

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И. Т. ТРУБИЛИНА»**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор университета, профессор

А. И. Трубилин

23.09 2016 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Социологический мониторинг
и обратная связь университета
с заинтересованными сторонами**

Положение университета

Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
версия 1.1

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 2 Всего листов 10

Лист согласования

РАЗРАБОТАНО

Старший методист отдела
менеджмента качества


16.09.16.

Е. А. Гербут

ЭКСПЕРТИЗА ПРОВЕДЕНА

Старший методист отдела
менеджмента качества


19.09.16.

Ю. В. Тымцуник

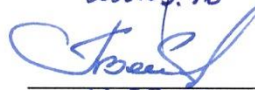
СОГЛАСОВАНО

Первый проректор


22.09.16.

С. М. Резниченко

Проректор по учебной работе


21.09.16.

А. В. Петух

Советник ректора по учебной работе


20.09.16.

Н. Н. Нецадим

Начальник учебно-методического
управления


19.09.16.

С. В. Хоружая

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 3 Всего листов 10

Содержание

1	Общие положения	4
2	Организация социологического мониторинга	5
2.1	Этапы социологического исследования	5
2.2	Определение границ исследуемой совокупности	6
2.3	Методы мониторинга	6
3	Особенности социологических исследований различных категорий заинтересованных сторон	6
3.1	Опрос работодателей	7
3.2	Опрос выпускников	7
3.3	Опрос обучающихся	8
3.4	Опрос сотрудников	8
3.5	Прочие опросы	9

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 4 Всего листов 10

1 Общие положения

1.1 Настоящее положение устанавливает единый порядок планирования и проведения мониторинга удовлетворенности внутренних и внешних потребителей качеством услуг, предоставляемых ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина».

Положение определяет также методы и частоту сбора данных, методы анализа данных, характеризующих удовлетворенность потребителей, способы хранения и уничтожения первичных социологических анкет и информации на электронных носителях.

Настоящее положение разработано в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001: 2008 и распространяется на все структурные подразделения университета, входящие в систему менеджмента качества КубГАУ.

1.2 Система социологического мониторинга и обратной связи является важным инструментом обеспечения обратной связи и диалога между руководством университета и всеми заинтересованными сторонами. Информация, получаемая посредством социологических исследований различных категорий потребителей образовательных услуг, предоставляемых университетом, анализируется и используется руководством для улучшения деятельности КубГАУ.

1.3 Цель социологических исследований – определение требований, ожиданий и степени удовлетворенности заинтересованных сторон уровнем образовательных услуг для разработки и реализации мероприятий по улучшению деятельности Кубанского ГАУ и повышению удовлетворенности групп, заинтересованных в деятельности Кубанского ГАУ.

1.4 Объектом социологических исследований выступают заинтересованные стороны Кубанского ГАУ, к которым относятся потребители образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности университета и работодатели. Предмет исследований – степень их удовлетворенности различными аспектами предоставляемых услуг.

1.5 Для каждой категории заинтересованных сторон разрабатывается программа исследования с учетом целей исследования и специфики группы потребителей.

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 5 Всего листов 10

1.6 Результатом исследования является аналитическая записка или отчет, в которых содержатся общие сведения о проводимом исследовании; сравнительная характеристика полученных данных.

1.7 Частота сбора данных варьируется при исследовании различных групп заинтересованных сторон, и зависит от потребностей системы менеджмента качества университета в первичной информации о мнении потребителей.

2 Организация социологического мониторинга

2.1 Этапы социологического исследования

Социологические исследования различных категорий заинтересованных сторон включают в себя следующие этапы.

Подготовительный этап, на котором осуществляется планирование и документационное обеспечение процесса проведения социологических исследований:

- определяются задачи исследования, выборочная совокупность и сроки проведения исследования;
- формируется приказ, график проведения работ по исследованию;
- разрабатываются анкета и, при необходимости, инструкция к ней, осуществляется тиражирование анкет;
- проводится инструктаж лиц, ответственных за проведение исследования.

Этап сбора информации включает заполнение анкет респондентами. Процедура передачи и сбора анкет определяется в приказе ректора, более детально описывается в инструкции к анкете.

Этап обработки и анализа данных, полученных в ходе исследования. Здесь осуществляются проверка адекватности анкет, создание матриц ввода информации, компьютерная обработка анкет, формирование базы данных, составление первичного отчета (процентное распределение данных).

На *заключительном этапе* осуществляется анализ полученных данных, составляется аналитическая записка либо итоговый отчет, формулируются основные выводы. Заполненные анкеты и электронная база данных хранятся в отделе менеджмента качества. Заполненные анкеты на бумажном носителе хранятся 5 лет, по истечении срока

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 6 Всего листов 10

хранения, анкеты могут быть списаны и уничтожены любым доступным образом.

2.2 Определение границ исследуемой совокупности

В зависимости от цели и объекта исследования возможны как сплошные замеры, так и выборочные и их комбинация.

2.3 Методы мониторинга

Методом мониторинга выступает прикладное социологическое исследование. Исследования, в зависимости от конкретных целевых установок, могут проводиться различными способами и ресурсами. Наиболее перспективным методом сбора первичной информации является анкетирование.

В соответствии со спецификой направления исследования анкетирование может быть следующих видов:

1) *Прямое анкетирование*, которое предполагает организацию процедуры административным ресурсом.

2) *Анкетирование через административную структуру*. При данном виде анкетирования его проводят силами конкретного подразделения по приказу ректора.

3 Особенности социологических исследований различных категорий заинтересованных сторон

Для кубанского ГАУ, наиболее важными заинтересованными сторонами, мнение которых определяет развитие университета, являются:

- обучающиеся;
- работодатели;
- выпускники;
- сотрудники Кубанского ГАУ.

Социологический мониторинг потребностей и ожиданий данных групп потребителей представляет собой необходимый минимум исследования удовлетворенности в рамках системы менеджмента качества.

Исследования всех, перечисленных выше групп предусматривают следующие критерии оценки деятельности Кубанского ГАУ:

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 7 Всего листов 10

- желание заинтересованных субъектов сотрудничать с образовательным учреждением по осуществляемым направлениям деятельности;
- желание рекомендовать образовательное учреждение другим (потенциальным) заинтересованным субъектам;
- мнение об уровне доступности, информационной открытости, деятельности образовательного учреждения;
- роль образовательного учреждения в обществе и в соответствующей профессиональной области;
- вовлеченность в процессы образовательного учреждения и возможность их обсуждения заинтересованными субъектами;
- уровень и доступность предоставляемого дополнительного образования и других услуг;
- соответствие реального образовательного процесса ожиданиям на основе рекламы образовательного учреждения.

Другие критерии исследования будут отличаться в зависимости от группы заинтересованных сторон.

3.1 Опрос работодателей

Исследование предполагает комплексную оценку удовлетворенности работодателей уровнем подготовки специалистов – выпускников университета.

Включает в себя следующие основные критерии:

- оценка работодателем знаний и умений молодого специалиста;
- степень удовлетворенности работодателей уровнем подготовки молодых специалистов (выпускников Кубанского ГАУ);
- потребность в выпускниках Кубанского ГАУ в будущем;
- опыт взаимодействия работодателей с руководством Кубанского ГАУ.

3.2 Опрос выпускников

Целью исследования является выявление удовлетворенности выпускников образовательного учреждения обучением в Кубанском государственном аграрном университете.

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 8 Всего листов 10

Включает в себя следующие критерии:

- уровень полученных выпускником знаний и профессиональных навыков;
- влияние полученного образования на последующую карьеру;
- оценка перспектив трудоустройства в соответствии с полученной специальностью;
- материально-техническая оснащенность университета;
- социально-бытовая сфера;
- культурно-досуговая сфера;
- уровень профессионального мастерства ППС университета;
- взаимоотношения с руководством университета.

3.3 Опрос обучающихся

Данное исследование предполагает оценку обучающимися организации деятельности университета. Важнейшим условием истинности полученных в результате такого исследования данных является его полная анонимность. При составлении анкеты и проведении исследования ответственные за организацию процесса должны исключить любую возможность идентификации личности респондента.

Опрос обучающихся включает в себя следующие основные критерии:

- организация учебного процесса;
- организация практик, стажировок;
- материально-техническая оснащенность учебного процесса;
- социально-бытовая сфера;
- культурно-досуговая сфера (при опросе студентов);
- уровень профессионального мастерства ППС университета;
- взаимоотношения с руководством университета.

3.4 Опрос сотрудников университета

Целью данного исследования является определение степени удовлетворенности сотрудников Кубанского ГАУ:

- условиями работы,
- особенностями системы повышения квалификации,
- информационным обслуживанием,
- материально-технической базой университета.

	Положение системы менеджмента качества Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами	Пл КубГАУ 1.8.2 — 2016
	Введено в действие приказом ректора от 23.09.2016 г. № 324 Дата введения 23.09.2016 г. Без ограничения срока действия Версия 1.1	Лист 9 Всего листов 10

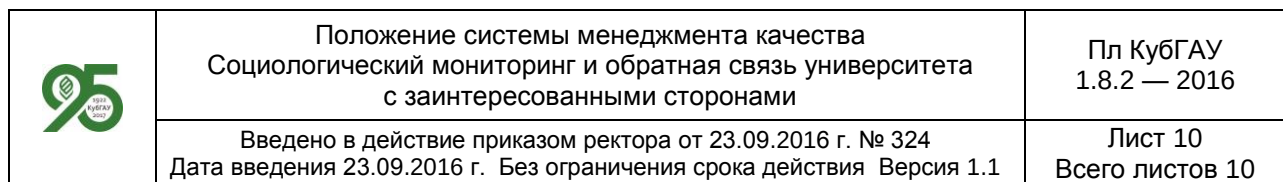
- организацией охраны труда и здоровья,
- морально-психологический климат в университете и его подразделениях.

3.5 Прочие исследования

В связи с возникающими потребностями в определенного вида информации от различных групп заинтересованных сторон университета и по решению руководства Кубанского ГАУ отделом менеджмента качества могут проводиться другие виды социологических исследований.

Процедура проведения данных исследований аналогична исследованиям, представленным выше.

Ответственным за реализацию проведения основных мероприятий мониторинга является представитель руководства по качеству в университете; исполнителями – руководители структурных подразделений, начальник учебно-методического управления, начальник отдела менеджмента качества.

[illegible]