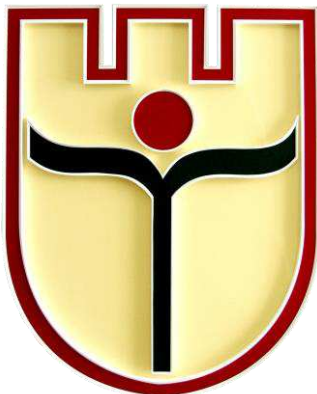


Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»
(БрГУ имени А.С. Пушкина)



УТВЕРЖДАЮ
Ректор Учреждения образования
«Брестский государственный
университет имени А.С. Пушкина»
_____ А.Н. Сендер
«02» 11 2020

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ДП 9.1.2-2020

СОГЛАСОВАНО
Представитель руководства
по качеству, первый проректор
_____ С.Н.Северин
«02» 11 2020

Брест



Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина».

2. РАЗРАБОТЧИК:

Е.Ю.Медведева, заведующий сектором контроля качества образования учебно-методического отдела;

3. Документированная процедура соответствует требованиям СТБ ISO 9001-2015.

4. ВВЕДЕНА в действие с 03.11.2020 взамен ДП 9.1.2-2016 «Удовлетворенность потребителей» (редакция 4).



Содержание

1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины и определения (сокращения).....	5
4 Общие положения.....	6
5 Роли, обязанности и полномочия (ответственность).....	7
6 Удовлетворенность потребителей.....	8
6.1 Маркетинг образовательных услуг.....	8
7 Документированная информация (Записи).....	17
Приложение А. Формы анкет оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг :.....	
А.1 Форма анкеты абитуриентов.....	18
А.2 Форма анкеты студентов (магистрантов).....	20
А.3 Форма анкеты студентов выпускного курса (последнего года обучения)	21
А.4 Форма анкеты молодых специалистов	22
А.5 Форма анкеты работодателей (педагогический профиль).....	23
А.5 Форма анкеты работодателей (непедагогический профиль).....	25
А.6 Форма анкеты аспирантов.....	45
А.7, А.8 Формы анкет слушателей ИПКиП.....	47
А.9, А.10 Формы анкет слушателей ОРПДП.....	49
А.11 Форма анкеты профессорско-преподавательского состава.....	51
Приложение Б. Форма расчета показателей удовлетворенности потребителей в табличном процессоре MS Excel.....	55
Лист согласования.....	57



1 Область применения

Настоящая документированная процедура (далее – ДП) входит в состав документов системы менеджмента качества (СМК) Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (далее – Университет), определяет порядок и ответственность за проведение маркетинговых исследований рынка образовательных услуг, взаимодействия с потребителями с целью повышения удовлетворенности потребителей данных услуг и результативности функционирования системы менеджмента качества.

ДП разработана в соответствии с требованиями п. 9.1.2 СТБ ISO 9001-2015.

2 Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Кодекс Республики Беларусь об образовании от 13.01.2011 № 243-3 (в ред. Закона Республики Беларусь от 18.07.2016 № 404-3);

СТБ ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

СТБ ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ТК РБ 4.2-Р-07-2002 «Рекомендации по организации и порядку проведения работ по оценке удовлетворенности потребителей»;

СТУ 6.0 «Стратегическое планирование, анализ и улучшение»;

СТУ 8.5.1-01 «Подготовка лиц для поступления в учреждения образования»;

СТУ 8.5.1-02 «Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования»;

СТУ 8.5.1-03 «Подготовка магистров на второй ступени высшего образования»;

СТУ 8.5.1-04 «Повышение квалификации и переподготовка руководящих работников и специалистов»;

СТУ 7.1-2 «Управление персоналом»

ДП 7.5.3-01 «Учебно-программная документация»;

ДП 7.1.3-01 «Учебно-методическое обеспечение»;

ДП 7.1.3-02 «Библиотечное обеспечение»;

ДП 7.1.3-04 «Информационное обеспечение»;

ДП 8.1.0 «Планирование образовательных процессов при реализации образовательных программ высшего образования»;

СТУ 8.3.0 «Проектирование и разработка образовательных программ высшего образования»;

ДП 10.2.0 «Несоответствия и корректирующие действия».



Соглашение между Учреждением образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» и первичной профсоюзной организацией студентов Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» Белорусского профессионального союза работников образования и науки на 2019-2022 годы, принятое на профсоюзной конференции 14.05.2019 года.

3 Термины и определения (сокращения)

3.1 В настоящей ДП применяются термины и определения по СТБ ISO 9000-2015, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Анализ - определение приемлемости, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.

Анкетирование – получение достоверной информации путем заполнения предварительно разработанных анкет.

Запись – документ, в котором сформулированы достигнутые результаты или предоставлены свойства осуществленной деятельности.

Информация – значимые данные.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения повторного его возникновения.

Маркетинг – деятельность, направленная на изучение, формирование и удовлетворение требований потребителей, оценку их удовлетворенности оказываемыми услугами Университета.

Обратная связь с потребителем – деятельность по сбору и обработке информации, полученной от потребителей, о качестве образовательных услуг и научной продукции, включая их претензии.

Потребитель – организация или лицо, которые могли бы получать или получают услугу или продукцию, предназначенную для данного лица или организации.

Требование – потребность или ожидание, которое устанавливается, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

Услуга – выход организации по меньшей мере с одним видом деятельности, для выполнения которой необходимо взаимодействие между организацией и потребителем.

3.2 В настоящей ДП используются следующие сокращения:

ISO (ИСО) – Международная организация по стандартизации;

БД – база данных;

ДП – документированная процедура;

ДИ – документированная информация;



ОРПДП – отдел по реализации программ довузовской подготовки
ПРК – Представитель руководства по качеству;
РИО – редакционно-издательский отдел;
СМК – система менеджмента качества;
СТБ – Государственный стандарт Республики Беларусь;
Сектор ККО УМО – сектор контроля качества образования учебно-методического отдела.

4 Общие положения

Университет предлагает образовательные услуги с учетом требований и ожиданий потребителей. В связи с этим проводятся действия, необходимые для поддержания результативной и эффективной связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами. Данные действия обеспечивают своевременную реакцию на происходящие изменения в поведении и ожиданиях потребителей образовательных услуг, перевод их потребностей в конкретные требования к организации и содержанию внутренних процессов подготовки высококвалифицированных специалистов, востребованных на рынке труда.

Управление взаимодействия с потребителями относится к ключевым процедурам университета. Университет предлагает образовательные услуги с учетом ожиданий и требований различных заинтересованных сторон:

- потенциальные – абитуриенты и их родители;
- внутренние – обучающиеся (студенты, слушатели, аспиранты, магистранты) и персонал (ППС университета);
- внешние – организации-работодатели, выпускники прошлых лет, другие заинтересованные стороны (государственные органы, партнеры, общественные организации).

В связи с этим в университете используются процедуры, необходимые для поддержания результативной и эффективной связи со всеми группами потребителей и другими заинтересованными сторонами. Результаты данной деятельности позволяют определить запросы и требования потребителей образовательных услуг и других заинтересованных сторон, в соответствии с ними скорректировать и усовершенствовать образовательные процессы и программы, внести изменения в стратегические направления развития университета.

Университет осуществляет обратную связь с потребителями с целью определения соответствия образовательных услуг их требованиям.

Оценка удовлетворенности потребителей предоставляемых услуг направлена на реализацию принципа ориентации на потребителя.

Оценка удовлетворенности потребителей проводится с целью: получения информации об удовлетворенности потребителей и доведения ее до руководства Университета;



определение рисков, влияющих на качество оказываемых образовательных услуг;

разработки корректирующих действий по устранению явных и потенциально возможных несоответствий;

совершенствования организации образовательного процесса с учетом требований потребителей;

улучшения качества предоставления образовательных услуг с учетом требований потребителей;

обоснования перспектив развития Университета, его структурных подразделений;

повышения конкурентоспособности образовательных услуг Университета как на внутреннем, так и на внешнем рынках.

Оценка удовлетворенности потребителей всех категорий осуществляется на основе их анкетирования, а также учета претензий, замечаний и предложений.

5 Роли, обязанности и полномочия (ответственность)

5.1 *Ректор* университета несет ответственность за организацию определения и выполнения требований потребителей.

5.2 *Первый проректор (ПРК)* Университета несет ответственность за: организацию работ по оценке удовлетворенности потребителей по направлениям оказываемых услуг;

согласование анкет;

организацию разработки корректирующих действий на основании анализа данных по удовлетворенности потребителей;

выработку решений по улучшению деятельности и контроль выполнения принятых решений.

5.3 *Заведующий сектором ККО УМО* несет ответственность за:

подготовку ежегодного сводного отчета для руководства Университета по результатам анализа удовлетворенности потребителей образовательных услуг;

подготовку необходимых материалов по удовлетворенности потребителей согласно ДП 9.3.0 «Анализ со стороны руководства».

5.4 *Деканы факультетов* несут ответственность за:

проведение работ по анализу удовлетворенности потребителей следующих категорий: студентов II – предвыпускных, выпускных курсов (последний год обучения), молодых специалистов, магистрантов и работодателей (I и II ступень высшего образования);

проведение профориентационной работы.



5.5 *Ответственный секретарь приемной комиссии* несет ответственность за:

- разработку анкеты абитуриента;
- организацию и проведение анкетирования абитуриентов.

5.6 *Заведующий аспирантурой* несет ответственность за проведение работ по анализу удовлетворенности аспирантов.

5.7 *Начальник ОРПДП* несет ответственность за проведение работ по анализу удовлетворенности слушателей ПК, ПО, ПК для иностранных граждан.

5.8 *Директор ИПКиП* несет ответственность за проведение работ по анализу удовлетворенности слушателей и выпускников ИПКиП.

5.9 Указанные в пп. 5.4–5.8 руководители несут ответственность за:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- распространение рекламно-информационных материалов среди абитуриентов и потенциальных слушателей, работодателей;
- определение потребителей, создание базы данных потребителей;
- определение критериев для оценки удовлетворенности потребителей;
- определение методов и периодичности оценки удовлетворенности потребителей;

- разработку анкет, подготовку других материалов для оценки удовлетворенности потребителей;

- анализ данных по удовлетворенности потребителей;

- подготовку отчета по результатам анализа данных по удовлетворенности потребителей;

- информирование работников подразделения о результатах анкетирования;

- разработку корректирующих действий на основании анализа данных по удовлетворенности потребителей;

- разработку мероприятий по улучшению;

- своевременное предоставление отчетов по оценке удовлетворенности потребителей в сектор ККО УМО;

6 Удовлетворенность потребителей

В целях изучения спроса и информирования потребителей о предоставляемых Университетом образовательных услугах реализуется функция управления маркетинговой деятельностью.

6.1 Маркетинг образовательных услуг

Проведение маркетинговых исследований образовательных услуг носит систематический характер и отражается в планах (перспективных и годовых) Университета, факультетов, иных структурных подразделений, участвующих в оказании образовательных услуг.



Маркетинг образовательной услуги включает:

анализ потребностей и возможностей рынка образовательных услуг, образовательных услуг Университета, основных конкурентов, целевых потребителей;

разработка комплекса маркетинговых мероприятий по продвижению образовательных услуг Университета;

реализация разработанных мероприятий;

осуществление обратной связи с потребителями образовательных услуг;

анализ реализации разработанных мероприятий и корректировка на его основе запланированных маркетинговых мероприятий.

Университет предоставляет образовательные услуги в соответствии с законодательными и другими обязательными требованиями государства и общества в виде положений Кодекса Республики Беларусь об образовании, образовательных стандартов Республики Беларусь по специальностям высшего образования и дополнительного образования взрослых, а также на основе типовых учебных планов и типовых учебных программ. Способность Университета к предоставлению образовательной услуги подтверждается лицензией на право осуществления образовательной деятельности и свидетельством о государственной аккредитации.

Организации-работодатели свои требования к качеству образовательной услуги излагают при согласовании содержания образовательных стандартов высшего образования, типовых учебных планов по специальностям (направлениям специальностей) и типовых учебных программ по учебным дисциплинам, в отзывах и предложениях при оценке удовлетворенности потребителей, открытии новых специальностей и специализаций, направлений и профилей образования, согласовании индивидуальных заданий студентов-практикантов.

Требования обучаемых фиксируются в договорах о подготовке специалистов (типовые формы договоров устанавливаются Министерством образования Республики Беларусь), соглашениях между Учреждением образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» и первичной профсоюзной организацией студентов Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» Белорусского профессионального союза работников образования и науки на 2019 – 2022 годы.

Требования абитуриентов определяются также посредством анкетирования, которое организуется и проводится ответственным секретарем приемной комиссии (приложение А. Форма А.1).

Результаты анкетирования с целью планирования профориентационной работы на последующий период предоставляются в срок до 15 сентября руководству Университета и деканам факультетов для оценки и анализа.

Деканы факультетов, заведующие выпускающими кафедрами, руководители иных структурных подразделений, участвующих в предоставлении обра-



зовательных услуг, проводят анализ собранной информации и представляют отчеты о проделанной работе первому проректору для выработки решений.

Результатом анализа требований потребителей является информация, которая используется при:

разработке учебно-программной документации образовательных программ (ДП 7.5.3-01 «Учебно-программная документация»);

учебно-методическом, библиотечном и информационном обеспечении образовательного процесса (ДП 7.1.3-01 «Учебно-методическое обеспечение», ДП 7.1.3-02 «Библиотечное обеспечение», ДП 7.1.3-04 «Информационное обеспечение»);

проектировании и разработке образовательных программ высшего образования (СТУ 8.3.0 «Проектирование и разработка образовательных программ высшего образования», ДП 8.1.0 «Планирование образовательных процессов при реализации образовательных программ высшего образования»);

осуществлении образовательной деятельности (СТУ 8.5.1-01 «Подготовка лиц для поступления в учреждения образования», СТУ 8.5.1-02 «Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования», СТУ 8.5.1-03 «Подготовка магистров на второй ступени высшего образования», СТУ 8.5.1-04 «Повышение квалификации и переподготовка руководящих работников и специалистов»).

Университетом формируются постоянные контакты с потребителями образовательных услуг:

осуществляется профессиональная ориентация и подготовка лиц к поступлению в Университет учащихся школ, колледжей;

профориентационная деятельность осуществляется на базе филиалов кафедр, открытых на базе учреждений образования;

приемная комиссия организует традиционные «Дни открытых дверей»;

факультеты организуют информационные встречи своих специалистов с учащимися по месту учебы;

руководители производственных практик от Университета организуют встречи со студентами, проведение лекций, консультаций представителями организаций-баз практик;

руководство представляет достижения Университета на республиканском уровне.

Целью профориентационной деятельности является:

удовлетворение интересов общества, государства и личности в обеспечении для молодежи возможности и способности свободного, осознанного выбора профессиональной деятельности, оптимально соответствующей личностным интересам, потребностям, особенностям и запросам рынка труда в квалифицированных, конкурентоспособных кадрах;



целенаправленное формирование студенческого контингента Университета;

обеспечение потребностей организаций в кадрах по специальностям Университета;

содействие своевременному и осознанному выбору профессии, учреждения образования, иных форм профессиональной подготовки, а также трудоустройству и социально-профессиональной адаптации;

информирование абитуриентов о специальностях и специализациях Университета, условиях обучения, изучаемых дисциплинах, потенциальных местах распределения;

информирование о Порядке приема в университет.

Потенциальным потребителям образовательных услуг предоставляется информация об их характере, качестве, об Университете в целом:

на web-сайте Университета отражается информация для абитуриентов;

в средствах массовой информации предлагаются рекламные статьи, пресс-релизы об Университете;

приемная комиссия, деканаты, выпускающие кафедры производят адресное распространение рекламно-информационных материалов среди абитуриентов и потенциальных работодателей.

Целью взаимодействия с поставщиками является обеспечение соответствия уровня знаний абитуриентов программам вступительных испытаний, утвержденных Министерством образования Республики Беларусь.

Предварительная оценка уровня знаний может проводиться путем прохождения репетиционного тестирования. Критерием оценки уровня знаний является успешное прохождение централизованного тестирования.

Эффективность взаимодействия с поставщиками оценивается динамикой изменения конкурсов и проходных баллов на каждую специальность.

Поставщиками являются учреждения, обеспечивающие общее среднее образование или профессионально-техническое образование с общим средним образованием, либо среднее специальное образование, подтвержденное соответствующим документом об образовании.

В результате взаимодействия с потребителями образовательных услуг (абитуриенты, предприятия, государственные органы управления и другие целевые группы) и выявления требований работодателей в отношении качества подготовки специалистов руководителями структурных подразделений формируются рекомендации руководству Университета в отношении плана приема, внедрения новых образовательных программ, открытия новых специальностей и специализаций, улучшения менеджмента качества.



6.2 Оценка удовлетворенности потребителей

Основными этапами выполнения работ по оценке удовлетворенности потребителей образовательных услуг являются:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение и идентификация потребителей;
- определение критериев оценки удовлетворенности потребителей;
- определение источников информации, методов и периодичности проведения оценки удовлетворенности потребителей;
- анкетирование потребителей;
- работа с отзывами, замечаниями, предложениями и претензиями потребителей;
- обработка и анализ данных об удовлетворенности потребителей;
- оценка удовлетворенности потребителей и подготовка отчета;
- разработка корректирующих действий и мероприятий по улучшению удовлетворенности потребителей.

6.2.1 *Планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей*

Мероприятия по оценке удовлетворенности потребителей включаются в Планы деятельности Университета и структурных подразделений.

Руководители структурных подразделений назначают ответственного за ведение и актуализацию базы данных потребителей из числа работников подразделения.

База данных потребителей представляет собой электронную папку «База данных потребителей» на персональном компьютере и содержит списки обучающихся, данные о выпускниках и работодателях (при необходимости – иных потребителей услуг).

6.2.2 *Определение и идентификация потребителей*

Потребителями образовательных услуг являются обучающиеся Университета.

6.2.3 *Определение критериев оценки удовлетворенности потребителей*

Владельцы процессов и руководители структурных подразделений определяют критерии оценки удовлетворенности потребителей для включения их в анкеты.

Содержание анкет может уточняться с учетом требований потребителей, а также изменений в образовательном процессе.

В анкете должны быть предусмотрены графы для предложений по повышению качества предоставления образовательных услуг; контактный телефон, обозначение и наименование структурного подразделения, рассылающего анкету.



6.2.4 *Определение источников информации, методов и периодичности оценки удовлетворенности потребителей*

Источниками информации для оценки удовлетворенности потребителей являются:

- данные, полученные в результате анкетирования потребителей;
- отзывы, замечания и претензии потребителей;
- другие источники по решению руководства Университета.

Удовлетворенность всех категорий потребителей определяется на основе их анкетирования.

При заполнении анкет потребители дают оценку качества образовательных услуг по установленным критериям.

Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг проводится не реже одного раза в течение года в срок с января по июнь включительно.

Замечания, претензии и предложения потребителей по различным направлениям деятельности Университета рассматриваются и учитываются при оценке удовлетворенности потребителей по книгам замечаний и предложений, письмам и жалобам.

6.2.5 *Анкетирование потребителей*

Рассылка, сбор, обработка анкет (приложение А) осуществляется руководителями и работниками структурных подразделений в соответствии с ответственностью, указанной в разделе 5 настоящей ДП, при технической поддержке ЦИТ.

Анкетирование абитуриентов

Анкетирование абитуриентов проводится в период приемной кампании. Результаты анкетирования абитуриентов обобщаются приемной комиссией и учитываются при планировании профориентационной работы в Университете.

Форма анкеты оценки удовлетворенности абитуриентов приведена в приложении А (формы А.1).

Анкетирование студентов (магистрантов)

Анкетирование студентов (магистрантов) осуществляется не реже одного раза в год. Проводится среди студентов II-предвыпускного курсов и должно охватывать не менее 25–30 % от количества студентов каждого курса, магистрантов – не менее 50%.

Анкетирование данной категории потребителей проводится в электронном виде.

Анкета оценки удовлетворенности студентов (магистрантов) приведена в приложении А (формы А.2).



Анкетирование студентов выпускного курса (последнего года обучения) проводится в период между окончанием итоговой аттестации и выдачей диплома.

Анкетирование данной категории потребителей проводится в электронном виде по форме, приведенной в приложении А (форма А.3).

Анкетирование молодых специалистов

Анкетируются молодые специалисты, имеющие стаж работы не менее одного года.

Анкета оценки удовлетворенности молодых специалистов приведена в приложении А (форма А.4).

Анкетирование работодателей

Под работодателями понимаются министерства, ведомства и организации независимо от отраслевой принадлежности, формы собственности и организационно-правовой формы, в которых работают выпускники Университета.

Процент работодателей, охваченных анкетированием, должен составить не менее 50 % от количества руководителей организаций (учреждений), в которые были распределены выпускники факультета за последние 2–3 года.

Оценка удовлетворенности работодателей осуществляется как по I так и по II ступени высшего образования (раздельно), а также делиться на профили: педагогический и не педагогический.

Анкеты оценки удовлетворенности работодателей приведены в приложении А (форма А.5).

Анкетирование аспирантов

Анкетирование аспирантов всех специальностей, всех годов и форм получения образования проводится по окончании учебного года заведующим аспирантурой.

Анкета оценки удовлетворенности аспирантов приведена в приложении А (форма А.6).

Анкетирование слушателей

Анкетирование слушателей Института повышения квалификации и переподготовки осуществляется не реже одного раза в год и проводится работниками Института повышения квалификации и переподготовки.

Формы анкет оценки удовлетворенности слушателей приведены в приложении А (формы А.7, А.8).

Анкетирование слушателей ОРПДП

Анкетирование слушателей ОРПДП осуществляется не реже одного раза в год и проводится работниками отдела.

Формы анкет оценки удовлетворенности слушателей приведены в приложении А (формы А.9, А.10).



Анкетирование работников

Анкетирование ППС университета проводится работниками социологической учебно-методической лаборатории Университета.

Форма анкеты оценки удовлетворенности ППС приведена в приложении А (форма А.11).

6.2.6 Работа с отзывами, замечаниями, предложениями и претензиями потребителей

Претензии потребителей в письменной форме к качеству образовательных услуг регистрируются и устраняются в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.2.7 Обработка и анализ данных об удовлетворенности потребителей

Работы по обобщению результатов оценки удовлетворенности потребителей проводятся в следующем порядке:

обобщение замечаний, претензий и предложений потребителей за текущий период;

подсчет процента удовлетворенности потребителей (осуществляется средствами табличного процессора MS Excel, приложение Б);

построение гистограмм, диаграмм и графиков по каждому оцениваемому критерию;

обобщение замечаний, полученных при анкетировании.

6.2.8 Оценка удовлетворенности потребителей и подготовка отчета

По обобщенным результатам оценки удовлетворенности потребителей руководителями подразделений составляется отчет, в котором проводится анализ данных в соответствии с таблицей 2 настоящей ДП.

Данные, формируемые для отчета, должны быть конкретными и представлены в сравнении с предыдущим периодом. Отчет должен содержать анализ результативности выполнения запланированных ранее мероприятий, анализ причин невыполнения запланированных мероприятий, анализ результативности предпринятых действий по повышению удовлетворенности потребителей.

В отчете должны быть сформулированы выводы и представлены предложения по улучшению, в том числе с учетом пожеланий потребителей.

Таблица 2 – Степень удовлетворенности потребителей

Степень удовлетворенности потребителей	Классификация действий
Отличная	Мониторинг качества предоставляемых услуг, СМК для поддержания высокого уровня удовлетворенности потребителей.
Хорошая	Совершенствование работы с потребителями, повышение качества предоставления услуг



Удовлетворительная	Анализ причин неудовлетворенности потребителей. Проведение корректирующих действий по устранению причин неудовлетворенности.
Неудовлетворительная	Рассмотрение вопросов пересмотра функционирования процессов, а также совершенствования работы с потребителями.

Отчет по оценке удовлетворенности потребителей должен содержать текстовую часть, диаграммы (гистограммы, графики и т.п.), а также предложения по улучшению качества предоставляемых услуг.

Обработка проводится по группам потребителей и/или каждому критерию в отдельности.

При оценке удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг заполненные анкеты, полученные от потребителей, группируются по видам предоставляемых услуг.

При оценке удовлетворенности учитываются поступившие от потребителей замечания и предложения, претензии, письма, заявления, результаты анкетирования в части качества предоставляемых услуг. Результаты оценки удовлетворенности потребителей фиксируются в отчетах руководителей структурных подразделений, которые утверждаются ПРК и предоставляются в сектор ККО УМО для обобщения информации и анализа данных об удовлетворенности потребителей.

Показатель удовлетворенности потребителей образовательных услуг по каждому критерию ($УП_i$) рассчитывается по формуле:

$$УП_i = (K_1 + K_2/2) / n * 100 \%,$$

где:

K_1 – количество ответов «удовлетворен» по i -показателю;

K_2 – количество ответов «частично удовлетворен» по i -показателю;

n – общее количество ответов по i -показателю.

Комплексный показатель удовлетворенности потребителя по всем критериям (УП) – это среднее значение показателей удовлетворенности потребителей по каждому критерию.

В приложении Б настоящей ДП представлена форма, в которой средствами табличного процессора MS Excel:

организуется ввод анкетных данных;

выполняется автоматический расчет комплексного показателя удовлетворенности потребителя (УП) и показателей удовлетворенности ($УП_i$) по каждому критерию.

Степень удовлетворенности потребителя определяется комплексно либо по соответствующему критерию (в %):

$85\% < УП \leq 100\%$ – отличная;



- 70% < УП ≤ 85% – хорошая;
50% < УП ≤ 70% – удовлетворительная;
УП ≤ 50% – неудовлетворительная.

6.2.9 Разработка корректирующих действий и мероприятия по улучшению удовлетворенности потребителей

Совершенствование процедуры оценки удовлетворенности потребителей достигается путем улучшения средств и методов получения достоверной и объективной информации от потребителей.

Направлениями совершенствования процедуры являются:

- расширение диапазона анкетирования потребителей;
- совершенствование формулировок вопросов (показателей) с целью выявления конкретных причин неудовлетворенности потребителей;
- устный опрос, интервьюирование потребителей.

Результатом применения мероприятий по совершенствованию процедуры является повышение полноты и достоверности результатов анализа и оценки степени удовлетворенности потребителей.

По результатам опросов, анкетирования и оценки степени удовлетворенности потребителей, при необходимости, разрабатываются корректирующие действия согласно ДП 10.2.0 «Несоответствия и корректирующие действия».

7 Документированная информация (записи)

№ п/п	Наименование и форма записи	Ответственный за ведение	Место и срок хранения подлинника	Места хранения копий	Срок хранения в архиве
1	2	3	4	5	6
4	Договор о подготовке специалиста с высшим образованием (типовые формы договоров устанавливаются Министерством образования РБ)	Начальник отдела правовой и коммерческой работы	Студент, ОК 3 года	-	Постоянно
5	Анкеты по удовлетворенности потребителей (приложение А)	Руководители структурных подразделений	Структурное подразделение 1 год	–	–
6	Отчет по удовлетворенности потребителей (п. 6.2.8)	Руководители структурных подразделений	Структурное подразделение 3 года	-	–
7	Сводный годовой отчет по удовлетворенности потребителей (п.6.2.8)	Сектор ККО УМО	Сектор ККО УМО 3 года	–	–



ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Формы анкет удовлетворенности потребителей образовательных услуг
Форма А.1 – Анкета оценки удовлетворенности абитуриентов

Уважаемый абитуриент!

Приглашаем Вас принять участие в опросе, целью которого является изучение мнения о качестве оказываемых университетом образовательных услуг.

Выберите варианты ответов, совпадающие с Вашим мнением.

1. Чего Вы ожидаете от обучения в университете? (один вариант ответа)

1. Получения востребованной профессии
2. Получения диплома
3. Возможности приобрести новые знакомства
4. Иное _____

2. Назовите мотивы выбора БрГУ им. А.С. Пушкина для поступления:

1. Месторасположение учебного заведения
2. Престижность учебного заведения и котируемость диплома
3. Широкий выбор специальностей
4. Высокий уровень профессиональной подготовки
5. Перспектива будущего трудоустройства
6. Срок обучения
7. Стоимость обучения
8. Иное _____

(свой вариант ответа)

3. Что повлияло на Ваш выбор специальности?

1. Профориентационная работа, проводимая учителями в школе
2. Профориентационная работа преподавателей университета
3. Желание родителей
4. Рекомендации окружающих (учителей, друзей, родных и близких)
5. Хорошая успеваемость по профильным предметам
6. Низкая конкурсная ситуация и высокая вероятность поступления
7. Иное _____

(свой вариант ответа)

4. Считаете ли Вы необходимым углубленное изучение иностранного языка в учреждениях высшего образования?

1. Только на первом курсе
2. На протяжении всего периода обучения
3. Только на второй ступени высшего образования (магистратура)

5. Какими дополнительными образовательными услугами Вы готовы воспользоваться за дополнительную плату?

**6. Какое учреждение образования Вы закончили?**

1. Среднюю школу
2. Гимназию
3. Лицей
4. техникум, колледж
5. Иное _____

7. Ваш пол? Мужской Женский**8. Ваш возраст _____****9. Где Вы проживаете в настоящее время?**

1. В областном центре
2. В районном центре
3. В поселке городского типа
4. В сельской местности

10. Вы планируете получить высшее образование по причине

1. Привлекает профессия
2. Привлекают творческие специальности
3. Шире возможности для карьерного роста
4. Легче найти работу
5. Хочу повысить квалификацию
6. Требуется работодатель
7. Хотят родители



Продолжение приложения А

Форма А.2 – Анкета оценки удовлетворенности студентов (магистрантов)

Уважаемый студент (магистрант)!

Просим Вас оценить качество образовательных услуг по предложенным критериям

Критерии оценки	Оценка		
	Удовлетворен	Частично удовлетворен (указать причину)	Не удовлетворен (указать причину)
1. Организация образовательного процесса			
2. Материально-техническое оснащение факультета			
3. Организация научно-исследовательской работы студентов (магистрантов)			
4. Обеспечение учебной литературой			
5. Уровень компьютеризации процесса поиска информации и его доступность			
6. Применение инновационных технологий в учебном процессе			
7. Профессионализм и компетентность преподавателей			

Ваши предложения по качеству образовательной услуги

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Продолжение приложения А

Форма А.3 – Анкета оценки удовлетворенности выпускников (последний год обучения) качеством образовательного процесса

Уважаемый студент! (выпускной курс)

Просим Вас оценить качество образовательных услуг, оказываемых нашим факультетом, по предложенным критериям

_____ факультет, дневная (заочная форма), специальность, специализация

Критерии оценки	Оценка			Обоснование неудовлетворительного ответа
	Да	Частично да	Нет	
Сформировались ли у Вас: 1.1. Профессиональные знания 1.2. Психологические знания для работы в трудовом коллективе 1.3. Организационно-управленческие навыки 1.4. Знания и умения для использования информационных технологий				
Способны ли Вы: 2.1. Применять современные образовательные технологии 2.2. К творчеству, к формулированию инновационных идей 2.3. Обосновывать и отстаивать собственную точку зрения по производственным вопросам				
Удовлетворены ли Вы: 3.1. Профессионализмом и компетентностью преподавателей 3.2. Актуальностью знаний, полученных в период учебы в Университете				

Ваши предложения по качеству образовательной услуги

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Благодарим Вас за участие в анкетировании!



Продолжение приложения А

Форма А.4 – Анкета оценки удовлетворенности молодых специалистов
Уважаемый молодой специалист!

Просим Вас оценить качество образовательных услуг, полученных на нашем факультете, по предложенным критериям

факультет, степень образования, дневная (заочная форма), специальность, специализация

Критерии оценки	Оценка			
	Да	Частично «да»	Нет	Обоснование неудовлетворительного ответа
Сформировалась ли у Вас система: 1.1. Экономических знаний для работы в условиях рынка 1.2. Психологических знаний для работы в трудовом коллективе 1.3. Организационно-управленческих навыков 1.4. Знаний и умений для использования информационных технологий				
Способны ли Вы: 2.1. К применению новых технологий 2.2. К творчеству, к формулированию инновационных идей 2.3. Обосновывать и отстаивать собственную точку зрения по производственным вопросам				

Ваши предложения по качеству образовательной услуги

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: _____ или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (E-mail деканата _____).



Продолжение приложения А

Форма А.5– Анкета оценки удовлетворенности работодателей

Уважаемый партнер!

В Вашей организации трудятся молодые специалисты – выпускники Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина». Приглашаем Вас принять участие в опросе по оценке удовлетворенности качеством подготовки выпускников университета и выявлению недостающих им компетенций. Ваше мнение важно для совершенствования подготовки специалистов.

Педагогический профиль

№ п\п	Компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причины)	Не удовлетворены (указать причины)
1	Умение применять базовые научно-теоретические знания для решения практических задач на творческом уровне			
2	Умение к системному владению решения производственных проблем			
3	Умение работать самостоятельно			
4	Навыки использования современных информационных технологий			
5	Умение осуществлять учебно-исследовательскую деятельность			
6	Способность к социальному взаимодействию			
7	Навыки здоровьесбережения			
8	Умение работать в команде			
9	Способность к самообразованию и самосовершенствованию в профессиональной сфере			
10	Способность к реализации ценностно-ориентационной деятельности			
11	Умение управлять учебно-познавательной, научно-исследовательской, внеучебной деятельностью обучающихся			
12	Умение применять оптимальные методы, формы, средства обучения и воспитания			
13	Способность эффективно осуществлять технологию деятельности классного руководителя			



14	Способность осуществлять профилактику девиантного поведения подростков			
----	--	--	--	--

Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)



Продолжение приложения А.
Форма А.5

Уважаемый партнер!

В Вашей организации трудятся молодые специалисты – выпускники Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина». Приглашаем Вас принять участие в опросе по оценке удовлетворенности качеством подготовки выпускников университета и выявлению недостающих им компетенций. Ваше мнение важно для совершенствования подготовки специалистов.

Непедагогический профиль

Специальность «Бизнес-администрирование»

№ п/п	Профессиональные компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причины)	Не удовлетворены (указать причины)
Организационно-управленческая деятельность				
1	Способность находить перспективные направления бизнеса, создавать предприятия			
2	Способность управлять человеческими ресурсами предприятия, организовывать работу малых коллективов исполнителей для достижения поставленных целей, устанавливать размер оплаты труда с учетом его эффективности для предприятия			
3	Способность управлять материальными ресурсами и финансами предприятия			
4	Владение современными социально-экономическими и психологическими методами управления			
5	Способность разрабатывать и согласовывать представляемые материалы			
6	Способность вести деловые переговоры			
7	Способность готовить доклады, материалы к презентациям			
Информационно-аналитическая деятельность				
1	Способность анализировать и оценивать собранные данные			
2	Способность работать с юридической литературой и трудовым законодательством			
Инновационная деятельность				
1	Способность определять сферы применения научно-технических идей и разработок			
2	Способность ориентироваться во			



	внешней среде инновационного пред- принимательства			
--	---	--	--	--

Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)

**Специальность «Правоведение»**

Уважаемый партнер!

В Вашей организации трудятся молодые специалисты – выпускники Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина». Приглашаем Вас принять участие в опросе по оценке удовлетворенности качеством подготовки выпускников университета и выявлению недостающих им компетенций. Ваше мнение важно для совершенствования подготовки специалистов.

№ п/п	Профессиональные компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причины)	Не удовлетворены (указать причины)
1	Способность применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач			
2.	Уровень знаний основных положений нормативных правовых документов			
3	Способность работать самостоятельно, принимать решения			
4	Владение навыками устной и письменной коммуникации			
5	Способность взаимодействовать со специалистами смежных профессий			
6	Способность вести делопроизводство, работать с документами			
7	Способность собирать, анализировать, оценивать и обрабатывать информацию, работать с правовыми базами			
8	Способность готовить доклады, материалы, презентации.			
9	Владение современными информационными технологиями			
10	Способность к критике и самокритике.			
11	Способность учиться. повышать свою квалификацию			

Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения « ___ » _____ 20__ г.



Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)

*Специальность «Прикладная математика»*

№ п\п	Профессиональные компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причину)	Не удовлетворены (указать причину)
Научно-исследовательская деятельность				
1	Способность работать с научно-технической, нормативно-справочной и специальной литературой			
2	Способность заниматься аналитической и научно-исследовательской деятельностью в области прикладной математики			
3	Способность быстро адаптироваться к новым теоретическим и научным достижениям в области прикладной математики			
4	Способность профессионально ставить задачи, выработать идеи и принимать решения			
5	Владение современными методами математического моделирования систем и процессов, участие в исследованиях новых методов и технологий			
6	Владение методами автоматизации научных исследований и применение их в своей работе			
7	Способность разрабатывать, анализировать и оптимизировать алгоритмы исследования математических моделей естественнонаучных, производственных и социально-экономических задач			
8	Способность разрабатывать, эксплуатировать и сопровождать соответствующие программные компьютерные системы			
Проектно-конструкторская деятельность				
1	Способность пользоваться методами и средствами прикладной математики и программирования при разработке программного обеспечения соответствующих технологических задач			



2	Способность обрабатывать полученные результаты, анализировать их с учетом имеющихся научно-технологических достижений			
3	Владение алгоритмическим мышлением и современными языками программирования для программной реализации алгоритмов решения задач			
4	Способность анализировать варианты и находить оптимальные проектные решения			
5	Способность обосновывать предложенные решения на современном научно-техническом и профессиональном уровне			
6	Способность реализовывать функции систем информационных технологий в применении к прикладным задачам			
7	Способность использовать методы программной инженерии при реализации программного обеспечения разрабатываемых проектов			
8	Способность докладывать результаты разработок, готовить презентации при представлении завершенных работ			

Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)

*Специальность «Экономическая кибернетика»*

№ п/п	Профессиональные компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причины)	Не удовлетворены (указать причины)
Научно-исследовательская деятельность				
1	Способность работать с научно-технической, нормативно-справочной и специальной литературой			
2	Заниматься аналитической и научно-исследовательской деятельностью в области экономической кибернетики			
3	Способность быстро адаптироваться к новым теоретическим и научным достижениям в области экономической кибернетики			
4	Способность профессионально ставить задачи, вырабатывать и принимать решения			
5	Владение современными методами математического и компьютерного моделирования систем и процессов			
6	Владение методами автоматизации научных исследований			
7	Умение разрабатывать, анализировать и оптимизировать алгоритмы решения задач, связанных с математическим и компьютерным моделированием экономических систем			
8	Способность эксплуатировать, сопровождать и разрабатывать соответствующие программные компьютерные системы			
Организационно-управленческая деятельность				
1	Способность работать с экономической литературой и нормативными документами, регулирующими деятельность субъектов экономики			
2	Способность организовывать работу малых коллективов ис-			



	полнителей для достижения поставленных целей			
3	Способность заниматься планированием научно-исследовательских работ, составлять договорную и отчетную документацию на научно-исследовательские работы по установленным формам			
4	Способность взаимодействовать со специалистами смежных профилей			
5	Способность анализировать и оценивать собранные данные			
6	Способность вести переговоры, согласовывать и заключать контракты с другими заинтересованными участниками			
7	Способность готовить доклады, материалы к презентациям и представлять на них			
8	Способность пользоваться глобальными информационными ресурсами			
9	Владение современными информационными технологиями и средствами коммуникаций			
Инновационная деятельность				
1	Способность определять цели инноваций и способы их достижения			
2	Способность работать с научной, технической и патентной литературой			
3	Способность разрабатывать бизнес-планы создания новых информационных технологий			
4	Способность разрабатывать новые информационные технологии на основе методов математической экономики, эконометрики и статистического анализа данных			



Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)

**Специальность «Биоэкология»**

Уважаемый партнер!

В Вашей организации трудятся молодые специалисты – выпускники Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина». Приглашаем Вас принять участие в опросе по оценке удовлетворенности качеством подготовки выпускников университета и выявлению недостающих им компетенций, применимых к Вашей организации.

Ваше мнение важно для совершенствования подготовки специалистов.

№ п/п	Профессиональные компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причины)	Не удовлетворены (указать причины)
Научно-исследовательская деятельность				
1	Способность квалифицированно проводить научные исследования в области экологии и биологии, осуществлять анализ результатов экспериментальных исследований, формулировать из полученных результатов корректные выводы			
2	Способность осваивать новые модели, теории, методы исследования, разрабатывать новые методические подходы			
3	Способность осуществлять поиск и анализ данных по изучаемой проблеме в научной литературе, составлять аналитические обзоры			
4	Способность готовить научные статьи, сообщения, рефераты, доклады и материалы к презентациям			
5	Способность составлять и вести документацию по научным проектам исследований			
Научно-производственная деятельность				
1	Способность квалифицированно проводить научно-производственные исследования в области промышленной экологии, выбирать грамотные и экспериментально обоснованные методические подходы, давать рекомендации по практическому применению полученных результатов			



2	Способность осуществлять поиск и анализ данных по изучаемой проблеме в научно-технических и других информационных источниках			
3	Способность организовывать работу по подготовке научных статей, заявок на изобретения и лично участвовать в ней			
4	Организация работы по обоснованию целесообразности выполнения научных проектов и исследований			
5	Способность составлять и вести документацию по научно-производственной деятельности			
Производственная деятельность				
1	Выполнение работы на современном производственном и лабораторном оборудовании, используя техническую документацию			
2	Способность подбирать соответствующее оборудование, аппаратуру, приборы и инструменты и использовать их при осуществлении производственной деятельности			
3	Способность осуществлять деятельность в сфере экологической экспертизы и аудита, системе экологического мониторинга			
4	Способность обоснованно формулировать рекомендации по обеспечению экологической безопасности технологических процессов			
5	Способность учитывать основные принципы организации производств при выполнении профессиональной деятельности и разрабатывать рекомендации по совершенствованию технологического процесса			
6	Способность в составе группы специалистов разрабатывать технологическую документацию, принимать участие в создании			



	экологических стандартов и нормативов			
7	Способность контролировать соблюдение норм охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности при работе на производстве			
8	Способность обеспечивать обучение персонала правилам техники безопасности на производстве			
9	Осуществление контроля за соблюдением нормативных актов по охране окружающей среды на предприятиях и в процессе осуществления производственной деятельности			
Организационно-управленческая деятельность				
1	Способность работать с юридической литературой и трудовым законодательством			
2	Способность организовывать работу малых коллективов исполнителей для достижения поставленных целей			
3	Взаимодействие со специалистами смежных профилей			
4	Способность анализировать и оценивать собранные данные			
5	Ведение переговоров с другими заинтересованными участниками производственного процесса.			
6	Способность готовить доклады, материалы к презентациям			
7	Способность самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности			
8	Владение современными средствами телекоммуникаций			
Инновационная деятельность				
1	Способность применять методы анализа и организации внедрения инноваций			



2	Способность готовить проекты лицензионных договоров о передаче прав на использование объектов интеллектуальной собственности			
---	--	--	--	--

Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)

*Специальность «Социальная работа»*

№ п/п	Профессиональные компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причину)	Не удовлетворены (указать причину)
Социально-педагогическая деятельность				
1	Способность планировать и организовывать социально-педагогическую деятельность в учреждениях различных ведомств			
2	Способность соблюдать профессионально-этические нормы и требования в социально-педагогической деятельности			
3	Способность осуществлять социальную защиту, помощь и поддержку семьи, детей и молодежи			
4	Способность разрабатывать и осуществлять социальные проекты и социально-педагогические программы			
5	Способность оказывать социальные и социально-педагогические услуги различным категориям населения			
6	Способность оценивать социально-педагогический потенциал нуждающихся и определять пути его активизации			
7	Способность организовывать и осуществлять социально-педагогическую работу с детьми и молодежью в социуме, с детьми-инвалидами, молодыми инвалидами			
8	Способность осуществлять взаимодействие с молодежными общественными объединениями и организациями			
9	Способность организовывать и осуществлять социальный и социально-педагогический контроль			
Социально-психологическая деятельность				
1	Способность диагностировать психологические особенности и уровень психического развития личности, неблагоприятные психические состояния и провоцирующие их факторы			



2	Способность осуществлять социально-психологическое консультирование			
3	Способность организовывать и осуществлять социально-психологическую реадaptацию и ресоциализацию граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации			
4	Способность осуществлять психологическую коррекцию поведенческих девиаций, кризисных, суицидоопасных и других неблагоприятных психических состояний			
5	Способность осуществлять коррекционно-развивающую работу с различными категориями населения			
6	Способность организовывать и проводить социально-психологическое исследование			
Медико-социально-профилактическая деятельность				
1	Способность использовать в практической деятельности: социальную сущность определения здоровья, регламентируемую Уставом Всемирной организации здравоохранения; международную классификацию функционирования.			
2	Способность анализировать социальные составляющие, входящие в сферу социальной медицины, используя их для социальной защиты человека через профилактику болезней, обусловленных социальными факторами, включая профессиональные вредности, производственный и бытовой травматизм, социальные детерминанты здоровья, этические ценности социальной работы			
3	Способность разрабатывать проекты общенациональной интегрированной программы профилактики неинфекционных заболеваний, обеспечивая реализацию социальных компонентов			



4	Способность осуществлять социальные мероприятия по снижению распространенности в обществе поведенческих факторов риска основных неинфекционных заболеваний (употребление алкоголя, курение табака, гиподинамия, психологический стресс) с учетом конституции и темперамента клиента			
5	Способность оценивать уровень риска неинфекционных заболеваний и осуществлять профилактические меры на индивидуальном, групповом и популяционном уровне, включая лекционную деятельность и взаимодействие со средствами массовой информации			
Социально-реабилитационная деятельность				
1	Способность определять структуру ограничений жизнедеятельности лиц, страдающих социальной недостаточностью, вследствие медицинских, социальных, психологических причин: инвалиды; дети-инвалиды; лица, страдающие зависимостями; пожилые; лица, пострадавшие при чрезвычайных ситуациях; бывшие заключенные и другие			
2	Способность обеспечивать социальный блок работы в деятельности медико-реабилитационных экспертных комиссий			
3	Способность формулировать социальный диагноз с учетом ограничений жизнедеятельности и социальной недостаточности, исходя из соответствующей международной классификации			
4	Способность выполнять социально-реабилитационные функции в бригадной форме организации реабилитационной работы, разрабатывать и обеспечивать реализацию социального и профессионального блоков индивидуальной программы реабилитации			



5	Способность обеспечивать профессиональную диагностику и профориентацию лиц с ограничениями жизнедеятельности			
6	Способность осуществлять комплекс социально-реабилитационных мер, диктуемых Конвенцией о правах инвалидов, проводить информационно-просветительскую работу по социальным проблемам инвалидности и социальной недостаточности			
7	Способность анализировать и представлять в органы государственной статистики показатели результативности реабилитационной деятельности			
Организационно-управленческая деятельность				
1	Способность разрабатывать современные модели организации социальной работы, направленные на улучшение уровня и качества жизни всех слоев населения граждан, в том числе социально уязвимых категорий			
2	Способность организовывать и управлять социально-терапевтической и реабилитационной работой по реализации проектов, программ, планов на разных уровнях, способствующих решению социальных проблем, устраняющих рост негативных явлений в социуме			
3	Способность организовывать и развивать взаимодействие с учреждениями разных министерств и ведомств, общественными организациями социальной направленности			
4	Способность управлять проведением научных исследований по разработке проектов и программ в материальной и нематериальной сфере			

Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.



Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)

*Специальность «Туризм и гостеприимство»*

№ п/п	Профессиональные компетенции	Степень удовлетворенности		
		В полной мере	Не в полной мере (указать причину)	Не удовлетворены (указать причину)
Организационно-управленческая деятельность				
1	Способность вести переговоры с другими заинтересованными участниками			
2	Способность готовить доклады, материалы к презентациям			
3	Способность пользоваться глобальными информационными ресурсами			
4	Владение современными средствами телекоммуникаций			
Проектно-аналитическая деятельность				
5	Способность разрабатывать инновационные технологии формирования и продвижения туров и пакетов туристических услуг			
6	Способность организовывать проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги			
7	Способность анализировать и оценивать собранные данные			
Производственно-технологическая деятельность				
8	Способность сегментировать потребительский рынок для формирования туристических групп при организации маршрутов			
9	Способность разрабатывать экскурсионные маршруты; организовывать зрелищно-развлекательные программы; разрабатывать и организовывать спортивно-анимационные мероприятия, фестивали, слеты и пр.			
10	Способность составлять планы проведения, сценарии спортивно-массовых, рекреационно-оздоровительных мероприятий			
11	Способность осуществлять эффективную организацию сервиса размещения, питания, развлечения, лечения и оздоровления, экскурсионно-сопроводительного, социокультурного и транспортного обслуживания туристов			



Какие, на Ваш взгляд, дисциплины целесообразно ввести в учебные планы специальности?

Спасибо за участие!

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: (указать факс деканата) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте (указать e-mail деканата)



Продолжение приложения А

Форма А.6– Анкета оценки удовлетворенности аспирантов

УВАЖАЕМЫЙ АСПИРАНТ!

Просим Вас оценить качество услуг по подготовке научных кадров, оказываемых нашим университетом, согласно предложенным критериям:

Аспирант (соискатель) _____
кафедра, специальность, курс, дневная (заочная) форма, бюджет, внебюджет

№ п/п	Критерии оценки	Оценка			Если не удовлетворены, то чем конкретно?
		Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	
1.	Актуальность и соответствие Вашим научным интересам предложенной тематики диссертационного исследования				
2.	Уровень преподавания общеобразовательных дисциплин (педагогика высшей школы, психология высшей школы, белорусский язык)				
3.	Уровень материально-технического обеспечения (компьютеры, выход в интернет, оборудование, материалы, необходимые для проведения исследований)				
4.	Возможности апробации и опубликования результатов диссертационного исследования, в т.ч. в журналах перечня ВАК				
5.	Доступ к участию в кафедральных научно-исследовательских работах, имеющих номер гос. регистрации (финансируемых и инициативных)				
6.	Достаточность оплачиваемых университетом научных командировок, необходимых для выполнения диссертационного исследования				
7.	Помощь, которую оказывает научный руководитель, кафедра, заведующий аспирантурой в решении вопросов, связанных с				



	подготовкой диссертации				
8.	Помощь, оказываемая руководством университета, в решении проблем, возникающих при подготовке диссертации				
9.	Актуальность, полнота и достоверность информации о проводимых в Университете и за его пределами научно-организационных мероприятиях				

Ваши предложения по качеству образовательной услуги _____

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 3 дней после ее получения в университет по факсу 21-70-53 (заведующему аспирантурой) или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина» или переслать по электронной почте aspirant@brsu.brest.by.



Продолжение приложения А

Форма А.7 – Анкета оценки удовлетворенности слушателей-выпускников ИПК и П

АНКЕТА

слушателя-выпускника переподготовки ИПК и П

Уважаемый коллега! В целях изучения качества организации учебного процесса и его дальнейшего совершенствования просим Вас оценить качество образовательных услуг, оказанных нашим Институтом по предложенным критериям. Выберите варианты ответов, совпадающие с вашим мнением.

По какой специальности Вы занимались _____

№ п/п	Насколько вы удовлетворены	Варианты ответов			Чем конкретно не удовлетворены?
		Не удовлетворен	Частично удовлетворен	Удовлетворен	
1	Планированием занятий				
2	Взаимодействием с методистом, курирующим группу				
3	Организацией консультаций по дисциплинам и стажировкам				
4	Актуальностью содержания учебных дисциплин				
5	Профессиональной компетентностью преподавателей				
6	Условиями для освоения практических навыков				
7	Отношением между преподавателями и слушателями				
8	Техническим обеспечением учебного процесса (ТСО, компьютеры)				
9	Учебно-методическим и информационным обеспечением				
10	Достигнутыми результатами при обучении в Институте				

Ваши пожелания для совершенствования процесса обучения в ИПК и П:

Благодарим за ответы!



Продолжение приложения А

Форма А.8 – Анкета оценки удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации

АНКЕТА

Слушателя курсов повышения квалификации ИПК и П

Уважаемый коллега! В целях изучения качества организации учебного процесса и его дальнейшего совершенствования просим Вас оценить качество образовательных услуг, оказанных нашим Институтом по предложенным критериям. Выберите варианты ответов, совпадающие с вашим мнением.

На каких курсах вы занимались _____

№ п/п	Насколько вы удовлетворены	Варианты ответов			Чем конкретно не удовлетворены?
		Не удовлетворен	Частично удовлетворен	Удовлетворен	
1	Актуальностью содержания учебных дисциплин				
2	Профессиональной компетентностью преподавателей				
3	Условиями для освоения практических навыков				
4	Техническим обеспечением учебного процесса				
5	Отношениями между преподавателями и слушателями				

Ваши предложения для совершенствования процесса обучения в ИПК и П:

Благодарим за ответы!



Продолжение приложения А

Форма А.9 – Анкета оценки удовлетворенности выпускников ОРПДП (слушателей подготовительных курсов и курсов подготовки к централизованному тестированию)

Уважаемый выпускник!

Просим Вас оценить качество образовательных услуг, оказываемых ОРПДП, по предложенным критериям

Выпускник _____

АНКЕТА

№ пп	Критерии оценки	Оценка		
		Удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Не Удовлетворяет (указать причину)
1	Удовлетворяет ли Вас качество изложения материала?			
2	Удовлетворяет ли Вас время проведения занятий?			
3	Удовлетворяет ли психологический климат в группе?			
4	Удовлетворены ли Вы реакцией преподавателя на Ваши вопросы?			
5	Достаточно ли количество часов, отведенных для усвоения материала?			
6	Удовлетворены ли Вы в целом курсом обучения?			

Ваши предложения по качеству образовательной услуги _____

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: 21-13-65 или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, (ауд.210). Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте: E-mail: preinst@brsu.by



Продолжение приложения А

Форма А.10 – Анкета оценки удовлетворенности выпускников ОРПДП (слушателей подготовительного курса для иностранных граждан, подготовительного отделения)

Уважаемый выпускник!

Просим Вас оценить качество образовательных услуг, оказываемых ОРПДП, по предложенным критериям

Выпускник _____
специальность (профиль)

АНКЕТА

№ пп	Критерии оценки	Оценка		
		Удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Не удовлетворяет (указать причину)
1	Удовлетворяет ли Вас качество изложения материала?			
2	Удовлетворены ли Вы методическим и информационным обеспечением?			
3	Организация образовательного процесса?			
4	Удовлетворяют ли Вас условия проживания в общежитии?			
5	Оперативность реагирования на Ваши запросы?			
6	Доступность, полнота и достоверность информации об Университете?			
7	Удовлетворены ли Вы в целом курсом обучения?			

Ваши предложения по качеству образовательной услуги _____

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету в течение 10 дней после ее получения в университет с указанием факультета по факсу: 21-13-65 или переслать по почте по адресу: 224016, г.Брест, бульвар Космонавтов, 21, (ауд.210). Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» или переслать по электронной почте: E-mail: pre-inst@brsu.by



Продолжение приложения А

Форма А.11 – Анкета оценки удовлетворенности профессорско-преподавательского состава

АНКЕТА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Социологическая учебно-методическая лаборатория УО «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина» изучает мнение преподавателей о проблемах организации образовательного процесса. Мы будем признательны Вам за участие в этом исследовании. Внимательно читайте вопросы, предлагаемые варианты ответов и следуйте специальным указаниям по заполнению анкеты. Номера ответов, соответствующих Вашему мнению, обводите кружком. В случае если предлагаемые варианты ответов не отражают Вашу точку зрения, записывайте ответ в отведенном для этого месте анкеты. Опрос анонимный, подписывать анкету не надо. Результаты опроса будут использованы только в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за участие и искренние ответы!

1. Как Вы считаете, какие направления в обновлении образовательного процесса являются наиболее перспективными?

<i>Дайте ответ по каждой строке</i>	В первую очередь	Во вторую очередь	В третью очередь	Затрудняюсь ответить
1. Внедрение двухступенчатой подготовки специалистов				
2. Подготовка новых учебных пособий				
3. Индивидуализация работы со студентами				
4. Внедрение интерактивных форм обучения студентов				
5. Внедрение других форм обучения				
6. Увеличение времени на самостоятельную работу студентов и внедрение ее новых форм				
7. Иной ответ напишите: _____				

2. Принимаете ли Вы участие:

<i>Дайте ответ по каждой строке</i>	Да	Нет	Не знаю
1. В подготовке магистров			
2. В подготовке новых учебных изданий			
3. Внедрении интерактивных форм обучения			
4. Внедрении других инновационных форм обучения			

3. Как Вы считаете, свойственны ли образовательному процессу в Университете гибкость, мобильность в выборе методов преподавания, в обновлении содержания дисциплин, учебных планов и образовательных технологий?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить



Продолжение приложения А Форма А.11

4. Принимаете ли Вы в своей педагогической практике инновационные формы обучения?

Да (назовите, какие именно) _____

Нет

5. Если нет, то почему?

У меня не такая большая зарплата, чтобы слишком стараться

Не хватает времени на разработку новых методик

Не хватает знаний для разработки новых методик

Мне это не нужно, поскольку традиционные методики вполне эффективны

Другое _____

Затрудняюсь ответить

6. В какой степени Вы удовлетворены деятельностью по совершенствованию образовательного процесса:

<i>Дайте ответ по каждой строке</i>	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен (указать причину)	Затрудняюсь ответить
1. Ректората					
2. Деканата Вашего факультета					
3. Руководства Вашей кафедры					

7. Чего, на Ваш взгляд, должно быть больше в программе обучения?

1. Аудиторных занятий (лекций, семинаров)

2. Самостоятельной работы студентов

3. Того и другого примерно равное количество

4. Затрудняюсь ответить

8. Как бы Вы определили уровень навыков самостоятельной работы студентов?

1. Высокий

2. Выше среднего

3. Средний

4. Ниже среднего

5. Низкий

6. Затрудняюсь ответить

9-10. Как бы Вы охарактеризовали в качественном и количественном отношении обеспеченность университета: (в каждой строке отметьте два варианта ответа: один — в колонках качества(9), и один — в колонках количества(10))

	9.	10.	9.	10.	9.	10.	9.	10.	9.	10.	9.	10.
<i>Дайте ответ по каждой строке</i>	Хорошее		Удовлетворительное		Плохое		Достаточное		Недостаточное		Крайне недостаточное	
1. Преподавательскими кадрами												



Продолжение приложения А. Форма А.11

2. Административно-управленческим персоналом													
3. Учебными площадями													
4. Оборудованием													
5. Библиотечными фондами													

11. Как, на Ваш взгляд, обеспечен университет следующими ресурсами и возможностями?

Дайте ответ по каждой строке	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1. Средствами для стимулирования имеющих преподавателей					
2. Средствами для повышения квалификации преподавателей					
3. Современными учебными программами					
4. Компьютерами и другой информационной техникой					
5. Компьютерными программами и базой данных					
6. Доступом в Интернет					
7. Учебной, научной и учебно-методической литературой					

12. В какой степени Вы удовлетворены Вашим нынешним местом работы?

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Полностью не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

13. Скажите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы своей зарплатой?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет

14. Имеется ли у Вас дополнительный источник дохода помимо основной работы?

1. Я преподаю в других вузах
2. Я преподаю в техникуме, училище, колледже
3. Я преподаю в средней школе, гимназии
4. Я работаю на подготовительных курсах для абитуриентов
5. Я занимаюсь частной подготовкой абитуриентов к поступлению в вуз
6. Я даю частные уроки, не связанные с поступлением в вуз
7. Мои подработки не связаны с преподавательской деятельностью, но имеют определенное отношение к моей основной специальности



Продолжение приложения А. Форма А.11

- 8. Мои подработки не связаны с преподавательской деятельностью и не имеют отношения к моей основной специальности
- 9. Я не подрабатываю, потому что не имею возможности или времени
- 10. Я не подрабатываю, так как не нуждаюсь в дополнительном заработке

15. Скажите, занимаетесь ли Вы помимо преподавательской деятельности научно-исследовательской работой?

- 1. Да, систематически занимаюсь научно-исследовательской работой
- 2. Да, занимаюсь периодически
- 3. Не занимаюсь из-за нехватки времени
- 4. Не занимаюсь и не имею такого желания

16. Нуждаетесь ли вы сегодня в повышении своей профессиональной квалификации?

- 1. Да
- 2. Скорее да
- 3. Скорее нет
- 4. Нет
- 5. Затрудняюсь ответить

17. Удовлетворены ли Вы отношениями:

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. С начальством					
2. С коллегами					

18. Случаются ли в Вашем коллективе конфликты?

- 1. Часто
- 2. Редко
- 3. Никогда

19. Если такие конфликты случаются, то они чаще происходят:

- 1. На почве психологической несовместимости
- 2. По поводу производственных отношений
- 3. Другое (напишите) _____

20. Ваш пол:

- 1. Мужской
- 2. Женский

21. Ваш возраст (полных лет) _____

22. Ваш стаж работы в университете: с _____ года

23. Ваша ученая степень, звание _____



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма расчета показателей удовлетворенности потребителей
в табличном процессоре MS Excel

Автоматизированное заполнение анкетных данных и расчет показателей удовлетворенности потребителей осуществляется в документе «Оценка удовлетворенности.xls» для табличного процессора MS Excel.

Лист с исходными данными представлен на рисунке Б.1. Поля, помеченные цветным фоном, требуют заполнения: *Общее количество анкет*; количество анкет, в которых по некоторому критерию выбраны значения «Не удовлетворен», «Частично удовлетворен», «Удовлетворен».

Microsoft Excel - Удовлетворенность потребителей.xls						
Файл Правка Вид Вставка Формат Сервис Данные Окно Справка Adobe PDF						
Arial Cyr 10 Ж К Ч						
K26						
A	B	C	D	E	F	G
1						
2	Общее количество анкет	200				
3	Номер критерия	Значения критерия			Результаты	
4		Не удовлетворен	Частично удовлетворен	Удовлетворен	Всего ответов	Удовлетворенность потребителя, %
5	1	50	100	50	200	50,0
6	2	40	80	80	200	60,0
7	3	68	69	63	200	48,8
8	4	47	15	138	200	72,8
9	5	43	70	87	200	61,0
10	6	5	15	180	200	93,8
11	7	12	32	156	200	86,0
12	8	9	53	138	200	82,3
13	9					
14	10					
15	Итого по всем критериям					Комплексный показатель удовлетворенности потребителя, %
16		31,3	49,2	105,0	200,0	64,8
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						


Рисунок Б.1 – Форма расчета показателей удовлетворенности потребителей. Лист «Исходные данные»

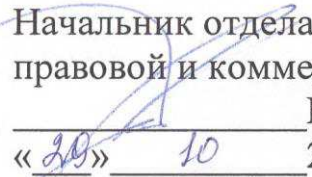


В последнем столбце представлены расчетные значения показателей удовлетворенности потребителей (в %) по каждому критерию. В нижней ячейке данного столбца указано значение комплексного показателя удовлетворенности потребителей (в %) по всем критериям анкеты.



Лист согласования

Начальник отдела
документационного обеспечения
 Т.И.Ермолович
« 30 » 10 2020г.

Начальник отдела
правовой и коммерческой работы
 В.С.Севрунов
« 20 » 10 2020г.



Лист регистрации изменений

№ изменения	Номер раздела (подраздела, пункта)	Номер листа	Номер извещения об изменении	Дата введения изменения