетворенность выпускников качеством подготовки и готовности к профессиональной деятельности;- удовлетворенность обучающихся условиями получения образования в вузе	Департамент организации учебного процесса, деканаты (институты) и кафедры



Осуществление международной деятельности в сфере образования и науки	<ul style="list-style-type: none">- адаптация обучающихся иностранных граждан в Университете;- удовлетворенность качеством образования иностранных граждан, обучающихся в Университете;- показатели академической мобильности преподавателей и обучающихся;- вопросы взаимодействия с внешними заказчиками международного образования	Отдел международных образовательных программ, деканы факультетов (директор института), кафедры
----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Ответственность и полномочия

4.1. На представителя высшего руководства по качеству – проректора по учебной и воспитательной работе возлагается ответственность за руководство по получению обратной связи от потребителя, контроль обеспечения прослеживаемости ее результатов.

4.2. На руководителей бизнес-процессов СМК возлагается ответственность за организацию мероприятий по получению обратной связи и использованию полученных результатов.

4.3. На должностных лиц, которые получают данные и/или обрабатывают результаты обратной связи от потребителя возлагается ответственность за достоверность и объективность предоставляемых итоговых значений.

5. Управление данными обратной связи от потребителя

5.1. Получение обратной связи от потребителя основывается на системном подходе. Такой подход должен обеспечивать планирование, выполнение, информирование заинтересованных сторон о результатах обратной связи в отношении процессов СМК.

5.2. Решение об организации получения обратной связи от потребителя принимает руководитель процесса СМК/руководитель по направлению.

5.3. Получение обратной связи определяется на основании и с учетом:

- потребности в оценки от потребителя проводимой научнообразовательной деятельности Университета;
- указания/рекомендаций от вышестоящих или иных организаций;
- требований нормативных документов;
- решение коллегиального собрания или предложения от руководителей и/или сотрудников структурного подразделения.

5.4. Методы и сроки получения данных обратной связи от потребителя фиксируются в соответствующей программе или плане, а также, в обоснованных случаях, может быть определено распоряжением.

5.5. Порядок получения обратной связи от потребителя складывается из следующего:

- определение области/вопроса изучения удовлетворенности или мнения



потребителя;

- определение формы получения обратной связи от потребителя, сроков ее получения, распределение ответственности и полномочий разработка материалов: оформление запроса, обращения к потребителям, разработка распоряжения, анкеты либо листа опроса, иное;

- получение и обработка полученных результатов;

- анализ и представление полученных результатов;

- доведение результатов обратной связи от потребителя до заказчика обратной связи/руководителя по направлению;

- принятие решений на основании результатов обратной связи от потребителя, разработка корректирующих действий.

Материалы для получения обратной связи (запрос, анкета, обращение и т.п.) разрабатывает назначенное должностное лицо при согласовании с заказчиком ее проведения.

5.6. Результаты обратной связи, полученной при проведении анкетирования формируются в виде отчета, в котором даются выводы и рекомендации.

5.7. Ознакомление причастных должностных лиц с отчетом обеспечивается путем оформления листа согласования к отчету до его утверждения.

5.8. Утверждает отчет о результатах анкетирования руководитель процесса СМК/руководитель по направлению деятельности.

5.9. Заполненные анкеты в бумажном виде после проведения анкетирования подлежат хранению 6 месяцев, если не определено иное. При проведении анкетирования в электронном виде следует обеспечить доступ к свидетельствам анкетирования в период 6 месяцев после его проведения.

5.10. Отчеты о проведении анкетирования или иной формы получения обратной связи хранятся до 5 лет в подразделении, проводившем такое анкетирование.

5.11. Итоговые результаты обратной связи представляются на заседании Ученого совета или иного коллегиального органа Университета не реже 1 раза в год.

5.12. Хранение полученных отзывов о качестве выполненных работ/предоставленных услуг научной/хоздоговорной деятельности организует руководитель бизнес-процесса СМК.



Приложение 1

Примерный перечень вопросов для выпускников Университета

Мониторинг удовлетворенности внутренних потребителей -
студентов - выпускников
качеством образовательной деятельности Университета
(поставьте «галочку» у наиболее верного ответа)

Учебная группа/образовательная программа _____

1. Удовлетворены ли Вы имиджем Университета в обществе, отрасли, регионе?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
2. Удовлетворяет ли Вас уровень обеспеченности и доступности методического сопровождения образовательного процесса?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
3. Удовлетворяет ли Вас уровень материально-технического обеспечения и его содержания при проведении лабораторных и практических занятий?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
4. Удовлетворены ли Вы качеством и возможностями применения информационных технологий в образовательном процессе?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
5. Удовлетворены ли Вы качеством организации государственной итоговой аттестации?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
6. Удовлетворены ли вы уровнем организации научно-исследовательской работы студентов?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
7. Удовлетворяет ли Вас культура общения с профессорско-преподавательским составом?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
8. Удовлетворены ли Вы условиями реализации графика учебного процесса: последовательность изучения дисциплин, прохождения практик, составленное расписание учебных занятий, сессий?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
9. Принимали ли Вы участие в культурно - массовых мероприятиях на протяжении обучения?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____
10. Обеспечивает ли качество полученного образования в Университете, по Вашему мнению, готовность к будущей профессиональной деятельности на производственных предприятиях?
Да ___ Нет ___ Особое мнение _____



Приложение 2

Примерный перечень вопросов для составления анкеты для заказчика о качестве
выполненной работы
(для подразделений научно-исследовательской части)

Мониторинг удовлетворенности заказчика выполнением проекта « _____ »

(поставьте «галочку» у наиболее верного ответа)

1. Удовлетворены ли Вы уровнем организации взаимодействия со стороны
руководства Университета при решении текущих вопросов и задач?

Да _____ Нет ___ Особое мнение _____

2. Удовлетворены ли уровнем применяемых современных информационных
технологий и (или) технических средств при выполнении проекта

Да _____ Нет ___ Особое мнение _____

3. Соответствует ли качество выполненного проекта техническим требованиям и
требованиям договора в полной мере?

Да _____ Нет ___ Особое мнение _____



Приложение 3

Примерная форма анкеты для проведения мониторинга работодателей
**Мониторинг удовлетворенности работодателей
качеством профессиональной подготовки студентов Университета**
(поставьте «галочку» у наиболее верного ответа или впишите особое мнение по вопросу)

Наименование организации:

1. Обеспечивает ли качество полученного образования в университете готовность выпускников к будущей профессиональной деятельности?

Да ____ Нет ____ Особое мнение _____

2. Удовлетворены ли вы уровнем профессиональных знаний выпускника?

Да ____ Нет ____ Особое мнение _____

3. Удовлетворены ли вы уровнем профессиональных умений выпускника?

Да ____ Нет ____ Особое мнение _____

4. Удовлетворены ли Вы компетентностью выпускника в области владения и использования в профессиональной деятельности информационных технологий?

Да ____ Нет ____ Особое мнение _____

5. Удовлетворены ли вы способностью выпускника самостоятельно решать задачи, принимать конструктивные решения?

Да ____ Нет ____ Особое мнение _____

6. Удовлетворены ли Вы качеством подготовки выпускника к управлению группой (коллективом) подчиненных работников?

Да ____ Нет ____ Особое мнение _____

7. Удовлетворены ли Вы способностью выпускника изучать новые технологии, оборудование, воспринимать новые технические решения?

Да ____ Нет ____ Особое мнение _____