

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ОмГТУ

В.В. Шалай В.В. Шалай

« 10 » апреля 2008 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
Система менеджмента качества

Ориентация на потребителя

СТО ОмГТУ 52.01-2008

Оценка удовлетворенности потребителей

Дата введения 21.04.2008

ОМСК
2008

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Центром управления качеством учебного процесса
2. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом от *24.04.2008* г. № *51*
3. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ
4. Настоящий стандарт организации разработан на основе и в дополнение ГОСТ Р ИСО 9001 (пункт 5.2).

Содержание

1 Область применения.....	5
2 Нормативные ссылки.....	5
3 Термины и определения.....	5
4 Цель и задачи.....	8
5 Оценка удовлетворенности потребителя.....	8
5.1 Общие положения.....	8
5.2 Методика оценки удовлетворенности.....	10
5.3 Обработка информации.....	11
6 Записи.....	11
7 Улучшения.....	11
8 Приложения:	
Приложение А (рекомендуемое) Алгоритм оценки удовлетворенности потребителя.....	12
Приложение Б (рекомендуемое) Анкета для студентов.....	13
Приложение В (рекомендуемое) Анкета работодателя.....	20
Приложение Г (рекомендуемое) Анкета для ППС	21
Приложение Д (рекомендуемое) Анкета для выпускников.....	22

Введение

Одним из основополагающих требований ГОСТ Р ИСО 9001 в сфере образования является применение надежных методов для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей. Тенденции показателей удовлетворенности потребителей, основанные на фактах (объективных свидетельствах), должны быть зарегистрированы. Образовательное учреждение должно сообщать результаты анализа удовлетворенности потребителей заинтересованным сторонам через запланированные промежутки времени.

1 Область применения

Настоящая процедура устанавливает единый порядок по управлению измерением удовлетворенности потребителей услугами университета.

Потребителями услуг ОмГТУ являются:

- обучающиеся, как непосредственные объекты образовательного процесса;
- работодатели как конечные потребители образовательных услуг Университета;
- преподаватели и сотрудники ОмГТУ, как непосредственные субъекты образовательного процесса;
- государственный заказчик; (изм.№1 приказ от 21.10.08, №144)
- предприятие, сотрудники которого повышают квалификацию. (изм.№1)

Настоящий стандарт организации распространяется на Центр управления качеством учебного процесса, Региональный центр содействия трудоустройству выпускников, выпускающие кафедры.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ 1.1-2002 Межгосударственный стандарт. Термины и определения;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования; (Изменение №6, приказ от 30.06.10, №193)
- СТО ОмГТУ 82.01-2008 Проведение внутренних аудитов;
- СТО ОмГТУ 85.01-2008 Корректирующие действия;
- СТО ОмГТУ 85.02-2008 Предупреждающие действия.

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ 1.1, а также следующие термины с соответствующими определениями:

продукция: Результат процесса;

Примечание - продукция может быть материальной (технические средства, материалы, аппаратные средства ЭВМ, носители информации – бумажные, электронные), информационной (знания, программное обеспечение), нематериальной — в виде услуги (передача знаний в образовательных учреждениях, создание благоприятных условий для потребителя – в гостиницах, торговле, учреждениях питания, образовательных учреждениях);

образовательная услуга (продукция): Услуга (продукция), связанная с образованием;

продукция образовательного процесса: Специалисты с высшим профессиональным образованием, прошедшие подготовку в Университете (результат процесса обучения);

услуга образовательного процесса: Передача знаний (информации) обучающимся и создание благоприятных условий для освоения ими знаний;

Примечание - Предоставление образовательной услуги может включать в себя:

- аудиторные, лабораторные занятия;
- производственную практику;
- получение информации об использовании программного обеспечения, аппаратных средства ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных;
- обеспечение благоприятных и безопасных условий для проведения вышеуказанной деятельности.

качество: Степень соответствия присущих характеристик требованиям — потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными;

Примечания

1. Для продукции образовательного процесса к присущим характеристикам относятся: приобретённые обучающимися знания, навыки, умения и совокупность компетенций, предусмотренные, например, государственными образовательными стандартами;
2. Для услуги образовательного процесса к присущим характеристикам относятся: благоприятные и безопасные для обучающихся условия обучения, предусмотренные, например, требованиями лицензирования и государственной аккредитации образовательных учреждений;

потребитель: Организация или физическое лицо, получающие продукцию (услугу).

Примечание - Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

внешний потребитель вуза: Юридическое или физическое лицо, устанавливающее согласованные с вузом требования к специалистам и процессам их подготовки, финансирующее их подготовку и (или) использующее их труд в соответствии с полученной специальностью и квалификацией.

Примечание - К внешним потребителям, как правило, относятся:

- работодатели как конечные потребители образовательных услуг Университета;
- федеральные органы исполнительной власти, финансирующие Университет для осуществления образовательной деятельности;
- студенты, получающие образовательные услуги Университета.

внутренний потребитель вуза: Подразделение вуза или преподаватель, участвующие в выполнении последующего процесса в совокупности последовательно выполняемых процессов подготовки специалиста в Университете.

поставщик: Организация или физическое лицо, предоставляющие продукцию (услугу).

Примечание - Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

поставщик образования (образовательной услуги): Организация или физическое лицо, предоставляющее образовательную услугу.

Примечание - Поставщиком образовательной услуги могут быть внутренние или внешние по отношению к Университету физические лица (профессорско-преподавательский состав штатный и внештатный), а также организации (структурные подразделения организаций), например другие образовательные учреждения (вузы, филиалы вузов), лаборатории других организаций.

внешний поставщик вуза: Поставщик лиц для их обучения в Университете с целью подготовки специалистов с высшим образованием, а также поставщик продукции (услуги), применяемой Университетом при подготовке специалистов.

Примечание - Внешними поставщиками лиц для их обучения в Университете являются средние учебные заведения, вузы, физические лица (родители абитуриентов, студентов).

внутренний поставщик вуза: Поставщик лиц внутренним потребителям для продолжения их подготовки на последующих этапах обучения в Университете, а также поставщик продукции (услуги) внутренним потребителям Университета.

удовлетворенность потребителей: Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Примечания

1. Жалобы потребителей являются показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей.
2. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.
3. Поэтому при измерении удовлетворенности потребителей следует применять не только «пассивные» методы (анализ официальных жалоб, претензий потребителей), но и «активные» методы (анкетирование, интервьюирование).

ОмГТУ: Омский государственный технический университет;

ППС: Профессорско-преподавательский состав;

РЦСТВ: Региональный центр содействия трудоустройству выпускников;

ЦУКУП: Центр управления качеством учебного процесса.

4 Цель и задачи

4.1 Цель оценки удовлетворенности потребителя – получение и анализ информации для принятия решений, направленных на удовлетворение требований и запросов потребителей.

4.2 Основные задачи оценки удовлетворенности:

- выявление источников получения информации;
- определение методов получения информации;
- определение критериев измерения;
- сбор информации;
- выбор и использование методов обработки информации;
- анализ результатов измерения;
- документирование и представление результатов исследования высшему руководству.

5 Оценка удовлетворенности потребителя

5.1 Общие положения

Процесс оценки удовлетворенности потребителя представляет собой комплекс действий из шести основных этапов, каждый из которых решает свою задачу. Эти этапы включают:

- разработку способов достижения поставленных целей;
- формулирование плана исследований;
- проведение исследований;
- подготовку, математическую или статистическую обработку;
- анализ полученных данных;
- подготовку и представление отчёта о результатах исследований

Алгоритм оценки удовлетворенности потребителей приведен в приложении А.

5.1.1 Процесс оценки удовлетворенности студентов предполагает:

5.1.1.1 Использование следующих методов сбора первичной информации:

- анкетирование;
- тестирование;

- наблюдение;
- опросы, интервью.

5.1.1.2 Использование личных данных студентов, собранных кураторами учебных групп.

5.1.1.3 Средствами сбора информации служат анкеты на бумажном носителе, заполняемые при личном контакте, результаты опросов и наблюдений. Тестирование и анализ информации статистическими методами проводят специалисты кафедр один раз в год (апрель-май). Обработанные результаты предоставляют в ЦУКУП.

Анкета приведена в приложении Б.

5.1.2 Измерение удовлетворенности работодателей предполагает:

5.1.2.1 Сбор информации следующими методами:

- анкетирование и непосредственные опросы работодателей;
- опросы бывших выпускников университета;
- опросы руководителей практик;
- работа с кадровыми агентствами;
- выявление необходимых данных косвенно путём анализа материалов СМИ;
- опросы экспертов.

5.1.2.2 Средствами сбора информации служат:

- личные непосредственные контакты;
- телефонные опросы;
- интернет опросы;
- анкетирование на конференциях работодателей, выставках;
- рекомендации Попечительского совета;
- анкетирование на ярмарках вакансий;
- изучение материалов СМИ и средств профессиональной информации.

5.1.2.3 Тестирование и анализ информации статистическими методами проводят РЦСТВ и выпускающие кафедры один раз в год (сентябрь-октябрь). Обработанные результаты предоставляют в ЦУКУП.

Анкета приведена в приложении В. (Изм.№2 Приказ от 21.10.08 г., №144)

5.1.2.4 Формирование банка данных работодателей и выпускников осуществляет РЦСТВ.

5.1.3 Измерение удовлетворенности ППС предполагает:

5.1.3.1 Выявление факторов, способствующих результативной работе преподавателей:

- условия труда;

- мотивация труда;
- повышение квалификации.

5.1.3.2 Сбор информации методом анкетирования и её анализ статистическими методами проводит учебно-методическое управление (УМУ) один раз в год (апрель-май).(Изм.№2)

Анкета приведена в приложении Г.

5.1.4 Измерение удовлетворенности федеральных органов исполнительной власти, финансирующих образовательную деятельность, предполагает:

5.1.4.1 Сбор информации следующими методами:

- выявление необходимых данных косвенно путём анализа материалов СМИ;
- интервью;
- опросы.

5.1.4.2 Средствами сбора информации служат:

- личные непосредственные контакты;
- телефонные опросы;
- интернет опросы;
- изучение материалов СМИ и средств профессиональной информации.

5.1.5 Измерение удовлетворённости выпускников предполагает:

5.1.5.1 Сбор информации методом анкетирования и непосредственные опросы выпускников.

5.1.5.2 Средствами сбора информации служат:

- анкетирование и опросы на собрании выпускников непосредственно после выпуска (перед или после вручения диплома);
- анкетирование и опросы во время традиционных встреч выпускников в университете.

5.1.5.3 Тестирование и анализ информации статистическими методами проводят деканы факультетов (институтов) совместно с выпускающими кафедрами и РЦСТВ один раз в год в соответствии с графиком выпускных мероприятий или традиционных встреч (июнь и другие месяцы).

Анкета приведена в приложении Д. (п.5.1.5 добавлен в соотв-ии с Изм.№3 приказ от 21.10.08, №144)

5.2 Методика оценки удовлетворенности

В случае, если средне-взвешенное показателей всех анкет от 4 до 5, то удовлетворенность потребителей признается высокой. Если средневзвешенное

показателей от 4 и ниже, то удовлетворенность считается низкой. В случае, если удовлетворенность потребителей является низкой принимаются корректирующие действия. Решения по корректирующим действиям принимает ответственный представитель руководства по качеству.

5.3 Обработка информации

Сбор данных и подготовкой отчета (на основе официальных жалоб и анкет) по оценке удовлетворенности потребителей осуществляет РЦ СТВ. Отчет по результатам оценки составляется раз в год и согласовывается с ЦУКУП.

6 Записи

6.1 Деятельность по оценке удовлетворенности потребителей подлежит документированию.

6.2 Перечень записей применяемых в СТО ОмГТУ 52.01 «Оценка удовлетворенности потребителей» приведен в таблице 1.

Таблица 1

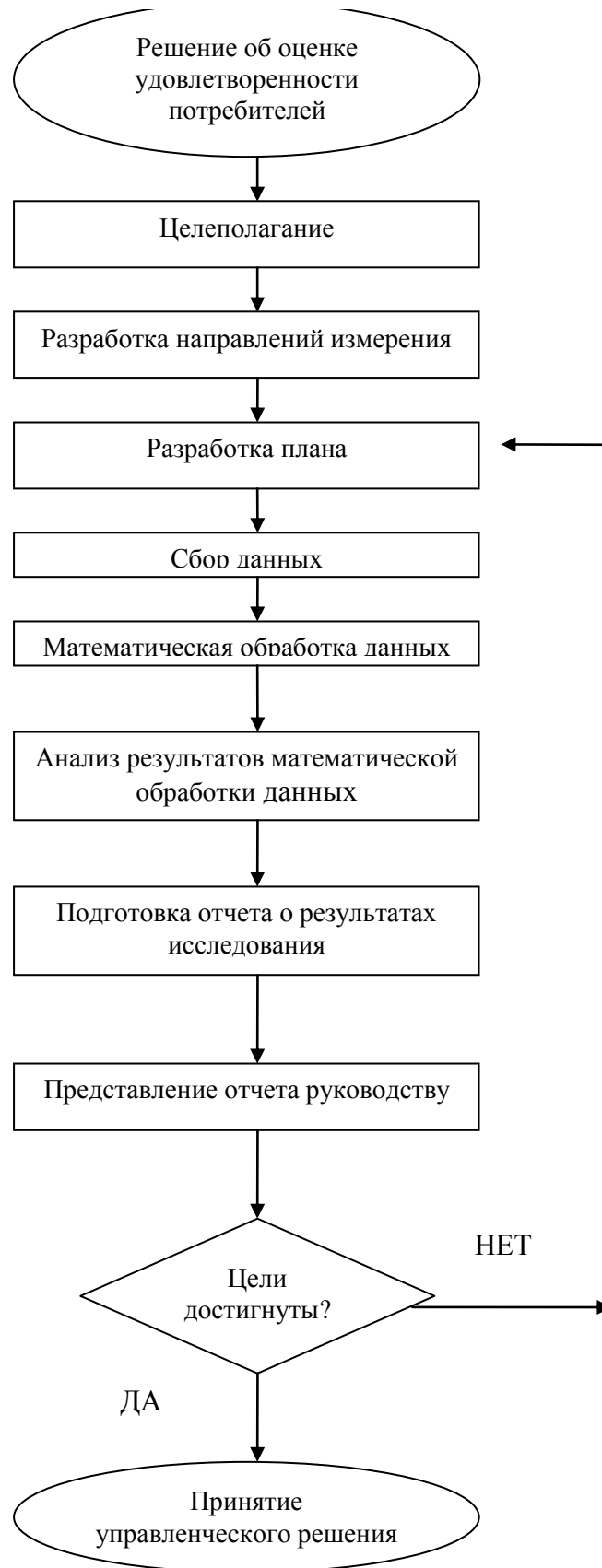
Форма записи	На какой стадии
Анкета для студентов	Оценка удовлетворенности потребителя
Анкета работодателя	Оценка удовлетворенности потребителя
Анкета для ППС	Оценка удовлетворенности потребителя

7 Управление стандартом

Внесение изменений в настоящий СТО производится в соответствии с СТО ОмГТУ 42.01. Ответственность за подготовку изменений несёт Директор ЦУКУП.

**Приложение А
(рекомендуемое)**

Алгоритм оценки удовлетворенности потребителя



Приложение Б (Изм.№5 от 07.05.2010, №153)
(рекомендуемое)

Анкета для студентов

Вариант 1

Просим Вас внимательно прочитать каждое утверждение анкеты и отметить один из предложенных вариантов ответа. Фамилию указывать не обязательно.

Шкала оценок: 5 – всегда выполняется, 4 – выполняется в большинстве случаев, 3- выполняется в половине случаев, 2- редко выполняется, 1 - никогда не выполняется, 0 – затрудняюсь ответить.

Ваше мнение важно для улучшения качества учебного процесса.

№	Вопрос	5	4	3	2	1	0
1	Все преподаватели университета учат квалифицированно						
2	Получаемые оценки на экзаменах отражают мой реальный уровень знаний						
3	Расписание занятий мне удобно						
4	Методических пособий хватает на всех студентов						
5	Методические пособия помогают мне при подготовке к экзаменам						
6	Мне достаточно для обучения литературы из библиотек университета						
7	Качество обслуживания в читальном зале меня устраивает						
8	Система поиска и получения книг в библиотеке меня устраивает						
9	Режим работы библиотеки меня устраивает						
10	Мне всегда хватает компьютеров для выполнения заданий						
11	Получаемые знания будут мне необходимы в последующей работе						
12	Я полагаю, что буду работать по специальности после института						
13	Я информирован обо всех важных событиях из жизни института						
14	Стипендия и надбавки к ней выплачиваются тем студентам, которые их заслуживают						
15	Условия проживания в общежитии не мешают обучению						
16	Система медицинского обслуживания университета меня устраивает						
17	Качество питания и цены в столовой университета меня устраивают						
18	Занятия физкультурой направлены только на физическое развитие						
19	Я нуждаюсь в дополнительных занятиях по некоторым дисциплинам для повышения уровня знаний						
20	Платные образовательные услуги помогают слабо подготовленным студентам ликвидировать академическую задолженность						
21	Мне приходилось пользоваться платными услугами по тестированию или отработке пропущенных занятий						
22	Мне приходилось платить преподавателям за сдачу зачета, прием экзамена, домашнего задания, контрольной работы						

Спасибо!

Приложение Б (продолжение)

Вариант 2

1. Удовлетворены ли Вы своей студенческой жизнью?

1. полностью удовлетворен
2. скорее удовлетворен
3. скорее не удовлетворен
4. полностью не удовлетворен
5. затрудняюсь ответить

2. Приходится ли Вам совмещать работу с учебой?

1. да
2. нет
3. иногда

3. Связана ли Ваша работа (или дополнительный заработок) с получаемой специальностью?

1. да, связана
2. не очень
3. никак не связана

4. Мешает ли работа Вашей учебе?

1. да
2. нет
3. когда как

5. Как Вы считаете, престижно ли учиться в нашем вузе?

1. да
2. нет
3. затрудняюсь ответить

6. Интересно ли Вам учиться

1. да
2. скорее да
3. скорее нет
4. нет
5. затрудняюсь ответить

7. Как Вы считаете, имеются ли в нашем вузе хорошие условия или возможности для занятий?

	В полной мере	Частично	Отсутствуют	Затрудняюсь ответить
7.1.Для проведения учебных занятий	1	2	3	4
7.2.Для занятий физкультурой и спортом	1	2	3	4
7.3.Для проведения досуга	1	2	3	4
7.4.Для занятий художественным творчеством	1	2	3	4
7.5.Для занятий научным творчеством	1	2	3	4

8. Какие из студенческих проблем Вас особенно волнуют?

(выберите, пожалуйста, не более трех вариантов)

1. неудовлетворительная организация учебного процесса
2. неудовлетворительное преподавание некоторых предметов
3. неудовлетворительная работа администрации
4. высокие цены в студенческой столовой и буфетах
5. высокие цены проживания в общежитии
6. неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии
7. отсутствие условий для проведения досуга
8. распространение наркотиков в вузе и общежитиях
9. возможность подработки во внеучебное время
10. трудоустройство во время обучения в вузе

11. послевузовское трудоустройство по специальности
12. другие проблемы _____

9. Как Вы оцениваете морально-нравственную атмосферу в нашем вузе?

1. благожелательная
2. нейтральная
3. напряженная

10. Каковы, по вашему мнению, отношения...?

Отношения	Доброжелательные	Нормальные	Официальные	Негативные	Затрудняюсь ответить
10.1. между студентами	1	2	3	4	5
10.2. между преподавателями и студентами (в учебном процессе)	1	2	3	4	5
10.3. между преподавателями и студентами (вне учебного процесса)	1	2	3	4	5
10.4. между студентами и администрацией	1	2	3	4	5
10.5. между студентами и вспомогательным персоналом (лаборантами и пр.)	1	2	3	4	5

11. Когда возникают какие-то проблемы, к кому Вы обращаетесь за помощью?

(выберите, пожалуйста, не более трех вариантов)

1. к родителям, родственникам
2. к друзьям, однокурсникам
3. в студенческий совет
4. к куратору группы
5. к преподавателям
6. к администрации института, факультета
7. к кому-то еще

12. Как вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей нашего вуза?

Преподаватели дисциплин	Высокий	Средний	Низкий	Очень низкий	Затрудняюсь ответить
12.1. общегуманитарные и социально-экономические дисциплины	1	2	3	4	5
12.2. Естественно-научные и математические	1	2	3	4	5
12.3. общепрофессиональные	1	2	3	4	5
12.4. По специальности	1	2	3	4	5

13. Насколько психологический климат в нашем вузе благоприятен для творчества студентов?

1. вполне благоприятный
2. скорее благоприятный
3. нейтральный, никто никому не помогает и не мешает
4. скорее не благоприятный
5. неблагоприятный
6. трудно сказать

14. Насколько Вы удовлетворены условиями для творческого развития личности?

1. полностью могу проявить свои способности
2. условия недостаточные для проявления способностей
3. нет соответствующих условий для проявления способностей
4. другое

15. Удовлетворены ли вы следующими аспектами организации учебы?

Аспект	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
15.1. Организация учебного процесса	1	2	3
15.2. бытовые условия проживания в общежитии	1	2	3
15.3. Организация свободного времени	1	2	3
15.4. Организация питания	1	2	3

16. Ваше отношение к организации учебного процесса?

(выберите, пожалуйста, не более трех вариантов)

1. особых претензий нет
2. несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности
3. несоответствие значимости предмета количеству выделяемых на него часов
4. перегруженность аудиторными занятиями
5. неудовлетворенность качеством преподавания
6. неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов

17. Оцените, пожалуйста, качество преподавания в нашем вузе следующих дисциплин

Дисциплины	Высокое	Среднее	Низкое	Очень низкое	Затрудняюсь ответить
17.1. общегуманитарные и социально-экономические дисциплины	1	2	3	4	5
17.2. Естественно-научные и математические	1	2	3	4	5
17.3. общепрофессиональные	1	2	3	4	5
17.4. По специальности	1	2	3	4	5

18. Оцените по 5-балльной шкале Вашу удовлетворенность различными сторонами учебного процесса

(1 балл – низшая оценка, 5 баллов – высшая оценка)

Показатель	Балл Лекции	Балл Практич.занятия
18.1 Содержание занятий по циклам дисциплин:		
18.1.1. общегуманитарных		
18.1.2. экономических и правовых		
18.1.3. естественно-научных		
18.1.4. математических		
18.1.5. общепрофессиональных		
18.1.6. по специальности		
18.2 Обеспеченность программами и учебниками по дисциплинам:		
18.2.1. общегуманитарным		
18.2.2. экономическим и правовым		
18.2.3. естественно-научным		
18.2.4. математическим		
18.2.5. общепрофессиональным		
18.2.6. по специальности		
18.3. Использование элементов наглядности и технических средств обучения		

18.4. Информированность об изменениях в учебном процессе		
18.5. Процесс обучения в целом		

19. Насколько Вас удовлетворяет материальная база вуза?

Показатель	Вполне удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
19.1. Наличие необходимой литературы в библиотеке	1	2	3	4
19.2. Наличие компьютеров в учебном процессе	1	2	3	4
19.3. Количество мест в читальных залах	1	2	3	4
19.4. Наличие учебного и научного оборудования	1	2	3	4
19.5. Наличие лабораторий и специализированных аудиторий	1	2	3	4
19.6. Наличие спортивного оборудования	1	2	3	4

20. Используются ли, по Вашему мнению, в нашем вузе новаторские методы обучения?

1. Рейтинговая система оценки успеваемости студентов в течение учебного года (аттестация)
2. Активные формы проведения учебных занятий (диалоговые лекции, деловые игры, дискуссии и др.)
3. Технические средства обучения (учебное телевидение, Интернет и др.)
4. Другие _____

21. Имеется ли в вузе возможность...?

5. обучения по индивидуальным планам
6. выбора изучаемых дисциплин по желанию студентов
7. выбора студентами преподавателя
8. помощи института в распределении после окончания обучения

22. Учитывается ли мнение студентов по следующим показателям?

Показатель	Учитывается в полной мере	Учитывается частично	Не учитывается	Затрудняюсь ответить
22.1. Организация учебного процесса	1	2	3	4
22.2. Организация досуговых мероприятий	1	2	3	4
22.3. Проведение воспитательной работы	1	2	3	4
22.4. Проведение студенческих научных конференций	1	2	3	4
22.5. Проведение студенческих конкурсов	1	2	3	4

23. Как Вы считаете, способствуют ли условия в нашем вузе здоровому образу жизни студентов?

1. способствуют
2. недостаточно способствуют
3. не способствуют
4. затрудняюсь ответить

24. Какие направления воспитания, по Вашему мнению, нужны в настоящее время и какие уже есть в нашем вузе?

Направления воспитания	Нужны	Имеются
------------------------	-------	---------

24.1.Патриотическое	1	2
24.2.Интернациональное	1	2
24.3.Нравственное	1	2
24.4.Эстетическое	1	2
24.5.Экологическое	1	2
24.6.Физическое	1	2
24.7.Религиозное	1	2
24.8.Экономическое	1	2
24.9.Правовое	1	2
24.10.Семейное	1	2

25. Студенческая жизнь – это не только учеба. Приходилось ли вам участвовать в следующих мероприятиях?

Мероприятия	да	нет
25.1.Студенческие научные конференции	1	2
25.2.Организации праздников, вечеров	1	2
25.3.Организация дискотек	1	2
25.4.Политические акции, митинги	1	2
25.5.Спортивные соревнования	1	2
25.6.Заседания студенческого совета	1	2
25.7.Субботники	1	2

26. Имеется ли в вузе возможность получения дополнительных видов подготовки?

26.1 Спецкурсы по:	да	нет
26.1.1 специальности	да	нет
26.1.2. иностранному языку	да	нет
26.1.3 информатике	да	нет
26.2. Курсы по приобретению рабочих профессий	да	нет
26.3. Курсы по повышению уровня предшествующей подготовки	да	нет
26.4. Другие	да	нет

27. Почему Вы выбрали именно этот вуз?

1. Здесь дают хорошее образование
2. Он ближе других расположен к дому
3. Знакомые посоветовали
4. Здесь учатся знакомые или родственники
5. Слышал о нём много хорошего
6. Хочу посвятить себя работе в этой отрасли
7. Другое

28. Ваш факультет: _____

29. Ваша специальность: _____

30. Ваш пол: 1. мужской 2. женский

31. Ваш возраст: 1. 17-19 лет
2. 20-22
3. 23-25
4. свыше 25

32. Ваш курс: 1. первый
2. второй
3. третий

4. четвертый

5. пятый

33. Где Вы живете?

1. в общежитии

2. с родителями, родственниками

3. имею свое жилье

4. снимаю жилье

Спасибо

Приложение В
(рекомендуемое)
Анкета работодателя

Просим Вас внимательно прочитать каждое утверждение анкеты и отметить один из предложенных вариантов ответа. Фамилию указывать не обязательно.

Шкала оценок: 5 – всегда выполняется, 4 – выполняется в большинстве случаев, 3 – выполняется в половине случаев, 2- редко выполняется, 1 - никогда не выполняется, 0 – затрудняюсь ответить.

Ваше мнение важно для улучшения качества учебного процесса.

№	Вопрос	5	4	3	2	1	0
1	Студенты ОмГТУ на практике в вашей организации зарекомендовали себя хорошо						
2	Ваше предприятие готово предоставить места студентам ОмГТУ для прохождения практики						
3	Как Вы оцениваете в целом качество подготовки специалистов ОмГТУ?						
4	Выпускники ОмГТУ владеют специальными знаниями						
5	Выпускники ОмГТУ владеют компьютерными технологиями						
6	Выпускники ОмГТУ владеют иностранными языками						
7	Выпускники ОмГТУ владеют практическими навыками						
8	Выпускники ОмГТУ качественно подготовлены к практической работе						
9	Выпускники ОмГТУ качественно подготовлены к научно-исследовательской работе						
10	Выпускники ОмГТУ качественно подготовлены к педагогической деятельности						
11	Знания выпускников ОмГТУ лучше, чем у конкурентов						
12	ОмГТУ с Вашим предприятием связывают давние связи						
13	Вы готовы продолжать и рекомендовать сотрудничество с ОмГТУ						
14	ОмГТУ можно считать методическим центром для специалистов необходимого Вам профиля, работающих в регионе						
15	Вы хотели бы регулярно получать информацию о сроках и месте проведения курсов по повышению квалификации в ОмГТУ						
16	Вы хотели бы регулярно получать информацию о новых специальностях, программах подготовки выпускников						
17	Соответствует ли набор специальностей в ОмГТУ потребности Омского региона в специалистах						
18	Ваша организация готова обучать студентов в ОмГТУ по целевой контрактной подготовке						
19	К недостаткам выпускников ОмГТУ можно отнести узкопрофильность подготовки						
20	К недостаткам выпускников ОмГТУ можно отнести недостаточную способность к самообучению						
21	Недостаток практических навыков мешает выпускникам ОмГТУ эффективно работать						
22	Недостаток теоретических знаний мешает выпускникам ОмГТУ эффективно работать						

Спасибо!

**Приложение Г
(рекомендуемое)
Анкета для ППС**

*Просим Вас внимательно прочитать каждое утверждение анкеты и отметить степень Вашего **согласия/несогласия** со следующими утверждениями. Фамилию указывать не обязательно.*

Шкала оценок: 5 – согласен полностью, 4 – согласен в большинстве случаев, 3- согласен в половине случаев, 2- согласен редко, 1 - полностью не согласен, 0 – затрудняюсь ответить.

Ваше мнение важно для улучшения качества учебного процесса.

№	Положение	5	4	3	2	1	0
1	Руководители вуза обеспечивают донесение общих целей развития ОмГТУ до каждого работника						
2	Руководители вуза лояльны по отношению к сотрудникам и преподавателям вуза						
3	Руководители вуза поддерживают инициативу, исходящую от преподавателей и сотрудников						
4	Руководители вуза обеспечивают ресурсную поддержку учебного процесса						
5	В вузе осуществляется обмен опытом и знаниями между работниками						
6	В вузе есть система поощрения работников						
7	В вузе постоянно улучшаются условия труда работника						
8	В вузе осуществляется социальная поддержка работников, забота о здоровье, безопасности, отдыхе						
9	В вузе есть возможность довести претензии и предложения работников до руководства						
10	В вузе есть эффективная система оценки работников на местах						
11	В вузе есть система повышения квалификации работников						
12	Вуз гарантирует равные возможности при приеме на работу для мужчин и женщин, представителей разных религий и национальностей						
13	Деятельность вуза имеет адекватное финансовое обеспечение						
14	В вузе ведется планирование и управление ресурсами, необходимыми для осуществления деятельности						
15	Информация о вузе доступна для всех заинтересованных сторон						
16	В вузе происходит делегирование полномочий от руководителей к компетентным работникам						
17	В вузе ведется контроль степени удовлетворенности работодателей и студентов, учет их нужд и ожиданий						
18	В вузе используются идеи и предложения всех заинтересованных сторон						
19	В вузе анализируется степень удовлетворенности работников						
20	В вузе анализируются достижения работников (гранты, х/договора, курсы, тренинги и. т.д.)						
21	В вузе анализируются заявления и жалобы общественности						
22	Руководители вуза информируют преподавателей о стратегической программе развития вуза						

Спасибо!

**Приложение Д
(рекомендуемое)**

(Изм.№4 приказом от 21 октября 2008 года № 144)

Анкета для выпускников

Просим Вас внимательно прочитать каждое утверждение анкеты и отметить один из предложенных вариантов ответа. Фамилию указывать не обязательно.

Шкала оценок: 5 – наивысшая положительная оценка вопроса или утверждения, 4 – хорошая оценка, 3-выполняется в половине случаев, 2- удовлетворительно, но не всегда, 1 – неудовлетворительно, утверждение не выполняется, 0 – затрудняюсь ответить.

Ваше мнение важно для улучшения качества образовательного процесса в университете.

№	Вопрос	5	4	3	2	1	0
1	Как Вы оцениваете в целом качество образовательных услуг, предоставленных Вам за весь период обучения в ОмГТУ (учебно-методического обеспечения, качества проводимых преподавателями лекций, практических занятий, лабораторных работ и других видов учебных занятий)						
2	Как Вы оцениваете адекватность содержания освоенной Вами образовательной программы (направления подготовки, специальности) современным требованиям рынка труда						
3	Насколько удовлетворяли Вас вузовские условия протекания образовательного процесса (аудитории, лаборатории, спортивная база, столовая, общежития, буфеты и т.д.)						
4	Дайте оценку отношения к Вам со стороны преподавателей						
5	Дайте оценку отношения к Вам со стороны работников деканата						
6	Оцените степень своей компетентности и конкурентоспособности в области профессиональной подготовки						
7	Оцените степень овладения современными математическими методами исследования явлений и процессов						
8	Дайте оценку степени освоения Вами в стенах вуза практического применения современных информационных технологий						
9	Считаете ли Вы, что получили хорошую гуманитарную подготовку и подготовку в области социально-экономических наук						
10	Считаете ли Вы, что с помощью преподавателей вуза научились владеть иностранным языком						
11	Оцените степень своей подготовки к выполнению научно-исследовательской работы						
12	Как Вы оцениваете свою подготовку к научно-педагогической деятельности						
13	ОмГТУ можно считать методическим центром для специалистов Вашего профиля						
14	Знания и компетенции, приобретённые Вами в ОмГТУ, выше, чем в других вузах						
15	В вузе Вы приобрели способность к самообучению и творческому развитию						
16	Вы готовы, используя свои знания и компетенции, приобретённые в вузе, создавать новые технологии и продукцию, востребованную на рынке						
17	Если в процессе Вашей работы возникает необходимость в повышении квалификации, то Вы обратитесь в ОмГТУ						
18	Если Вы станете руководителем успешного предприятия, то будете сотрудничать с ОмГТУ в сфере научно-производственной и совместной образовательной деятельности						
19	Я научился (-лась) работать в команде						
20	Я умею прогнозировать ситуацию, умею вести деловые переговоры						
21	Как Вы оцениваете свою способность к лидерству						
22	Вуз научил меня принимать ответственные решения						
23	Я легко нашёл работу по специальности						

Сформулируйте свои предложения, которые, на Ваш взгляд, способствовали бы улучшению содержания и качества подготовки специалистов в университете

1. _____
2. _____
3. _____

Спасибо!

Лист согласования

Ответственный представитель
руководства по качеству


подпись

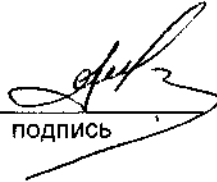
08.04.08
дата

A. В. Мышлявцев
инициалы, фамилия

Руководитель разработки

Директор ЦУКУП

подразделение, должность


подпись

19.03.08
дата

A. П. Тарасов
инициалы, фамилия

Исполнитель

Методист ЦУКУП

подразделение, должность


подпись

19.03.08
дата

V. В. Даньшина
инициалы, фамилия

Инженер ЦУКУП

подразделение, должность


подпись

19.03.08
дата

M. В. Кучеренко
инициалы, фамилия

