

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <p align="center">Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013</p> | <p align="right">Издание 2013-02</p> |
| | <p align="center">ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6</p> | <p align="right">Лист 1 из 35</p> |

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Самарская государственная сельскохозяйственная академия»
(ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА)


 УТВЕРЖДАЮ
 Ректор академии
 _____ В.А.Милноткин
 «14» февраля 2013г.

**Документированная процедура
Системы менеджмента качества**

**Анализ со стороны руководства
СМК 02-06-2013**

Учт.экз.№

Кинель 2013

| | | |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013</p> | <p style="text-align: right;">Издание 2013-02</p> |
| | <p style="text-align: center;">ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6</p> | <p style="text-align: right;">Лист 2 из 35</p> |

Содержание

| | |
|--|-----------|
| 1 НАЗНАЧЕНИЕ..... | 3 |
| 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ..... | 3 |
| 3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ..... | 3 |
| 4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ..... | 3 |
| 5 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ..... | 4 |
| 6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ..... | 4 |
| 7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ..... | 4 |
| 7.1. Общие положения..... | 4 |
| 7.2. Описание процесса..... | 5 |
| 7.3. Ответственность и полномочия..... | 8 |
| 7.4. Ответственность руководства за выполнение процесса..... | 9 |
| 8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ..... | 10 |
| 9 РАССЫЛКА..... | 10 |
| 10 ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 10 |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 3 из 35 |

1 НАЗНАЧЕНИЕ

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок проведения анализа системы менеджмента качества в ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА и качества образовательных услуг, предоставляемых потребителям, и принятия решений руководством по их непрерывному улучшению.

1.2 Документ направлен на обеспечение выполнения требований п. 5.6 ГОСТ ISO 9001-2011

1.3 Настоящая процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса усовершенствования СМК академии.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования данной документированной процедуры распространяются на всех руководителей структурных подразделений и персонал, участвующий в проведении анализа СМК и результатов деятельности академии и подразделений.

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

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

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

СМК РК 01-01-13 Документированная процедура системы менеджмента качества. Руководство по качеству;

СМК 02-01-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества.

Управление документацией;

СМК 02-02-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества.

Управление записями;

СМК 02-03-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества.

Внутренний аудит;

СМК 02-04-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества.

Корректирующие и предупреждающие действия;

Устав ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА.

4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечания. 1) Процедуры могут быть документированными или не документированными.

2) Если процедура документирована, часто используется термин «письменная процедура» или «документированная процедура». Документ, содержащий процедуру может называться «документированная процедура».

Документированная процедура (ДП) - документированный установленный способ осуществления деятельности или выполнения определенной работы (процесса).

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 4 из 35 |

5 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- **ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА или академия** - федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарская государственная сельскохозяйственная академия»;

- **Ответственный за СМК** – начальник отдела качества образования академии;
- **ДП** – документированная процедура;
- **ОУ** – образовательное учреждение;
- **СМК** – система менеджмента качества;
- **УМУ** – учебно-методическое управление;
- **ПРК** – представитель руководства по СМК;
- **РК** – руководство по качеству;
- **СП** – структурное подразделение;

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за разработку документированной процедуры несет:

Представитель руководства по качеству – проректор по учебной работе.

Ответственность за выдачу разрешения на применение документированной процедуры несет:

Ректор академии.

Ответственность за предоставление документированной процедуры несет:

Отдел качества образования академии.

Ответственность за внесение изменений в документированную процедуру несет:

Представитель руководства по СМК – проректор по учебной работе.

Ответственность за соблюдение пользователями требований документированной процедуры несет:

Руководители структурных подразделений и должностные лица, участвующие в процессе.

Ответственность за соблюдение порядка хранения документированной процедуры несет:

Ответственные за ведение документации структурных подразделений академии, участвующих в процессе.

7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ

7.1. Общие положения

7.1.1. Анализ СМК академии со стороны руководства базируется на сборе, анализе и использовании необходимой информации, для осуществления результативного и эффективного управления рабочими процессами СМК ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА, программами обучения и СМК в целом, т.е. проводится с целью:

- обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности процессов и СМК в целом;

- оценки возможностей улучшения, потребности в изменениях процессов и СМК, включая Политику и Цели в области качества;

- вовлечения руководителей всех уровней в процесс оценки результативности и эффективности процессов, выполнения планов, их анализа, выработки соответствующих действий для улучшения.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 5 из 35 |

7.1.2 Владельцем процесса «Анализ со стороны руководства», принимающим необходимые решения по улучшению СМК, является ректор академии. Руководство сбором информации для анализа, обработкой информации, выработкой рекомендаций по улучшению деятельности академии осуществляет представитель руководства академии по качеству. Основным исполнителем работ по проведению анализа СМК со стороны руководства является отдел качества образования академии. Он несет ответственность за обобщение исходных данных анализа и формирование отчетной документации по анализу, передаваемой руководству академии.

Проректоры по направлениям деятельности, руководители (владельцы) процессов и руководители СП ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА осуществляют общее руководство процессом анализа СМК в рамках своих процессов и СП. Они несут ответственность за своевременное предоставление в отдел качества образования результатов анализа СМК своих подразделений (процессов), предложения и отчеты по их улучшению, а также иную достоверную информацию о состоянии СМК в рамках своих СП (процессов), требуемую для проведения анализа СМК академии в целом, по запросу отдела качества образования. Начальник отдела качества образования академии запрашивает информацию о качестве у руководителей структурных подразделений и ответственных за процессы СМК. Он составляет служебные записки на запрос информации о качестве, в которой приводит форму для предоставления информации о качестве, срок предоставления этой информации и информацию о том, что они должны составить предложения по улучшению деятельности (за которую они отвечают).

Информация о качестве и ответственность за ее предоставление приведены в Приложении А.

7.1.3 Анализ функционирования СМК проводится 1 раз в год.

7.1.4 Миссия, политика ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА в области качества реализуются по всем направлениям деятельности академии регулярно, анализируются и корректируются с учетом сегодняшних и будущих потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон.

Результаты сравниваются с поставленными целями и достижениями аналогичных образовательных учреждений. На основе анализа результатов реализации Политики, Стратегии развития и Целей в области качества, в случае необходимости, предпринимаются корректирующие или предупреждающие действия в порядке, установленном в документированной процедуре СМК 02-04-2009 «Корректирующие и предупреждающие действия».

7.2 Описание процесса

7.2.1 Планирование работ по анализу СМК академии. В декабре текущего года ответственный за СМК академии совместно с представителем руководства по качеству - проректором по учебной работе академии готовят приказ о начале работ по анализу СМК и План работы по анализу СМК вуза за прошедший период времени, который соответствует периоду действия принятых Целей в области качества, Стратегии развития вуза. В приказе приводится план работ, мероприятия, которые предстоят в связи с этим, ответственные лица, а так же перечень требуемой информации для анализа. Приказ подписывает ректор.

7.2.2 Формирование данных для анализа. В течение одной рабочей недели после выхода приказа о проведении анализа СМК руководители (владельцы) процессов, руководители СП, задействованных в СМК ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА и представитель отдела качества образования академии должны сформировать пакет необходимых исходных данных. Для анализа СМК академии отдел качества образования предоставляет:

1) отчеты по внутренним и внешним аудитам СМК;

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 6 из 35 |

- 2) ежегодные отчеты ПРК по состоянию СМК академии;
- 4) цели в области качества;
- 5) реестр процессов и видов деятельности;
- 6) единый реестр документации СМК академии;
- 7) информацию о лучших практиках в области управления качеством в российских вузах;
- 8) план улучшений СМК за истекший период.

Ответственный за СМК академии рассылает руководителям (владельцам) процессов и руководителям СП, задействованных в СМК, форму служебной записки о состоянии СМК по отдельным процессам (СП), которую руководители (владельцы) процессов и руководители СП заполняют, после чего предоставляют в отдел качества образования в сроки, определенные приказом о проведении анализа СМК со стороны руководства. В служебных записках должна содержаться следующая информация:

- 1) анализ текущего состояния процессов (СМК СП);
- 2) предложения по улучшению процессов (СМК СП), с указанием конкретных предлагаемых мероприятий, их целей, сроков проведения и ответственных лиц;
- 3) результаты комплексной проверки и самооценки академии.

Входные данные для анализа СМК со стороны руководства, согласно ГОСТ ISO 9001-2011, должны отражать:

- результаты аудитов (проверок) и самооценки ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА;
- обратную связь от потребителей (приложение Б);
- функционирование процессов и соответствие продукции;
- данные о статусе корректирующих и предупреждающих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК;
- рекомендации по улучшению.

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя все решения и действия, относящиеся:

- к повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов;
- к улучшению продукции по отношению к требованиям потребителей;
- к потребности в ресурсах.

7.2.3 Анализ СМК со стороны высшего руководства.

Ответственный за СМК академии предоставляет всю собранную информацию представителю руководства по качеству в виде сводного отчета. Отчет должен содержать информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей и задач в области качества (в рамках сформулированной политики и планов работ);
- о внутренних проверках и аудитах;
- данные о результатах образовательной деятельности;
- данные о результативности и эффективности процессов СМК академии;
- данные о выполнении аккредитационных показателей на основе рейтинговой оценки деятельности профессорско-преподавательского состава академии;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а также корректирующим и предупреждающим действиям;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- формулирование направлений и областей улучшения деятельности;
- предложения по внесению изменений в СМК.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 7 из 35 |

В течение месяца представитель руководства по качеству совместно с руководителями СП и ректором рассматривают все предоставленные отделом качества образования академии материалы. На их основе вырабатывается решение об оценке результативности и эффективности СМК, которое оформляется письменно, в виде приказа ректора о результатах анализа СМК, предусматривающего уточнение, пересмотр, актуализацию Политики и Целей академии в области качества, а также проведение улучшающих мероприятий или принятие необходимых корректирующих и/или предупреждающих действий. Ответственным за разработку Плана таких мероприятий назначается представитель руководства по качеству академии. Решения, принимаемые в области улучшения СМК должны соответствовать Руководству по качеству, т.е. включать решения и действия по:

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению научной и творческой продукции и процессов согласно требованиям потребителей и др. заинтересованных сторон;
- удовлетворению потребности в ресурсах;
- оценке пригодности организационной структуры и ресурсов;
- стратегии и инициативе по маркетингу, продукции и удовлетворенности потребителей и др. заинтересованных сторон.

7.2.4 Выступление с данными анализа на Совете по качеству.

По окончании работы над анализом СМК академии представитель руководства по качеству выступает на очередном заседании Совета по качеству и знакомит членов Совета с итогами проведенной работы (Приложение В). Принятые решения должны быть оформлены протоколом. Секретарь Совета доводит протокол до всех членов Совета.

Протокол анализа со стороны руководителя носит силу приказа академии и является обязательным к исполнению владельцем процесса и должностными лицами, взаимодействующим с ним.

7.2.5 Планирование, организация и осуществление мероприятий по улучшению СМК академии.

На основании анализа информации о качестве и доклада по качеству ответственный за СМК академии образования составляет план мероприятий по улучшению СМК (далее – план по улучшению СМК). Форма плана по улучшению СМК представлена в **приложении Г**.

Ответственный за СМК академии после составления плана по улучшению СМК обязан согласовать его с представителем руководства по СМК (ПРК) – проректором по учебной работе.

Предложения по улучшению своей деятельности руководители структурных подразделений и ответственные за СМК обязаны предоставить на заседании Совета по качеству, на котором происходит анализ СМК со стороны высшего руководства.

Ответственные за реализацию мероприятий, включенных в план по улучшению СМК, должны реализовать их точно в сроки, указанные в этом плане. После реализации мероприятий ответственные за них должностные лица обязаны предоставить письменный отчет по выполнению мероприятий по улучшению СМК руководителю СК. Форма отчета по выполнению мероприятий по улучшению СМК приведен в **приложении Д**.

На основании отчетов выполнения мероприятий по улучшению СМК ответственный за СМК академии делает проверку. Объектом проверки является полное выполнение всех мероприятий, включенных в план по улучшению СМК. На основании данной проверки ответственный за СМК академии составляет отчет о проведенных мероприятиях по улучшению СМК, который он передает представителю руководства по качеству. Представитель руководства по качеству при невыполнении какого-либо мероприятия по улучшению составляет докладные

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 8 из 35 |

записки на должностных лиц, которые не выполнили мероприятия, и предоставляет их ректору на рассмотрение и принятие административных мер по отношению к ним. Ответственным за проведение проверки выполнения мероприятий по улучшению является начальник отдела качества образования академии.

7.3. Ответственность и полномочия

Матрица ответственности персонала за функции в процессе

| Действия процесса | Ректор академии | Представитель руководства по качеству | Ответственный за СМК академии | Члены Совета по качеству | Руководители структурных подразделений | Владельцы процессов | Секретарь Совета по качеству | Отдел качества образования |
|--|-----------------|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|---------------------|------------------------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| <i>Планирование процесса</i> | | О | И | | | | | |
| Запрос информации о качестве | | | О | | | | | И |
| Подготовка и предоставление информации о качестве | | О | | | И | | | |
| Структурирование и анализ предоставленной информации о качестве | | | О | | | | | И |
| Составление доклада по качеству | | У | О | | | | | И |
| Анализ и согласование доклада по качеству и проекта плана по улучшению СМК | | О | И | | У | У | | С |
| Составление отчета об эффективности и результативности СМК | | О | И | | | | | С |
| Сбор членов Совета по качеству | О | | | | | | И | |
| Выступление с докладом по качеству | | О | И | | | | | |
| Ознакомление с отчетом об эффективности и результативности СМК | | О | | | | | | |
| Ознакомление с предложениями по улучшению СМК | О | | И | | И | И | | |
| Обсуждение доклада по качеству, отчета, проекта плана по улучшению СМК | | О | И | У | | | | |
| Принятие и утверждение доклада по качеству, отчета, проекта плана по улучшению СМК | О | У | У | У | | | | |
| Принятие и утверждение плана по улучшению СМК | | | И | | И | И | | |
| Информирование персонала академии об анализе со стороны руководства | | | О | | | | | И |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 9 из 35 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|-----|---|---|---|---|---|---|
| Проведение мероприятий по улучшению СМК | | О | С | | И | И | | |
| Составление отчета о проведенных мероприятиях по улучшению СМК | | О | С | | | | | |
| Предоставление отчетов о проведении мероприятий по улучшению СМК | | О | С | | И | И | | |
| Хранение отчетов о проведении мероприятий по улучшению СМК | | О | И | | | | | |
| Анализ отчетов о проведении мероприятий по улучшению СМК | | О | И | | | | | С |
| Составление плана проверки выполнения мероприятий по улучшению СМК | | О | И | | | | | С |
| Ознакомление заинтересованных сторон с планом проверки | | О | И | | | | | С |
| Проведение проверки выполнения мероприятий по улучшению СМК | | О | И | | | | | С |
| Составление отчета о проверке выполнения мероприятий по улучшению СМК | | О | И | | | | | С |
| Анализ отчета о проверке выполнения мероприятий по улучшению СМК | | О/И | | | | | | |
| Составление докладных записок на должностных лиц, не выполнивших мероприятия по улучшению СМК | | | И | И | | | | |
| Принятие мер к должностным лицам, не выполнившим мероприятия по улучшению СМК | О | | | | | | | |
| <i>Контроль выполнения процесса</i> | О | И | С | | | | | |
| <i>Управление процессом</i> | | О | | | | | | |
| <i>Отчет о ходе процесса</i> | | О/И | | | | | | |

*Условные обозначения: О – отвечает за исполнение действия процесса; И – исполняет действия процесса (или руководит исполнителями); С – является соисполнителем действия; У – участвует в исполнении действий процесса, поставляет информацию или ресурсы.

7.4 Ответственность руководства за выполнение процесса

Представитель руководства по качеству несет ответственность за:

- доведение до персонала важности удовлетворения требований потребителей (внутренних и внешних) и нормативных документов;
- доведение до персонала Политики и целей в области качества академии и роли каждого сотрудника в реализации Политики и целей в области качества;
- установления целевых показателей в области качества для Процесса «Анализ данных со стороны руководства» и соответствие целевых показателей с целями Академии и Политики в области качества;
- проведение регулярного анализа хода процесса и своевременную разработку корректирующих и предупреждающих действий;

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 10 из 35 |

- обеспечение всех необходимых ресурсов для выполнения работ в рамках настоящего процесса.

8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Внесение изменений в настоящую Документированную процедуру осуществляется разработчиком в соответствии с документированной процедурой СМК 02-01-2013.

9 РАССЫЛКА

- 1 экз.- разработчику;
- 2 экз.- ректору
- 3 экз.- ответственному за СМК академии;
- Остальные экземпляры согласно листа рассылки.

10 ПРИЛОЖЕНИЯ

- Приложение А – Перечень информации о качестве для анализа со стороны руководства.
- Приложение Б – Форма анкет для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей.
- Приложение В – Форма доклада по качеству.
- Приложение Г – Форма плана по улучшению СМК.
- Приложение Д – Форма отчета о выполнении мероприятий по улучшению СМК.

РАЗРАБОТЧИК:

Проректор по учебной работе,
представитель руководства по СМК



А.М. Петров

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по научной работе



В.Г. Васин

Главный бухгалтер



В.А. Шубина

Начальник кадрово-правового управления



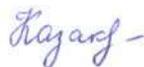
Ю.В. Казаков

Начальник юридического отдела



А.И. Стольников

Ответственный за СМК,
Начальник отдела качества образования



Е.С. Казакова

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 11 из 35 |

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Перечень информации о качестве для анализа со стороны руководства

| № | Информация о качестве | Ответственный за предоставление |
|-----|---|--|
| 1. | Результаты внутренних аудитов | Ответственный за СМК академии |
| 2. | Сведения получаемые за счет организации обратной связи с потребителями образовательных услуг | Проректор по УР |
| 3. | Информация по жалобам потребителей | Проректор по УР |
| 4. | Анализ результатов проведенных социологических исследований по определению степени удовлетворенности потребителей | Ответственный за СМК академии |
| 5. | Информация по мониторингу процессов | Ответственный за СМК академии |
| 6. | Соответствие образовательной услуги требованиям ГОС ВПО | Начальник УМУ |
| 7. | Статус предупреждающих и корректирующих действий | Ответственный за СМК академии |
| 8. | Действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа; | Ответственный за СМК академии |
| 9. | Анализ затрат на качество | Главный бухгалтер |
| 10. | Результаты самооценки | Проректор по УР |
| 11. | Отчеты по результатам комплексной проверки академии | Проректор по УР |
| 12. | Отчеты по результатам внешнего аудита, инспекционных проверок Органом по сертификации систем качества | Ответственный за СМК академии |
| 13. | Рейтинговая оценка академии | Проректор по УР |
| 14. | Рейтинговая оценка деятельности факультетов и кафедр академии. | Проректор по УР |
| 15. | Отчеты отдела трудоустройства об исследованиях рынка труда и информации о трудоустройстве выпускников | Руководитель центра содействия занятости студентов и трудоустройства выпускников |
| 16. | Сведения об изменениях в законах и документах Минобразования, способные повлиять на деятельность академии и другие. | Проректор по УР |
| 17. | Информация о методическом обеспечении образовательной деятельности | Директор научной библиотеки |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 12 из 35 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма анкет для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей

1) АНКЕТА АБИТУРИЕНТА:

Просим тебя принять участие в исследовании по проблемам развития образования студентов. Твои искренние ответы на вопросы анкеты позволят более эффективно организовать твою учебу и досуг.

Заранее благодарим тебя!

1. По какому направлению (специальности) ты будешь обучаться? _____

2. Кто повлиял на твой выбор Вуза и направления (специальности)?

- родители, родственники
- друзья
- средства массовой информации (СМИ)
- сотрудники академии, проводившие профконсультирование и профориентирование в школе
- рекламодатели
- школьные учителя
- ты сам(а), так как тебе эта специальность нравится с детства
- кто еще, напиши _____

3. Какие из обстоятельств predeterminedили твой выбор данного Вуза и направления (специальности)?

- по результатам ЕГЭ в другие институты не прошел(а)
- стоимость обучения ниже, чем в других вузах
- это связано с моей мечтой
- поступил(а) за компанию с друзьями
- страх, что в другие вузы не поступлю
- нежелание терять год
- страх перед службой армии
- удачно устроить свою личную жизнь
- не имею четких профессиональных предположений, все равно, где учиться
- какие еще обстоятельства, напиши _____

4. Где ты будешь проживать во время учебы?

- с родителями по месту прописки
- в общежитии
- на съемной квартире
- пока точно не знаю

5. Если бы тебе представилась возможность, чем бы ты хотел(а) заниматься в академии в свободное время?

- работать в органах студенческого совета
- выполнять разовые поручения
- участвовать в разработке сценариев праздников, конкурсов

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 13 из 35 |

Продолжение **ПРИЛОЖЕНИЯ Б**

- выполнять творческие задания (участвовать в работе одной из секций научного общества студентов (НСО))
- дополнительно овладевать компьютерной программой
- научиться общению
- избавиться от некоторых комплексов
- чем бы ещё хотел(а) заняться, напиши _____

Большое спасибо за участие в исследовании!



2) БАЗОВАЯ АНКЕТА ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПЕРВОКУРСНИКА:

Убедительно просим тебя принять участие в исследовании по проблемам развития образования студентов. Твои искренние ответы на вопросы анкеты позволят более эффективно организовать твою учебу и досуг. Прочти, пожалуйста, внимательно каждый вопрос и в кружок обведи цифровой код варианта ответа, совпадающего с твоим мнением, или допиши свой вариант.

Заранее благодарим тебя!

1. По какой специальности (направлению) ты обучаешься? _____

2. Кто повлиял на твой выбор ВУЗа и специальности (направления)?

- 001 – родители, родственники
- 002 – друзья
- 003 – средства массовой информации (СМИ)
- 004 – сотрудники академии, проводившие профконсультирование и профориентирование в школе
- 005 – рекламодатели
- 006 – школьные учителя
- 007 – ты сам, т. к. тебе эта специальность нравится с детства
- 008 – кто еще, напиши _____

3. Какие из обстоятельств predeterminedили твой выбор данного ВУЗа и специальности (направления)?

- 009 – по результатам ЕГЭ в другие институты не прошел(а)
- 010 – стоимость обучения ниже, чем в других вузах
- 011 – это связано с моей мечтой
- 012 – поступил(а) за компанию с друзьями
- 013 – страх, что в другие вузы не поступлю
- 014 – нежелание терять год
- 015 – страх перед службой в армии
- 016 – не имею четких профессиональных предпочтений, все равно, где учиться
- 017 – имею начальное (среднее) профессиональное образование по данной специальности, решил(а) получить высшее
- 018 – какие еще обстоятельства, напиши _____

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 14 из 35 |

Продолжение **ПРИЛОЖЕНИЯ Б**

4. До поступления в данный вуз были ли у тебя четкие представления об условиях обучения в вузе и требованиях к учебе?

- 019 – да
- 020 – нет
- 021 – затрудняюсь ответить

5. Если ты на предыдущий вопрос ответил «да», то совпали ли твои представления с реальными требованиями и условиями, с которыми ты столкнулся(лась) в академии?

- 022 - да
- 023 - скорее да, чем нет
- 024 - скорее нет, чем да
- 025 - нет

6. Какие из требований, правил академии для тебя стали неожиданными? _____

7. Твои первые наблюдения (впечатления) говорят о том, что:

- 026 – ты правильно выбрал(а) профессию
- 027 – учеба для тебя будет посильной, интересной
- 028 – ты будешь не только успешно учиться, но и заниматься творческой деятельностью
- 029 – ты допустил(а) ошибку в выборе профессии, но учебу продолжишь и постарайся найти достоинства в выбранной профессии
- 030 – после первого семестра ты постарайся поменять вуз и/или специальность(направление)
- 031 – для учебы в этом вузе тебе необходимо изменить в себе некоторые личностные качества (быть более усидчивым, трудолюбивым, настойчивым, самостоятельным)
- 032 – в вузе ты не только будешь осваивать профессию, но и найдешь себе дело по душе
- 033 – какие ты еще сделал(а) наблюдения, напиши _____

8. Перед началом учебного года проходил(а) ли ты абитуриентскую практику?

- 034 – да
- 035 – нет

9. Если ты ответил(а) «да», то какие впечатления о практике у тебя сложились?

- 036 – было весело и интересно (отметить не более 3-х позиций)
- 037 – познакомился(ась) с сокурсниками, среди которых много интересных людей
- 038 – понравились педагоги и организаторы
- 039 – обрел(а) первый опыт общения
- 040 – избавился(ась) от некоторых комплексов
- 041 – думаю, что такая практика приносит пользу и педагогам, и студентам
- 042 – практика была скучная (жалею о зря «убитом» времени)
- 043 – столкнулся(ась) с негативными поступками сверстников
- 044 – что ты еще хотел(а) бы сказать о практике, напиши _____

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 15 из 35 |

Продолжение **ПРИЛОЖЕНИЯ Б**

10. Поделись своими впечатлениями о первых занятиях

- 045 – первые лекции прослушал(а) с интересом
- 046 – понял(а), что моего кругозора недостаточно, чтобы осваивать некоторые учебные дисциплины
- 047 – на первых занятиях столкнулся(ась) с трудностями в усвоении содержания лекций
- 048 – лекции излагаются четко, понятно, с использованием ярких примеров и аргументов, это поможет мне успешно учиться.
- 049 – мне нравится, что нам все разъясняют и рассказывают о перспективах достижений
- 050 – ничего особенного первые занятия для меня не дали
- 051 – думаю, что учеба будет малоинтересной и трудной

11. Какие учебные умения и навыки, по твоему мнению, у тебя хорошо сформированы?

- 052- я умею работать с литературными источниками
- 053 – у меня есть навык использования компьютерных и телекоммуникационных технологий для поиска нужной мне информации
- 054 – я умею быть внимательным(ной) при выполнении заданий и прослушивании объяснений педагога
- 055 – я аккуратен(на) в выполнении задания
- 056- я добиваюсь полного выполнения задания
- 057 – у меня хорошие графические навыки (умею рисовать, чертить, делать схемы)
- 058 – я умею составлять краткий план изложения выполненного задания
- 059 – я хорошо считаю
- 060 – знаю много формул и умею их применять при решении разных задач
- 061 – какие еще, напиши _____

12. Если у тебя отсутствуют какие-то из перечисленных в 11-м вопросе умений и навыков, то хотел(а) ли бы ты ими овладеть? (Впиши в клетку цифровой код недостающего у тебя умения)

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

13. Если бы тебе представилась возможность, чем бы ты хотел(а) заниматься в академии в свободное время?

- 062 – работать в органах студенческого совета
- 063 – выполнять разовые поручения
- 064 – участвовать в разработке сценариев праздников, конкурсов
- 065- участвовать непосредственно в конкурсах
- 066 – выполнять творческие задания (участвовать в работе одной из секций студенческого научного общества (СНО))
- 067 – дополнительно овладевать компьютерной грамотой
- 068 – научиться общению
- 069 – избавиться от некоторых комплексов
- 070 – чем бы еще хотел (а) заняться, напиши _____

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 16 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

14. Есть ли у тебя устойчивое увлечение?

- 071 – да
- 072 – нет
- 073 – затрудняюсь ответить

15. Если ты на 14 вопрос ответил «да», напиши, какое _____

16. Твое образование

- 076 – среднее
- 077 - среднее специальное
- 078 – незаконченное высшее

17. Образование твоих родителей (отметь, например, галочкой)

| | Папа | мама |
|-----------------------|------|------|
| Высшее | 079 | 085 |
| Среднее специальное | 080 | 086 |
| Среднее | 081 | 087 |
| Начальное специальное | 082 | 088 |
| Начальное | 083 | 089 |
| Без образования | 084 | 090 |

20. Каков доход в твоей семье (количество рублей на одного человека)?

- 098 - до двух тысяч
- 099 - две - три тысячи
- 100 - четыре - пять тысяч
- 101 - более пяти тысяч

21. Где ты будешь проживать во время учебы?

- 102 - с родителями по месту прописки
- 103 - в общежитии
- 104 - на съемной квартире
- 105 - пока точно не знаю

Большое тебе спасибо за участие в исследовании!

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 17 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

3) АНКЕТА СТУДЕНТА 4-ГО КУРСА:

Просим Вас принять участие в социологическом исследовании по проблемам развития образования студентов. Ваши искренние ответы на вопросы анкеты позволят более эффективно организовать вашу учёбу и досуг.

1. Дайте примерную оценку организации учебного процесса в целом

- Отлично
 Хорошо
 Удовлетворительно
 Плохо

2. Если ли бы Вам пришлось выбирать специальность (направление) как бы Вы поступили, выбрал бы...

- Эту же специальность(направление) и Вуз
 Эту же специальность(направление), но другое учебное заведение
 Другую специальность(направление) в этом Вузе
 Другую специальность(направление) и другое учебное заведение
 Если другие, то почему _____

3. Вы удовлетворены уровнем доступности и обеспеченности учебной и методической литературой в библиотеке Вуза?

- Да, вполне
 Не в полной мере
 Нет
 Затрудняюсь ответить

4. Вы удовлетворены оснащением учебных аудиторий, лабораторий техническим оборудованием?

- Да, вполне
 Не в полной мере
 Нет
 Затрудняюсь ответить

5. Вы удовлетворены уровнем доступности информационными технологиями (возможность работы на компьютере, использование ресурсов интернета)

- Да, вполне
 Не в полной мере
 Нет
 Затрудняюсь ответить

6. Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием пунктов общественного питания

- Да, вполне
 Не в полной мере
 Нет
 Затрудняюсь ответить

7. Если Вы проживаете в общежитии, удовлетворены ли Вы бытовыми условиями проживания

- Да, вполне
 Не в полной мере
 Нет
 Затрудняюсь ответить

8. Укажите, в работе каких студенческих мероприятиях Вы принимаете участие

- в студенческих научных конференциях (отметить там, где участвуешь)
 в предметных олимпиадах
 в спортивных соревнованиях
 в культурно-массовых мероприятиях
 другое: _____

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 18 из 35 |

Продолжение **ПРИЛОЖЕНИЯ Б**

9. Напишите какие, по вашему мнению, в Вузе должны проводиться мероприятия по мимо тех, которые проводятся в настоящее время

10. Укажите какими видами деятельности Вы занимаетесь во внеучебное время

- научно-исследовательской работой
- техническим творчеством
- спортом
- культурно-массовой работой
- работаю
- ничем не занимаюсь
- другое: _____

11. Как вы оцениваете свои перспективы на рынке труда

- Смотрю в будущее с оптимизмом
- Испытываю неуверенность, рассматриваю свои шансы на трудоустройство не высоко
- Готов работать там, где смогу больше заработать, независимо от специальности

Продолжение **ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

12. Дайте примерную оценку личной готовности к жизни и труду в современных условиях адаптации на рынке труда

10 баллов – очень высокая оценка, 1 балл - очень низкая оценка, остальные значения промежуточные

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

13. Дайте примерную оценку работе куратора

- Отлично Хорошо Удовлетворительно Плохо

14. Дайте оценку уровню преподавания в Вузе

10 баллов – очень высокая оценка, 1 балл - очень низкая оценка, остальные значения промежуточные

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

Благодарим за участие!

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 19 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

4) АНКЕТА ВЫПУСКНИКА:

Просим Вас принять участие в социологическом исследовании. Будем признательны Вам за ответы на поставленные вопросы, дополнительные комментарии и пожелания.

Факультет _____ Специальность/направление _____

Форма обучения: очная/заочная – платная/бесплатная
(нужное подчеркнуть)

1. Как Вы считаете, Вы сделали правильный выбор профессии?

- да нет

2. Учеба для Вас была интересной?

- да, вполне не в полной мере
 нет затрудняюсь ответить

3. Средний балл Вашей успеваемости:

- 3,0 – 3,5 3,5 – 4,0 4,0-4,5 4,5 – 5,0 5,0

4. Что мешало Вам лучше учиться(отметить не более 3-х позиций):

- не видел(а) смысла добиваться лучших результатов
 плохо запоминал(а) и понимал(а) учебный материал
 тяжёлое материальное положение
 отсутствие необходимой литературы
 обстановка в нашей учебной группе
 проблемы в личной жизни
 низкая квалифицированность преподавателей
 я хорошо учился/училась

5. Оцените по пятибалльной шкале сложность обучения на факультете (5 баллов – очень трудно, 1 балл – очень легко, другие значения промежуточные)

- 1 2 3 4 5

6. На Ваш взгляд, в какой форме целесообразно проводить итоговую и промежуточную проверки знаний у студентов Вуза?

- в устной в письменной в тестовой

Можно отметить несколько вариантов по Вашему усмотрению

7. Соответствует ли состав дисциплин, которым Вас обучали, той рекламе основной образовательной программы (ООП), которая способствовала Вашему выбору при поступлении в Вуз?

- да нет ваш вариант ответа: _____

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 20 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

8. Удалось ли Вам в процессе обучения понять связь преподаваемых специальных дисциплин с будущей работой по профилю подготовки с перспективами профессионального роста?

Да Нет Не понял для чего изучал данные дисциплины: _____

_____ (напишите какие)

9. Хотите ли Вы продолжить свою учебу и получить дополнительное профессиональное образование?

- Да, в этом же вузе
- Да, но в другом вузе
- Уже учусь или получил
- Нет

10. Как Вы оцениваете свои перспективы на рынке труда?

- смотрю в будущее с оптимизмом, буду работать по специальности
- испытываю неуверенность, рассматриваю свои шансы на трудоустройство не высоко
- готов работать там, где смогу больше заработать, независимо от специальности
- буду работать там, где устроюсь
- поступлю в аспирантуру

11. Оцените по пятибалльной шкале Вашу удовлетворенность уровнем качества основной образовательной программы (ООП) Вуза (5 баллов – удовлетворен, 1 балл – не удовлетворен, другие значения промежуточные)

1 2 3 4 5

12. Вы считаете, что необходимо Вузу:

- нести ответственность за качество подготовки выпускников к работе в реальной экономике
- предлагать студентам те программы обучения, которые гарантированно помогают освоить рыночные реалии
- обеспечивать учебный процесс ресурсами: учебно-методической литературой, компьютерами, информационными, техническими

13. Ваши пожелания в повышении качества образования в академии

Большое Вам спасибо за участие в исследовании!

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 21 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

5) АНКЕТА РАБОТОДАТЕЛЯ:

Просим Вас принять участие в маркетинговом исследовании по проблемам трудоустройства наших выпускников. Ваши искренние ответы на вопросы анкеты помогут в деле подготовки квалифицированных кадров соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособных и востребованных на рынке труда.

1. Укажите специальность выпускника(ов) работающего(их) на Вашем предприятии(в организации, учреждении) _____

2. Количество выпускников нашей академии _____, работающих на Вашем предприятии (в организации, учреждении) _____
(название предприятия, учреждения и района)

Телефон: _____

Факс: _____ E-mail: _____

3. Выпускники работают по специальности, полученной в вузе?

- Да
- Большинство выпускников работает по специальности, полученной в вузе
- Большинство выпускников работает не по специальности, полученной в вузе
- Нет

4. Укажите, какие из ниже перечисленных факторов оказывают, по Вашему мнению, наибольшее влияние на эффективность профессиональной деятельности (рост его карьеры)

- Уровень профессиональной общетеоретической подготовки
- Уровень базовых знаний и навыков
- Уровень практических знаний, умений
- Владение иностранным языком
- Навыки работы на компьютере, знание необходимых в работе программ
- Способность работать в коллективе, команде
- Способность эффективно представлять себя и результаты своего труда
- Нацеленность на карьерный рост и профессиональное развитие
- Навыки управления персоналом
- Готовность к дальнейшему обучению
- Способность воспринимать и анализировать новую информацию, разные идеи
- Эрудированность, общая культура
- Осведомленность в смежных областях полученной специальности
- Другое _____

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 22 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

5. Вы удовлетворены уровнем профессиональной подготовки работающих выпускников?

- Удовлетворен
 Удовлетворен, но не в полной мере
 Неудовлетворен
 Затрудняюсь ответить

6. Дайте примерную оценку уровню профессиональной подготовки, работающих у Вас выпускников? Выразите свою оценку в баллах.

1 балл – низкий уровень, 10 – высокий уровень. Другие значения промежуточные.

1. Уровень профессиональной общетеоретической подготовки
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Уровень базовых знаний и навыков
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Уровень практических знаний, умений
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Владение иностранным языком
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Навыки работы на компьютере, знание необходимых программ
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Способность работать в коллективе, команде
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. Способность эффективно представлять себя и результаты своего труда
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Нацеленность на карьерный рост и профессиональное развитие
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Навыки управления персоналом
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Готовность и способность к дальнейшему обучению
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. Способность воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. Эрудированность, общая культура
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. Осведомленность в смежных областях полученной специальности
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Подпись _____ /Ф.И.О./

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 23 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

б) АНКЕТА «ПРЕПОДАВАТЕЛЬ ГЛАЗАМИ СТУДЕНТА»

Администрация академии просит Вас принять в исследовании «Преподаватель глазами студента», проводимом с целью повышения эффективности образовательного процесса. Вам необходимо внимательно прочитать каждый вопрос и отметить те ответы, которые соответствуют Вашему мнению. В некоторых случаях Вам предоставляется возможность написать свой ответ.

Заранее благодарим Вас за сотрудничество.

1. На каком факультете Вы обучаетесь?

- агрономический
- экономический
- биотехнологии и ветеринарной медицины
- технологический
- инженерный
- ИУТАР

2. На каком курсе Вы учитесь? 1 2 3 4 5

3. Какой процент занятий Вы посещаете?

- около 100%
- 70-90%
- 50-70%
- 30-50%
- менее 30%

4. Преподаватель - это для Вас прежде всего

- профессионал, дающий знания
- человек, с которым интересно общаться
- воспитатель
- пример для подражания

5. Хороший преподаватель должен ... (отметить не более 3-х позиций)

- излагать материал ясно и доступно
- уметь вызвать интерес аудитории
- задавать и отвечать на вопросы
- показать практическую значимость изучаемого материала
- разъяснять сложные вопросы и приводить примеры
- продемонстрировать культуру речи
- другое _____

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 24 из 35 |

Продолжение **ПРИЛОЖЕНИЯ Б**

6. В отношении к студентам преподаватель должен быть... (отметить не более 3-х позиций)

- добροжелателен
- терпелив
- тактичен
- требователен
- объективен
- последователен

7. Преподаватель располагает к себе студентов ...

- манерой поведения
- внешним видом
- эрудицией
- чувством юмора
- другое _____

8. Для преподавателя недопустимо...

- опоздания на занятия
- срыв занятий
- ненормативная лексика
- появление в нетрезвом виде
- мздоимство
- другое _____

9. Самые интересные и полезные, насыщенные для тебя лекции или лабораторно-практические занятия _____

потому что:

- нравится преподаватель
(если да, то напишите ФИО преподавателя)
- нравится сам предмет
- нравится оснащённость аудитории
- ничем не занимаемся на занятиях
- без усилий получаем экзамены и зачёты по этому предмету
- другое _____

Благодарим за участие!

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 25 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

7) АНКЕТА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ВУЗА

Вы принимаете участие в социологическом исследовании, целью которого является изучение степени удовлетворённости преподавателей ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА условиями труда. Просим Вас внимательно прочитать каждый вопрос и оценить по 5 балльной системе, каждую предложенную позицию. Анкета анонимна. Результаты опроса будут использованы только в обобщённом виде.

Заранее благодарим за сотрудничество!

Факультет _____

Кафедра _____

Стаж работы:

а) менее года б) от 1 года до 5 лет в) от 5 до 10 лет г) более 10 лет

ЧТО ДЛЯ ВАС НАИБОЛЕЕ ВАЖНО В ВАШЕЙ РАБОТЕ В ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА (5 балльная система оценки, 6 – затрудняюсь ответить)

| № | Положительные стороны работы в ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА | Оценка | | | | | |
|-------|---|--------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.1. | Уровень заработной платы | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.2. | Возможность карьерного роста | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.3. | Престижность работы | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.4. | Хороший коллектив | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.5. | Хорошие условия труда на рабочем месте | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.6. | Возможность поездок на конференции | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.7. | Близость работы к дому | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.8. | Интересная, содержательная работа | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.9. | Возможность получать новые знания, умения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.10. | Соответствие работы вашим способностям, склонностям | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.11. | Достаточность свободного времени | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.12. | Возможность работать дома | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.13. | Возможность заниматься научной деятельностью | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.14. | Возможность работы по совместительству | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1.15. | Ненормированный рабочий день | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 26 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

2. ОЦЕНИТЕ ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВАШЕГО РАБОЧЕГО МЕСТА НА КАФЕДРЕ

(5 балльная система оценки, 6 – затрудняюсь ответить)

| № | Оцениваемый параметр организации рабочего места | Оценка | | | | | |
|-------|---|--------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.1. | Наличие собственного рабочего стола | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.2. | Возможность работы на компьютере | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.3. | Возможность пользоваться ресурсами Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.4. | Условия хранения документации на кафедре, доступность необходимых документов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.5. | Наличие информационного стенда, своевременность и качество информирования об организационных вопросах | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.6. | Возможность пользоваться орг.техникой (принтер, ксерокс и т.п.) в целях связанных с учебным процессом | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.7. | Наличие условий для хранения верхней одежды | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.8. | Освещение в помещении кафедры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.9. | Температурный режим | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2.10. | ДРУГОЕ (ВПИШИТЕ ТЕ ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ СЧИТАЕТЕ НЕОБХОДИМЫМ ОЦЕНИТЬ) | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

3. ОЦЕНИТЕ ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВАШИХ РАБОЧИХ МЕСТ В АУДИТОРИЯХ/ЛАБОРАТОРИЯХ

(5 балльная система оценки, 6 – затрудняюсь ответить)

В ГРАФУ «НОМЕР АУДИТОРИИ» ВЫ МОЖЕТЕ ВПИСАТЬ НОМЕРА ОПРЕДЕЛЕННЫХ АУДИТОРИЙ или, НЕ ВПИСЫВАЯ НОМЕР, ОЦЕНИТЬ СОСТОЯНИЕ АУДИТОРИЙ АКАДЕМИИ В ЦЕЛОМ

| № | Оцениваемый параметр организации рабочего места | Номера аудиторий | Оценка | | | | | |
|-----|--|------------------|--------|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.1 | Эксплуатационное состояние аудиторий | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.2 | Состояние учебной мебели | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.3 | Освещенность аудиторий | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.4 | Вентиляция аудиторий | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.5 | Температурный режим | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.6 | Чистота | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.7 | Состояние учебного /лабораторного оборудования | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.8 | ДРУГОЕ (ВПИШИТЕ ТЕ ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ СЧИТАЕТЕ НЕОБХОДИМЫМ ОЦЕНИТЬ) | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 27 из 35 |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

4. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО РАБОТЫ СЛЕДУЮЩИХ СЛУЖБ АКАДЕМИИ

(5 балльная система оценки, 6 –затрудняюсь ответить)

| № | Оцениваемая служба | Оценка | | | | | |
|------|--|--------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.1 | Научная библиотека: абонемент | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.2 | Научная библиотека: читальный зал | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.2 | Студенческая столовая: обеденный зал | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.3 | Студенческая столовая: буфеты | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.4 | Служба внутренней охраны | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.5 | Служба сервисного обслуживания и ТСО | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.6 | Деканат | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.7 | Бухгалтерия | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.8 | Медицинское обслуживание | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.9 | Спортивный комплекс (возможность заниматься в секциях) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.10 | Работа технического персонала | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.11 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.12 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4.13 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

5. ОЦЕНИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ВАШЕЙ РАБОТЫ В АКАДЕМИИ

(5 балльная система оценки, 6 –затрудняюсь ответить)

| № | Оцениваемое условие работы в академии | Оценка | | | | | |
|-----|---|--------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.1 | Своевременная и в полном объеме выплата заработной платы | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.2 | Отдых, обеспечиваемый нормальной продолжительностью рабочего времени | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.3 | Возможность профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.4 | Гласность об имеющихся возможностях оздоровительной работы, а также распределения путевок на все виды лечения и отдыха работников и их детей и о наличии других социальных благ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.5 | Поощрение работников добросовестно исполняющих трудовые обязанности (благодарности, премии и т.п.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.6 | Возможность совмещать работу с обучением | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.7 | Возмещение расходов, связанных со служебными командировками | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.8 | Возможность взаимодействия с администрацией академии по организационным и личным вопросам | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5.9 | Психологический климат | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ЕСЛИ ВЫ СЧИТАЕТЕ НЕОБХОДИМЫМ ЧТО-ЛИБО ДОБАВИТЬ К СОДЕРЖАНИЮ АНКЕТЫ, ВЫ МОЖЕТЕ СВОИ ЗАМЕЧАНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ВПИСАТЬ НИЖЕ _____

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма доклада по качеству

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 28 из 35 |

Утверждаю

Ректор академии

_____ В.А. Милюткин

«__» _____ 20__ г.

Согласовано

Проректор по учебной работе

_____ А.М. Петров

«__» _____ 20__ г.

Составил

Ответственный за СМК академии

_____ Е.С. Казакова

«__» _____ 20__ г.

Доклад по качеству

Раздел 1. Результаты внутренних аудитов.

Раздел 2. Сведения получаемые за счет организации обратной связи с потребителями образовательных услуг

Раздел 3. Информация по жалобам потребителей.

Раздел 4. (заполняется в соответствии с последовательностью, указанной в приложении А).

.....
.....

Раздел 17. Информация о методическом обеспечении образовательной деятельности.

Выводы:

Предложения:

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 32 из 35 |

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

| № п/ п | Подразделение академии | Дата ознаком- ления | Фамилия И.О. руководителя СП | Подпись |
|--------------|--|---------------------------|------------------------------------|---------|
| 1 | Ректорат | | | |
| 2 | Приемная комиссия | | | |
| 3 | Учебно-методическое управление | | | |
| 4 | Учебный отдел | | | |
| 5 | Отдел качества образования | | | |
| 6 | Отдел тестирования | | | |
| 7 | Центр информационных технологий | | | |
| 8 | Научная библиотека | | | |
| 9 | Центр содействия занятости студентов и трудоустройства выпускников | | | |
| 10 | Центр довузовской подготовки и профориентационной работы | | | |
| 11 | Управление по воспитательной и социальной работе | | | |
| 12 | Культурно-спортивный центр | | | |
| 13 | Спортклуб | | | |
| 14 | Музей | | | |
| 15 | Психологическая служба | | | |
| 16 | Отдел информации и рекламы | | | |
| 17 | Управление научных исследований | | | |
| 18 | Научный отдел | | | |
| 19 | НИЛ «Корма» | | | |
| 20 | НИЛ «Агроэкология» | | | |
| 21 | УНИЛ «Повышение надежности и эффективности механических систем» | | | |
| 22 | Испытательная НИЛ | | | |
| 23 | Отдел аспирантуры и докторантуры | | | |
| 24 | Научно-технический центр | | | |
| 25 | Редакционно-издательский центр | | | |
| 26 | Центр довузовской подготовки и профориентационной работы | | | |
| 27 | Факультет повышения квалификации и дополнительного образования | | | |
| 28 | Центр языковой подготовки | | | |
| 29 | Кадрово-правовое управление | | | |
| 30 | Отдел кадров | | | |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| | ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | Лист 33 из 35 |

Продолжение листа ознакомления

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 31 | Юридический отдел | | | |
| 32 | Отдел государственных закупок | | | |
| 33 | Канцелярия | | | |
| 34 | Бухгалтерия | | | |
| 35 | Планово-экономический отдел | | | |
| 36 | Отдел международных связей | | | |
| 37 | Учебно-производственный отдел | | | |
| 38 | Студенческая столовая | | | |
| 39 | Отдел внутренней охраны | | | |
| 40 | Виварий | | | |
| 41 | Хозяйственный отдел | | | |
| 42 | Гараж | | | |
| 43 | Общежития | | | |
| 44 | Деканат агрономического факультета | | | |
| 45 | Кафедра «Садоводство, ботаника и физиология растений» | | | |
| 46 | Кафедра «Лесоводство, экология и безопасность жизнедеятельности» | | | |
| 47 | Кафедра «Растениеводство и селекция» | | | |
| 48 | Кафедра «Земледелие, почвоведение, агрохимия и земельный кадастр» | | | |
| 49 | Кафедра «Землеустройство» | | | |
| 50 | Кафедра «Химия и защита растений» | | | |
| 51 | Деканат факультета биотехнологий и ветеринарной медицины | | | |
| 52 | Кафедра «Анатомия, акушерство и хирургия» | | | |
| 53 | Кафедра «Эпизоотология, патология и фармакология» | | | |
| 54 | Кафедра «Разведение и кормление сельскохозяйственных животных» | | | |
| 55 | Кафедра «Биоэкология и физиология сельскохозяйственных животных» | | | |
| 56 | Кафедра «Технология производства продуктов животноводства» | | | |
| 57 | Деканат инженерного факультета | | | |
| 58 | Кафедра «Физика» | | | |
| 59 | Кафедра «Высшая математика» | | | |
| 60 | Кафедра «Механика и инженерная графика» | | | |
| 61 | Кафедра «Тракторы и автомобили» | | | |

| | | |
|--|--|-----------------|
|  | Документированная процедура Системы менеджмента качества Анализ со стороны руководства СМК 02-06-2013 | Издание 2013-02 |
| ГОСТ ISO 9001-2011 п.5.6 | | Лист 34 из 35 |

Окончание листа ознакомления

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 62 | Кафедра «Сельскохозяйственные машины и механизация животноводства» | | | |
| 63 | Кафедра «Электрификация и автоматизация АПК» | | | |
| 64 | Кафедра «Надежность и ремонт машин» | | | |
| 65 | Кафедра «Педагогика» | | | |
| 66 | Кафедра «Эксплуатация машинно-тракторного парка» | | | |
| 67 | Деканат технологического факультета | | | |
| 68 | Кафедра «Оборудование и автоматизация перерабатывающих производств» | | | |
| 69 | Кафедра «Технология переработки и экспертиза продуктов животноводства» | | | |
| 70 | Кафедра «Товароведение и торговое дело» | | | |
| 71 | Кафедра «Технология производства и экспертиза продуктов из растительного сырья» | | | |
| 72 | Деканат экономического факультета | | | |
| 73 | Кафедра «Экономическая теория и экономика АПК» | | | |
| 74 | Кафедра «Менеджмент и маркетинг» | | | |
| 75 | Кафедра «Статистика и экономический анализ» | | | |
| 76 | Кафедра «Бухгалтерский учёт и финансы» | | | |
| 77 | Институт управленческих технологий и аграрного рынка | | | |
| 78 | Кафедра «Государственное и муниципальное управление» | | | |
| 79 | Кафедра «Организация перевозок и технического сервиса» | | | |
| 80 | Кафедра «Кадастр и лесное хозяйство» | | | |
| 81 | Кафедра «Логистика и экономика» | | | |
| 82 | Кафедра «Математические методы и информационные технологии» | | | |
| 83 | Заочный факультет | | | |
| 84 | Кафедра «Философия и история» | | | |
| 85 | Кафедра «Иностранные языки» | | | |
| 86 | Кафедра «Физическая культура и спорт» | | | |

