



ФГБОУ ВПО «Марийский государственный университет»

Документированная процедура СМК

ДП СМК  
8.2.1.01-2013

*Мониторинг удовлетворенности потребителей  
и заинтересованных сторон*



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.И. Макаров

« 18 » января

2013 г.

*СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА*

*ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА*

*Мониторинг удовлетворенности потребителей  
и заинтересованных сторон*

ДП СМК 8.2.1.01-2013

Версия 2.0

Дата введения: 21.01.2013г.

Документированная процедура  
соответствует требованиям ИСО 9001:2008  
Первый проректор – проректор по учебной работе,  
представитель руководства по качеству  
15.01.2013г. О.А. Сидоров

### Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Отделом менеджмента качества образования МарГУ

Разработчик: Г.Ю. Зубарева, ведущий математик отдела менеджмента качества образования.

2 Утверждена и введена в действие Приказом ректора № ...40-А от ...21.01.2013г.

Дата введения: 21 января 2013г.

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП СМК 8.2.1.01 – 2012.

<b>ДП СМК 8.2.1.01-2013</b>	<b>ФГБОУ ВПО «Марийский государственный университет»</b>
	<b>ДП СМК «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон»</b>
	<b>Стр. 3 из 26</b>

## Содержание

1 Назначение и область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины, определения и сокращения.....	4
4 Общие положения.....	5
4.1 Виды мониторинга, проводимые в МарГУ.....	6
4.2 Общий алгоритм проведения мониторинга методом анкетирования.....	6
4.3 Анализ результативности процесса.....	6
5 Описание процесса.....	7
5.1 Общие сведения о процессе «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон».....	7
5.2 Диаграмма процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон».....	8
Подпроцесс 1 Мониторинг удовлетворенности студентов деятельностью вуза.....	10
Подпроцесс 2 Мониторинг удовлетворенности работников МарГУ деятельностью вуза.....	12
Подпроцесс 3 Проведение анкетирования потребителей и заинтересованных сторон, организованное факультетом/институтом, кафедрой.....	14
Подпроцесс 4 Мониторинг показателей рейтинговой оценки деятельности преподавателя МарГУ.....	16
Подпроцесс 4-а Анкетирование «Преподаватель глазами студентов» в рамках рейтинговой оценки деятельности преподавателя.....	18
Подпроцесс 5 Самооценка МарГУ на соответствие критериям типовой Модели совершенствования деятельности.....	20
Подпроцесс 6 Мониторинг показателей деятельности МарГУ по аккредитационным показателям.....	22
Подпроцесс 7 Мониторинг деятельности вуза (в рамках определения рейтинга вузов, специальностей).....	24
6 Ответственность и полномочия.....	25
Список использованных источников.....	25
Лист регистрации изменений.....	26

ДП СМК 8.2.1.01-2013	<b>ФГБОУ ВПО «Марийский государственный университет»</b>
	<i>ДП СМК «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон»</i>
	Стр. 4 из 26

## 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок выполнения процедур, связанных с исследованием удовлетворенности потребителей и заинтересованными в деятельности вуза сторонами.

1.2 Данная документированная процедура распространяется на все подразделения МарГУ и является документом системы менеджмента качества.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.

ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ИСО 9004:2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

СТО СМК 5.4.01-2010 Управление качеством образования в ГОУВПО «Марийский государственный университет».

## 3 Термины, определения и сокращения

В настоящей процедуре используются термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000.

**Заинтересованные стороны** - лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе ОУ.

*Примеры:* потребители, владельцы, работники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры или общество.

*Примечание.* Группа может состоять из организации, ее части или из нескольких организаций.

**Записи по качеству** - документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

*Примечание.* Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

**Политика в области качества** - общие намерения и направления деятельности ОУ в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

*Примечание.* Политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством.

**Потребители ОУ внешние** - внешние потребители ОУ, в число которых входят организации работодатели, государство в лице Министерства образования и науки РФ, общество в целом и другие заинтересованные стороны.

**Потребители ОУ внутренние** - студенты и их семьи, персонал ОУ, профессорско-преподавательский состав.

**Мониторинг качества образования** – это систематическая и регулярная процедура сбора данных по важным образовательным аспектам на национальном, региональном и местном (включая школы) уровнях. Частью мониторинга качества образования являются следующие элементы:

1. Установление стандарта и операционализация – определение стандартов, операционализация стандартов в индикаторах (измеряемые величины), установление критерия, по которому можно судить о достижении стандартов.
2. Сбор данных и оценка – сбор данных, оценка результатов.
3. Действия – принятие соответствующих мер, оценивание результатов принятых мер в соответствии со стандартами.

Используемые сокращения:

В настоящем документе приняты следующие сокращения:

ГОСТ Р - национальный стандарт Российской Федерации;

ДП - документированная процедура;

МарГУ – Марийский государственный университет;

ОМКО - отдел менеджмента качества образования;

ОУ – образовательное учреждение;

ПК - представитель руководства по качеству;

РК - Руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества;

УМУ - учебно-методическое управление.

#### 4 Общие положения

Университет в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001 проводит мониторинг информации, касающейся восприятия потребителем выполнения его (потребителя) требований.

Целью мониторинга удовлетворенности является систематизация полученной информации для выявления степени удовлетворенности потребителей выполнением их требований с последующей выработкой рекомендаций по проведению мероприятий и установления целей в области качества.

В основе мониторинга лежит непрерывное наблюдение за изменением степени удовлетворенности в динамике.

В вузе выделено пять основных групп потребителей и заинтересованных сторон:

- потребители продукции и/или услуг;
- поставщики;
- персонал;
- вышестоящие организации и надзорные органы;
- общество.

Вуз уделяет внимание требованиям и запросам всех своих потребителей и заинтересованных сторон, т.к. нельзя рассчитывать на долговременный успех, если остается неудовлетворенной хотя бы одна из них.

Как для внешних, так и для внутренних потребителей установлен общий алгоритм проведения анкетирования.

Анкетирование проводится в компьютерном и бумажном исполнении.

Результаты анкетирования оформляются в виде отчетов, обсуждаются на заседаниях Совета по качеству и доводятся до руководства университета.

#### 4.1 Виды мониторинга, проводимые в МарГУ

Мониторинг удовлетворенности студентов деятельностью вуза.

Мониторинг удовлетворенности работников МарГУ деятельностью вуза.

Проведение анкетирования потребителей и заинтересованных сторон, организованное факультетом/институтом, кафедрой.

Мониторинг показателей рейтинговой оценки деятельности преподавателя МарГУ.

Самооценка МарГУ на соответствие критериям типовой Модели совершенствования деятельности.

Мониторинг показателей деятельности МарГУ по аккредитационным показателям.

Мониторинг деятельности вуза (в рамках определения рейтинга вузов, специальностей).

#### 4.2 Общий алгоритм проведения мониторинга методом анкетирования

1 Определение целей анкетирования.

2 Приказ (распоряжение) на проведение анкетирования.

3 Выбор вида анкетирования.

4 Составление и согласование анкеты.

5 Подготовка компьютерной программы к эксплуатации (если имеется).

6 Составление графика проведения анкетирования.

7 Оповещение респондентов.

8 Заполнение анкет в компьютерном (бумажном) варианте.

9 Анализ данных и составление отчета руководству. Определение областей для улучшения:

- разработка планов мероприятий по повышению степени удовлетворенности респондентов качеством услуг на уровне руководства.
- доведение результатов анкетирования до соответствующих должностных лиц и подразделений. Включение мероприятий по улучшению по результатам анкетирования в планы работы соответствующих структурных подразделений.

10 Представление информации о результатах анкетирования на совещаниях, заседаниях соответствующего уровня.

11 Ознакомление с результатами анкетирования респондентов (размещение информации на сайте университета) с целью предоставления сведений о том, что их мнение услышано и правильно понято.

Ответственность за реализацию и сроки вышеуказанных этапов мониторинга методом анкетирования определяется приказом (распоряжением) на проведение анкетирования.

#### 4.3 Анализ результативности процесса

4.3.1 Анализ результативности мониторинга удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон состоит из систематизации и оценки полученной информации и принятых мер по повышению удовлетворенности, выявлению тенденций; регистрации полученных выводов в отчете высшему руководству.

4.3.2 Проверку и анализ выполнения требований настоящего стандарта осуществляют аудиторы при проведении внутренних проверок в подразделениях МарГУ.

<b>ДП СМК 8.2.1.01-2013</b>	<b>ФГБОУ ВПО «Марийский государственный университет»</b>
	<b>ДП СМК «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон»</b>
	<b>Стр. 7 из 26</b>

4.3.3 В случае обнаружения невыполнения требований настоящего документа оформляется карточка регистрации несоответствия, разрабатываются корректирующие мероприятия, контролируется их выполнение в установленном порядке.

4.3.4 Деятельность по улучшению состоит в усовершенствовании процедуры и средств мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон.

4.3.5 Данные проверок процесса мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон используются для анализа функционирования СМК МарГУ со стороны высшего руководства.

## 5 Описание процесса

### 5.1 Общие сведения о процессе «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон»

1 Наименование процесса	Мониторинг удовлетворённости заинтересованных сторон (М <sub>8.2.1</sub> )
2 Цель процесса	Постоянное улучшение процессов СМК
3 Ответственный за процесс Исполнители	Первый проректор, проректор по учебной работе Начальник ОМКО, ответственные за процессы, руководители подразделений
4 Предшествующий процесс	М <sub>8.2.2</sub> Внутренний аудит, М <sub>8.2.3</sub> Мониторинг и измерение процессов, М <sub>8.2.4</sub> Мониторинг и измерение продукции, М <sub>8.3</sub> Управление несоответствующей продукцией, Проверки органов контроля и надзора, Лицензирование и аккредитация
5 Поставщик	Заинтересованные стороны
6 Последующий процесс	М <sub>5.3</sub> ; М <sub>5.4</sub> Управление Политикой в области качества. Планирование и развитие СМК, Б <sub>7.3.1</sub> Проектирование и разработка образовательных программ и учебно-методических материалов, М <sub>8.5</sub> Улучшение процессов и системы
7 Потребитель	Заинтересованные стороны
8 Требования и рекомендации (документы)	Внешние НД, регламентирующие данную деятельность, ИСО 9001, ГОС ВПО, ФГОС ВПО, настоящая ДП
9 Состав процесса	7 подпроцессов (процессы, связанные с потребителями, с поставщиками, с персоналом, с вышестоящими организациями)
10 Ресурсы	Персонал с требуемой компетентностью. Финансы. Выделенная трудоемкость. Необходимые информационные ресурсы и программное обеспечение. Необходимая инфраструктура и производственная среда. Расходные материалы.
11 Входные данные	Информация от государственных органов, потребителей и др. заинтересованных сторон, распоряжения руководства вуза, критерии Премии Правительства РФ в области качества. Модуль сбора данных. Распоряжение на официальном сайте ФГБУ «Росаккредагентство» о предоставлении исходных данных, используемых для расчета аккредитационных показателей МарГУ. Распоряжение на официальном сайте Федеральной Службы по надзору в сфере образования и науки о предоставлении исходных данных, используемых для определения рейтинга вуза, направлений/специальностей
12 Выходные данные	Заполненные опросные листы, записи. Отчеты для руководства, информация потребителям. Отчеты по результатам анкетирования и социологических исследований. Планы мероприятий по повышению степени удовлетворенности персонала и студентов работой МарГУ. Отчеты с исходными данными для определения рейтингов и аккредитационных показателей МарГУ. Планы КД/ПД. Отчеты по показателям деятельности подразделений
13 Записи и/или данные по качеству	Заполненные анкеты и результаты анкетирования преподавателей, сотрудников и студентов. Отчеты по результатам анкетирования и социологических исследований. Твердые копии отчетов с исходными данными для определения рейтингов и аккредитационных показателей МарГУ. Отчеты по кафедрам, факультетам/ институтам. Отчет анализа СМК со стороны руководства. Решения Ученого совета по итоговым показателям работы университета. Информация от подразделений для самооценки деятельности МарГУ. Отчет по самооценке деятельности МарГУ. Приказы, распоряжения.

<b>ДП СМК 8.2.1.01-2013</b>	<b>ФГБОУ ВПО «Марийский государственный университет»</b>
	<b>ДП СМК «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон»</b>
	<b>Стр. 8 из 26</b>

14 Процессы СМК, с которыми осуществляется взаимодействие	Все процессы СМК
15 Результат процесса	Выходные данные и записи
16 Критерии оценки	Установленные требования заинтересованных сторон, цели деятельности по реализации требований и их выполнение. Критерии самооценки. Результаты оценки удовлетворенности заинтересованных сторон. Удовлетворенность партнеров качеством подготовки специалистов, выявленная в процессе прохождения всех видов практик обучающимися (измеряется на основе отзывов, рекламаций и рекомендаций организаций-партнеров). Результаты деятельности подразделений Динамика степени удовлетворенности
17 Методы измерений и мониторинга	Мониторинг и анализ со стороны ответственного за процесс. Внутренние и внешние аудиты. Проверки со стороны руководства и надзорных органов

## 5.2 Диаграмма процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон»

### 5.2.1 Процессы, связанные с потребителями.

В рамках СМК МарГУ принято различать два типа потребителей:

- внутренние потребители – потребители различных услуг, предоставляемых вузом (проживание, питание, библиотека и т. д.), т.е. обучаемые студенты, аспиранты, слушатели.
- внешние потребители – юридические или физические лица, финансирующие процессы вуза, приобретающие, использующие или определяющие конечный успех/неудачу – это работодатели, заказчики, родители.

#### 5.2.1.1 Внутренние потребители.

*Процессы, связанные со студентами.*

Определение ожиданий и степени удовлетворенности студентов МарГУ процессами образования, их социального настроения, отношения к реальности и активности в различных сферах выявляется в ходе периодических социологических опросов (подпроцессы 1 и 3).

*Процессы, связанные с персоналом.*

Процессы организации работы с персоналом (профессорско-преподавательский, административно-управленческий, учебно-вспомогательный) регламентируются документами управления кадров, объединенного профкома МарГУ и конкретных подразделений, где заняты сотрудники, а также соответствующими разделами Руководства по качеству [1].

Данный раздел документированной процедуры регламентирует процессы мониторинга восприятия работниками деятельности вуза, полученного через обратную связь путем анкетирования сотрудников вуза (подпроцесс 2), а также уровня удовлетворенности обучаемыми аспектами, касающимися стратегии преподавания и непосредственно самого профессорско-преподавательского состава (подпроцессы 4 и 4-а). Подобные измерения относятся к внутренним и используются МарГУ для того, чтобы анализировать, контролировать, оценивать и понимать, насколько работники удовлетворили свои потребности и ожидания, предсказывать и улучшать деятельность работников вуза, а также составлять и анализировать рейтинг преподавателей, улучшая процессы расстановки кадров.

*Самооценка деятельности вуза.*

МарГУ проводит ежегодно самооценку своей деятельности на соответствие критериям типовой Модели совершенствования деятельности.



Самооценка, как инструмент управления, позволяет организации получить всестороннюю картину своей деятельности, узнать, удовлетворены ли ее потребители, персонал, поставщики, общество, и на этой основе определить приоритетные направления для улучшений. Самооценка способствует систематизации и структурированию менеджмента организации, позволяет проследить динамику улучшений и построить организацию, функционирующую на принципах постоянного совершенствования (подпроцесс 5).

#### 5.2.1.2 Внешние потребители.

*Процессы, связанные с внешними потребителями включают:*

- процесс определения требований (ожиданий) потребителей;
- процессы анализа требований (ожиданий) потребителей и способности выполнить требования потребителей;
- процесс установления и поддержания коммуникаций с потребителями и оценки удовлетворенности потребителей.

Данные процессы реализуются в МарГУ на этапе проектирования содержания обучения.

*Процессы, связанные с поставщиками.*

МарГУ различает два типа поставщиков:

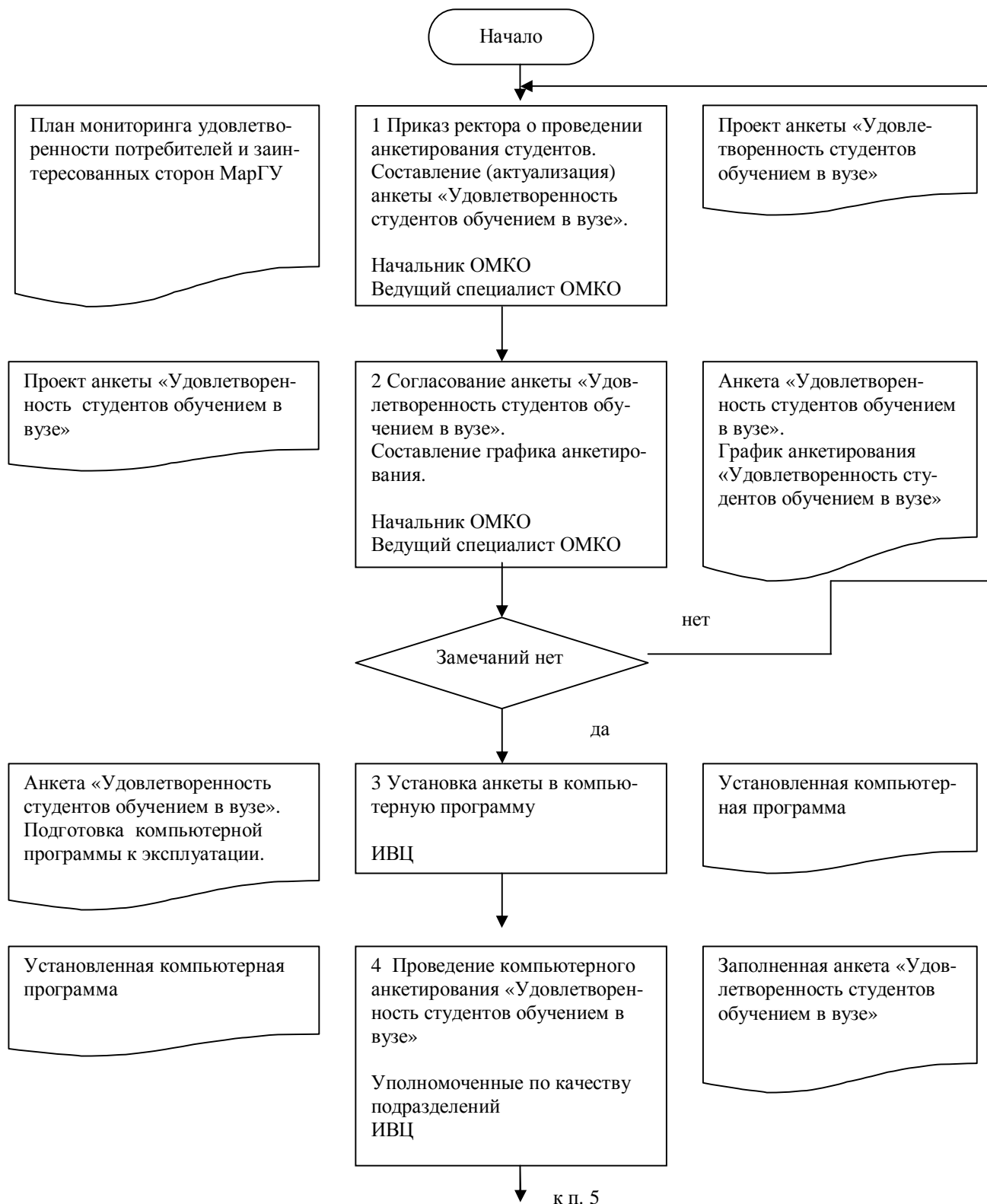
- организации, выпускающих будущих абитуриентов МарГУ и соискателей ученых степеней (школы, вузы);
- организации, предоставляющие МарГУ свою продукцию или услуги.

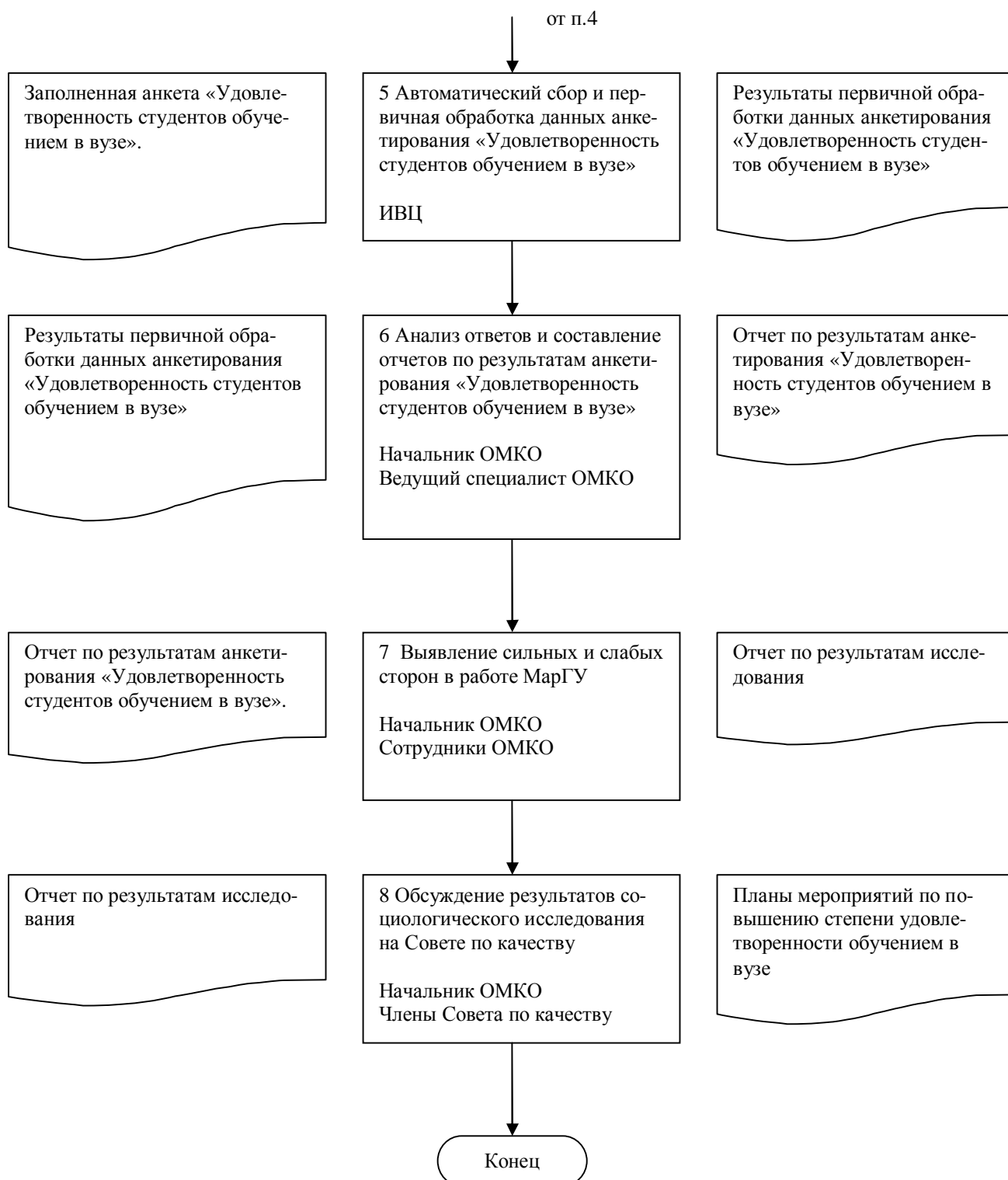
*Процессы, связанные с вышестоящими организациями.*

МарГУ – вуз, находящийся в ведении Министерства образования и науки РФ под надзором Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки – сторон, устанавливающих систему государственного контроля над процессом обучения.

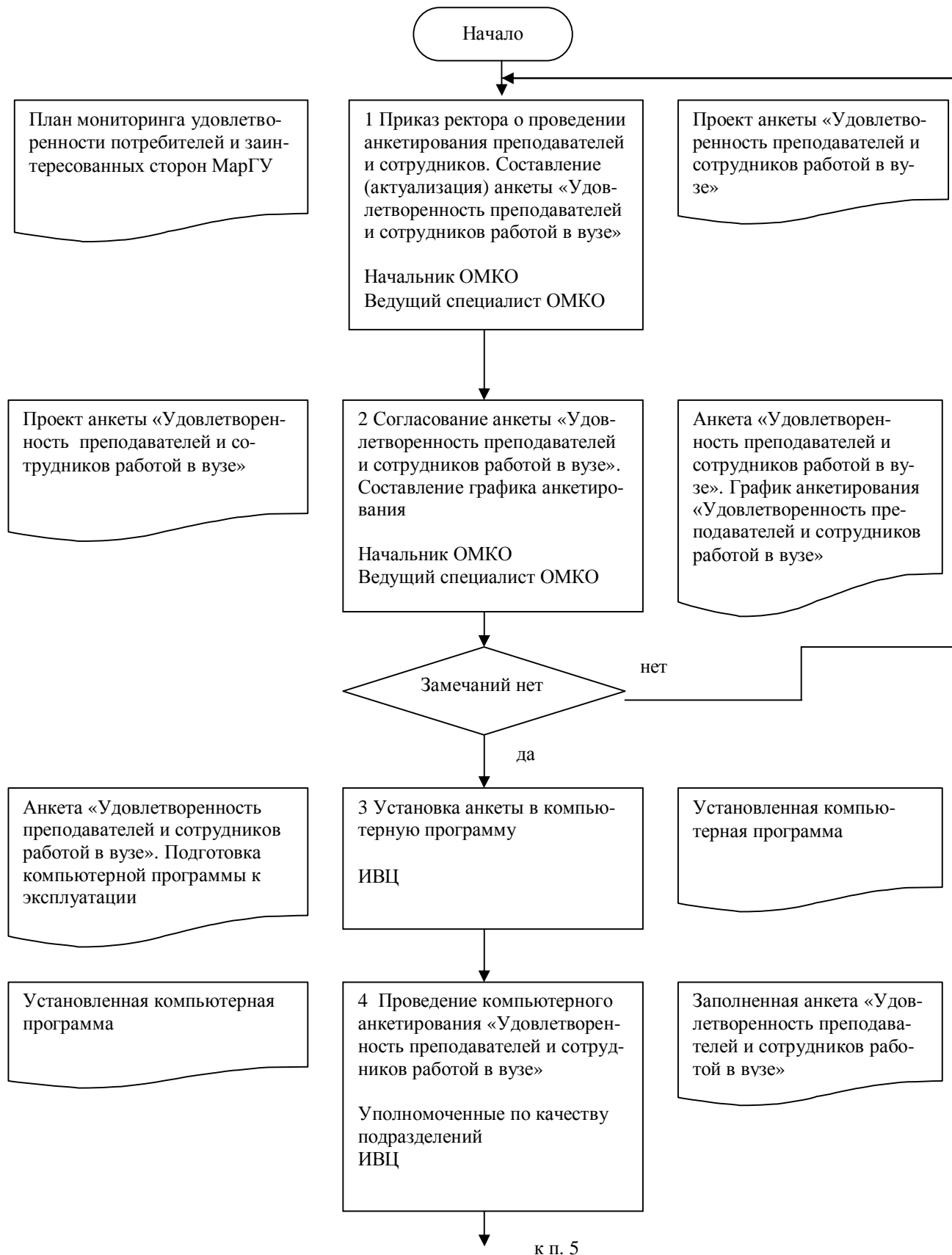
С целью повышения эффективности управления всеми направлениями деятельности вуза выполнение государственных требований реализуется в рамках проведения мониторинга показателей деятельности МарГУ по аккредитационным показателям (подпроцесс 6), мониторинга деятельности вуза (в рамках определения рейтинга вузов, специальностей) (подпроцесс 7), а также составление отчета и анализа указанных показателей деятельности МарГУ со стороны руководства вуза.

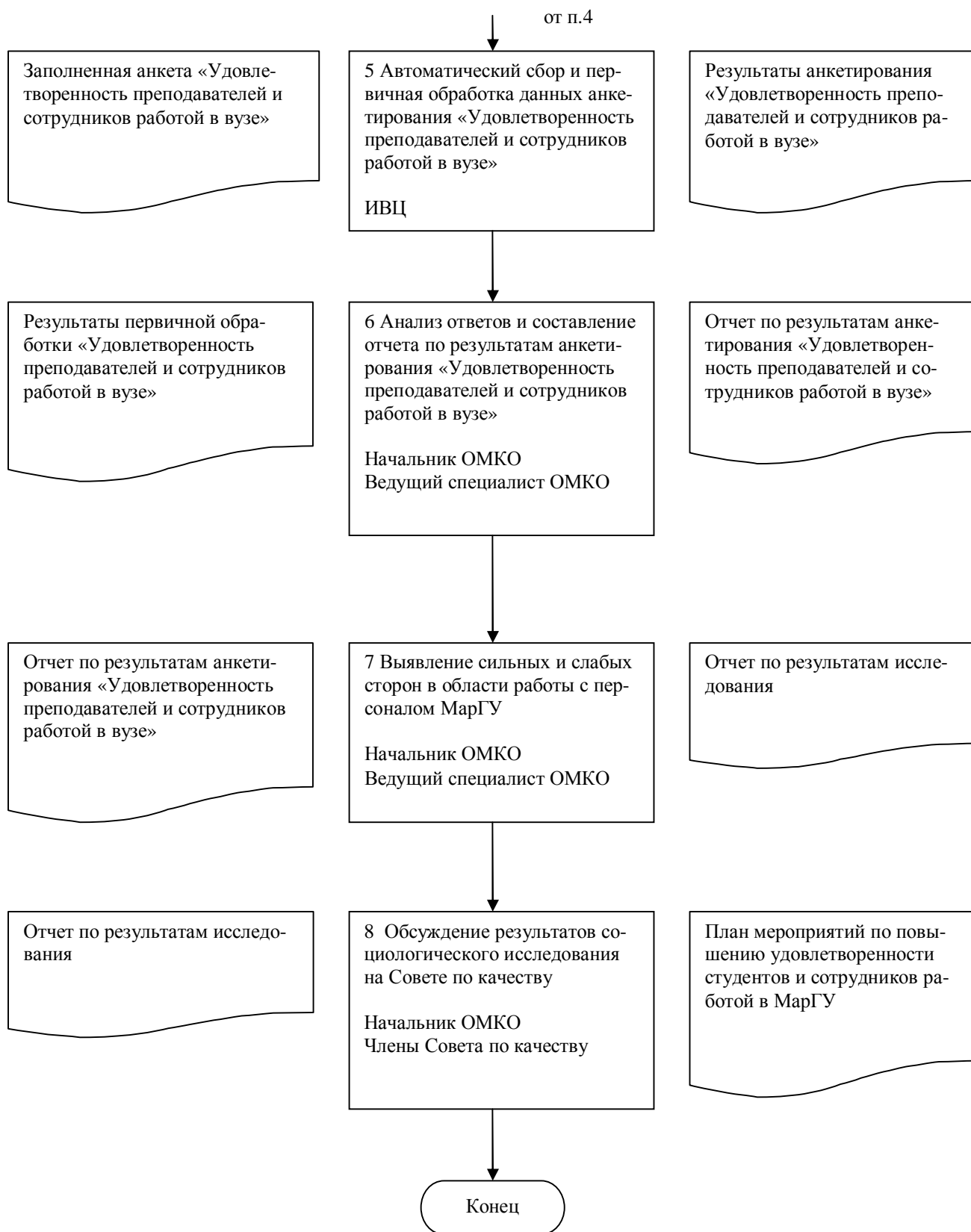
**Подпроцесс 1**  
**Мониторинг удовлетворенности студентов деятельностью вуза**



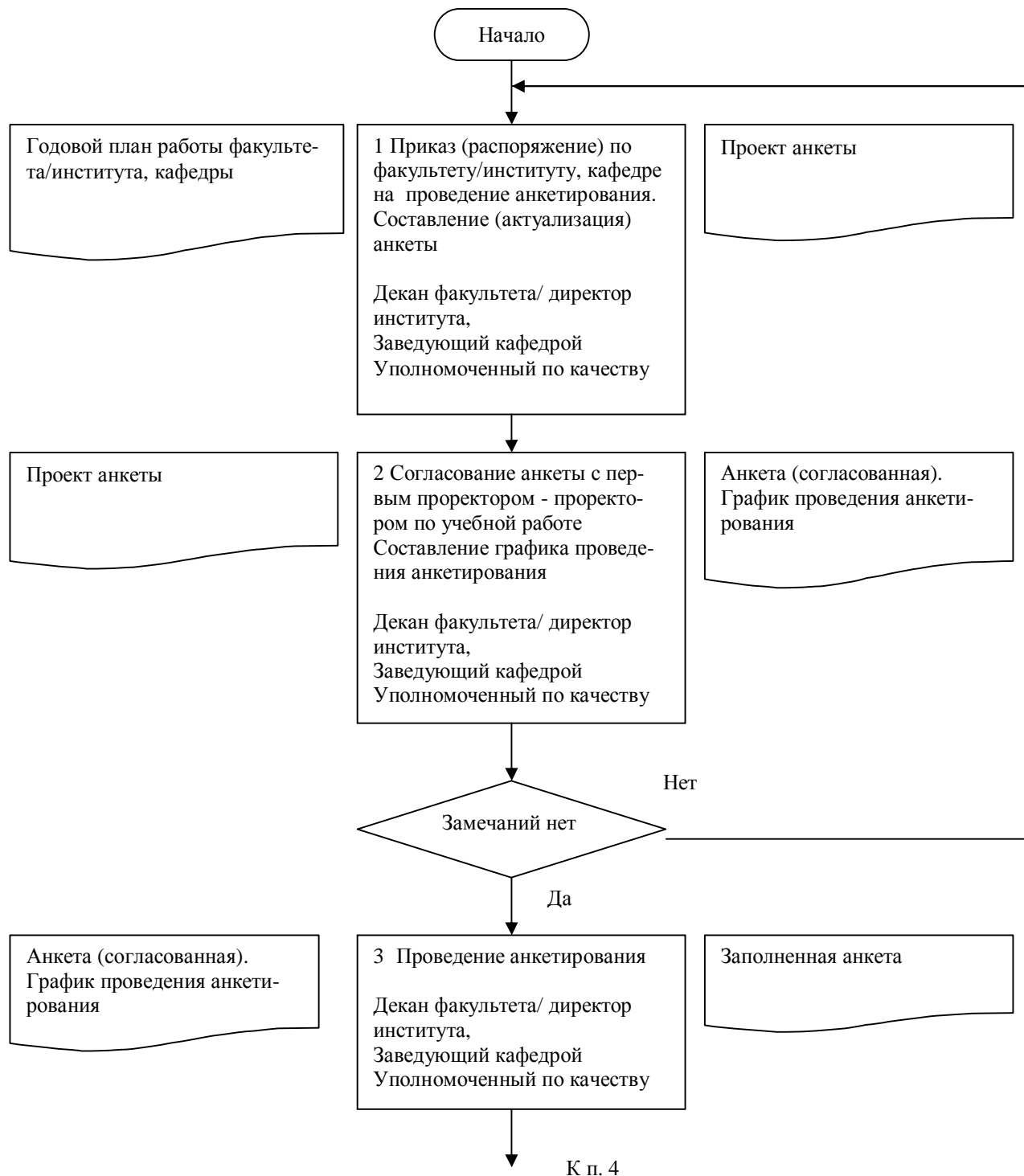


**Подпроцесс 2**  
**Мониторинг удовлетворенности работников МарГУ деятельностью вуза**

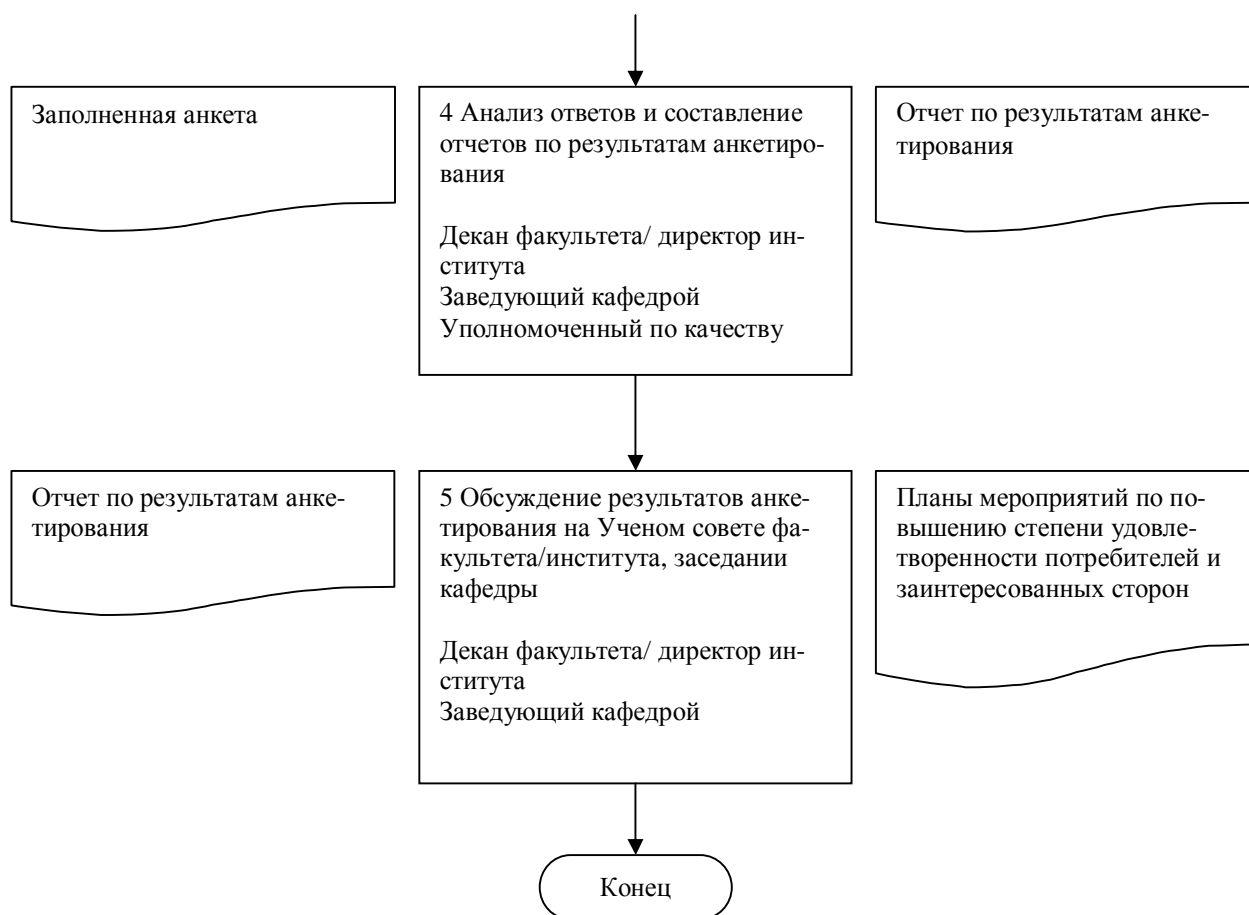




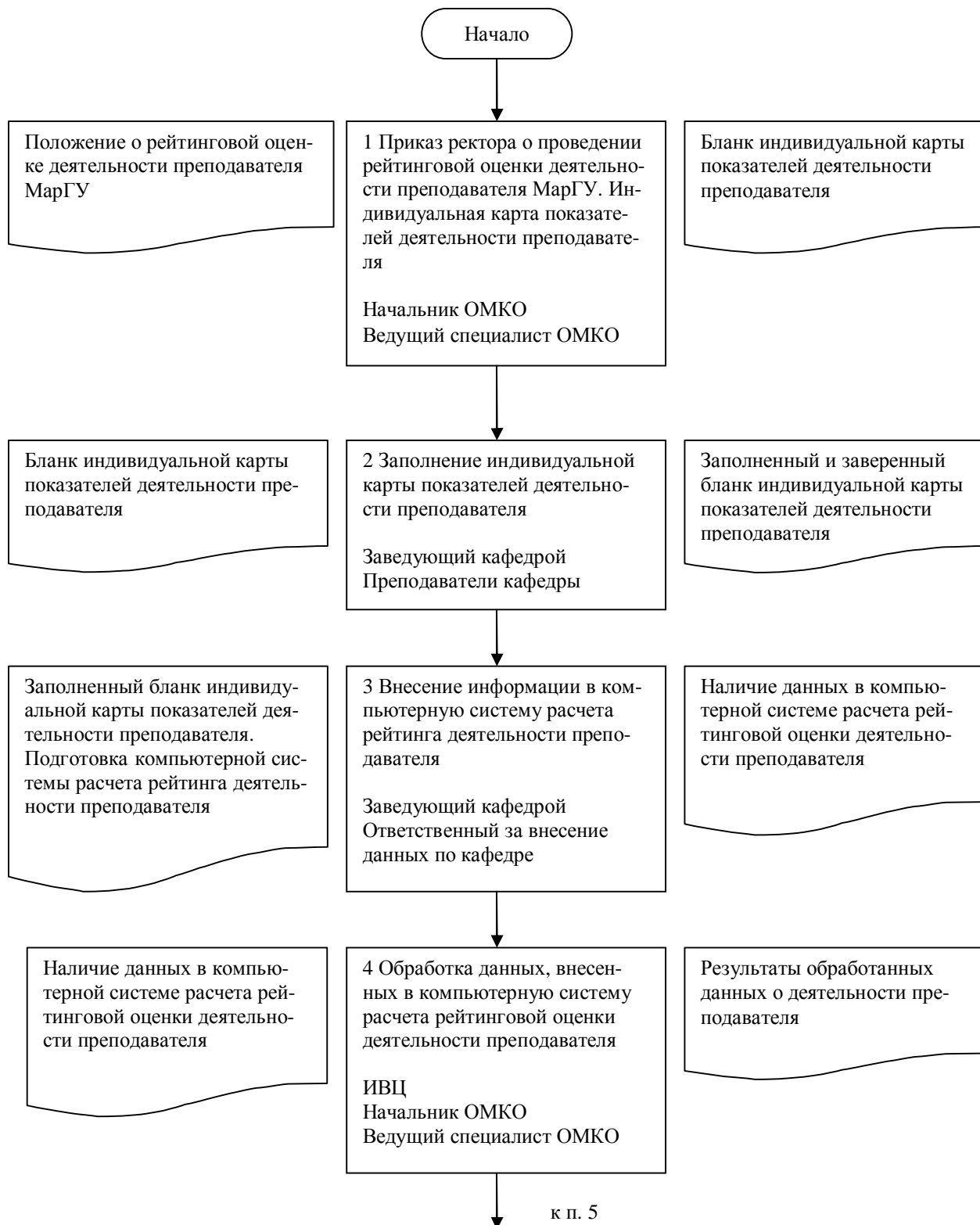
**Подпроцесс 3**  
**Проведение анкетирования потребителей и заинтересованных сторон,**  
**организованное факультетом/институтом, кафедрой**



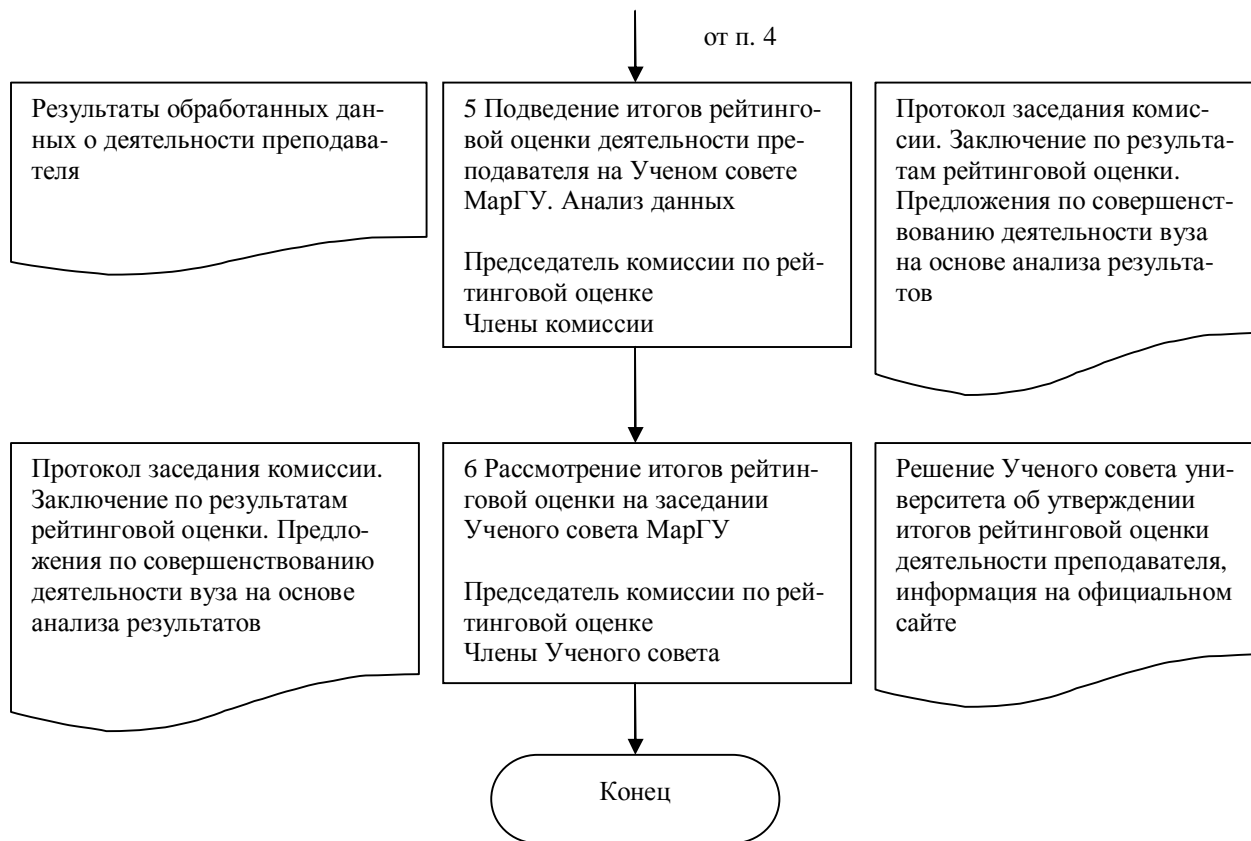
От п. 3



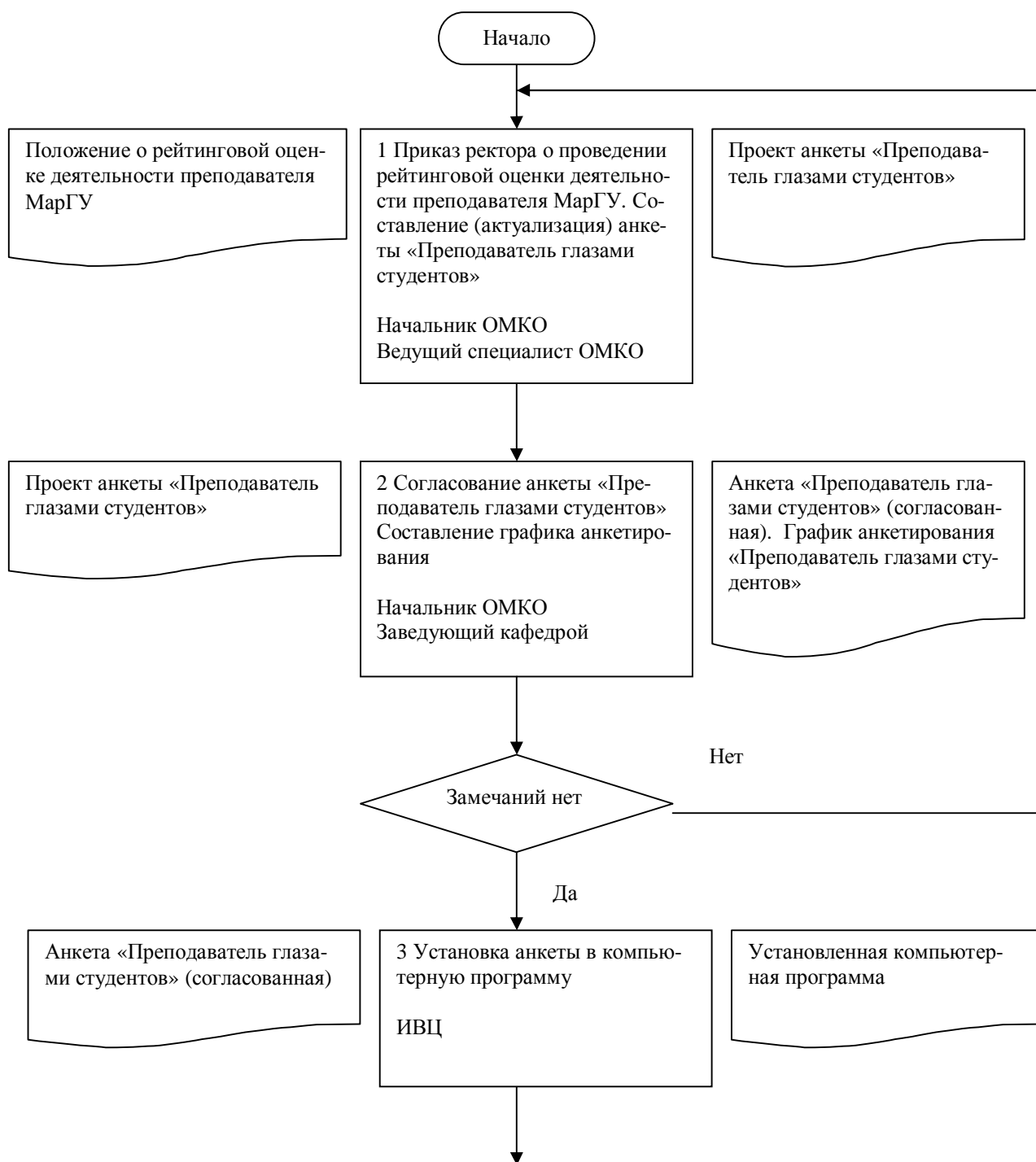
**Подпроцесс 4**  
**Мониторинг показателей рейтинговой оценки деятельности преподавателя МарГУ**

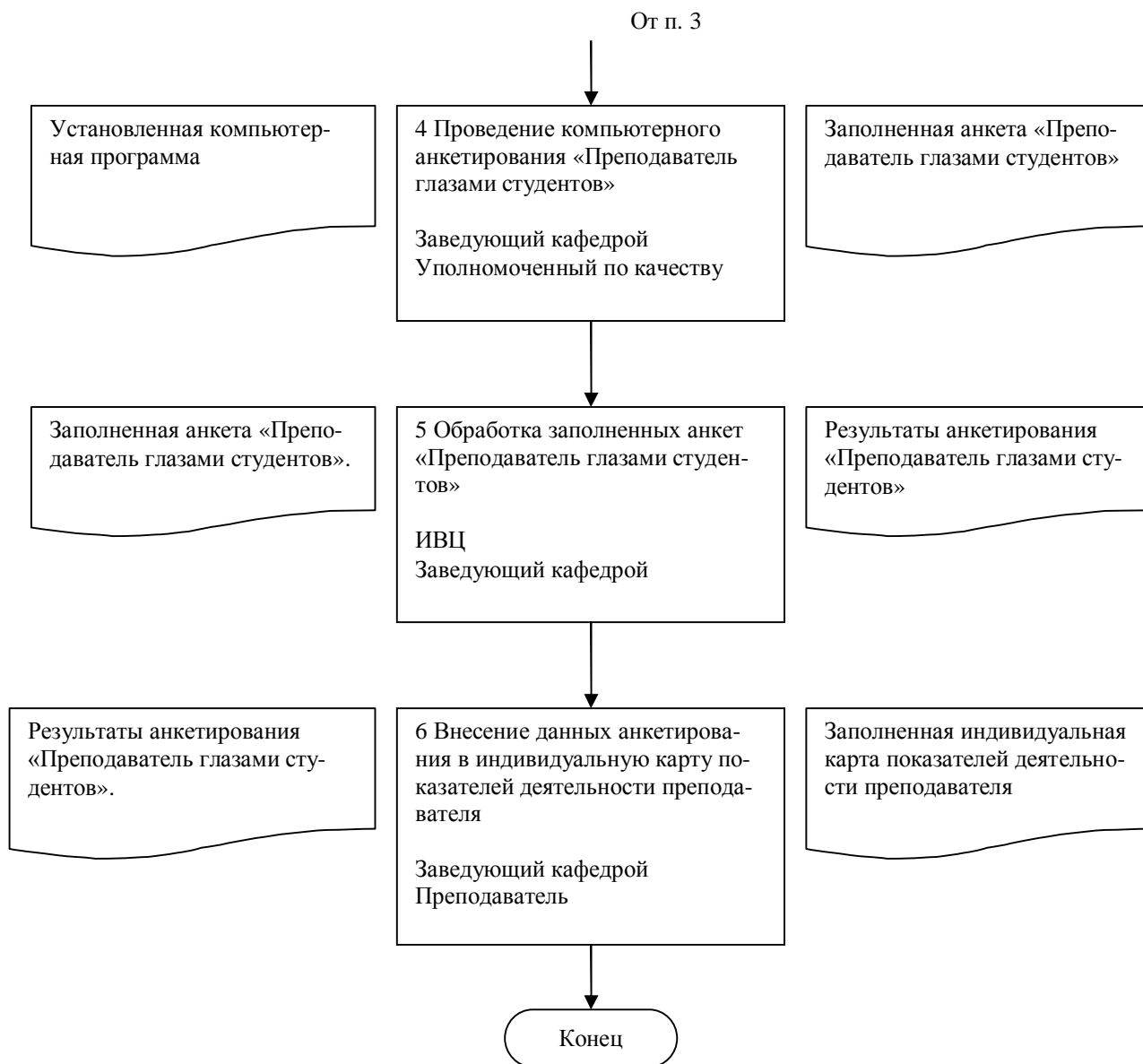






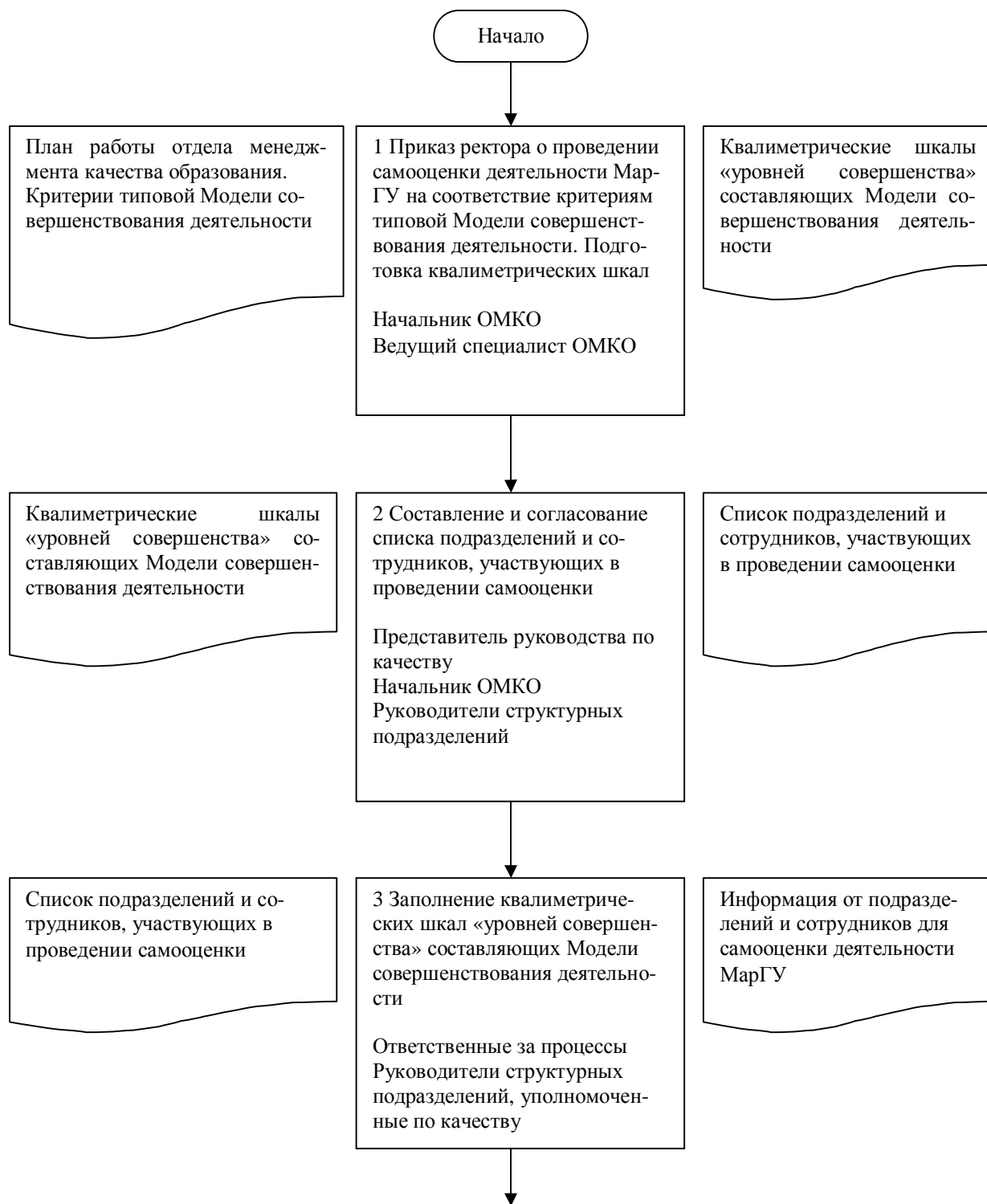
**Подпроцесс 4-а**  
**Анкетирование «Преподаватель глазами студентов»**  
**в рамках рейтинговой оценки деятельности преподавателя**

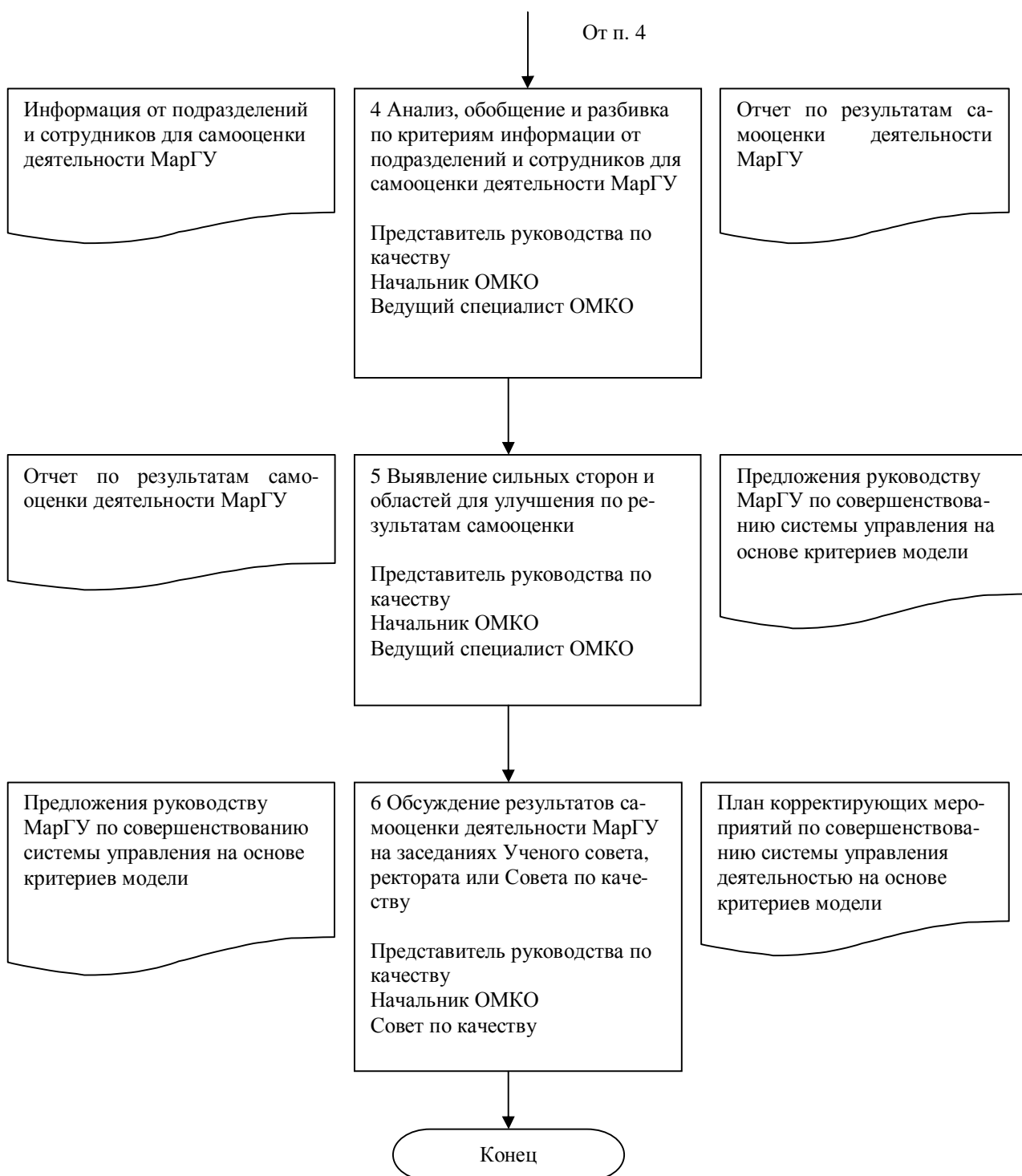




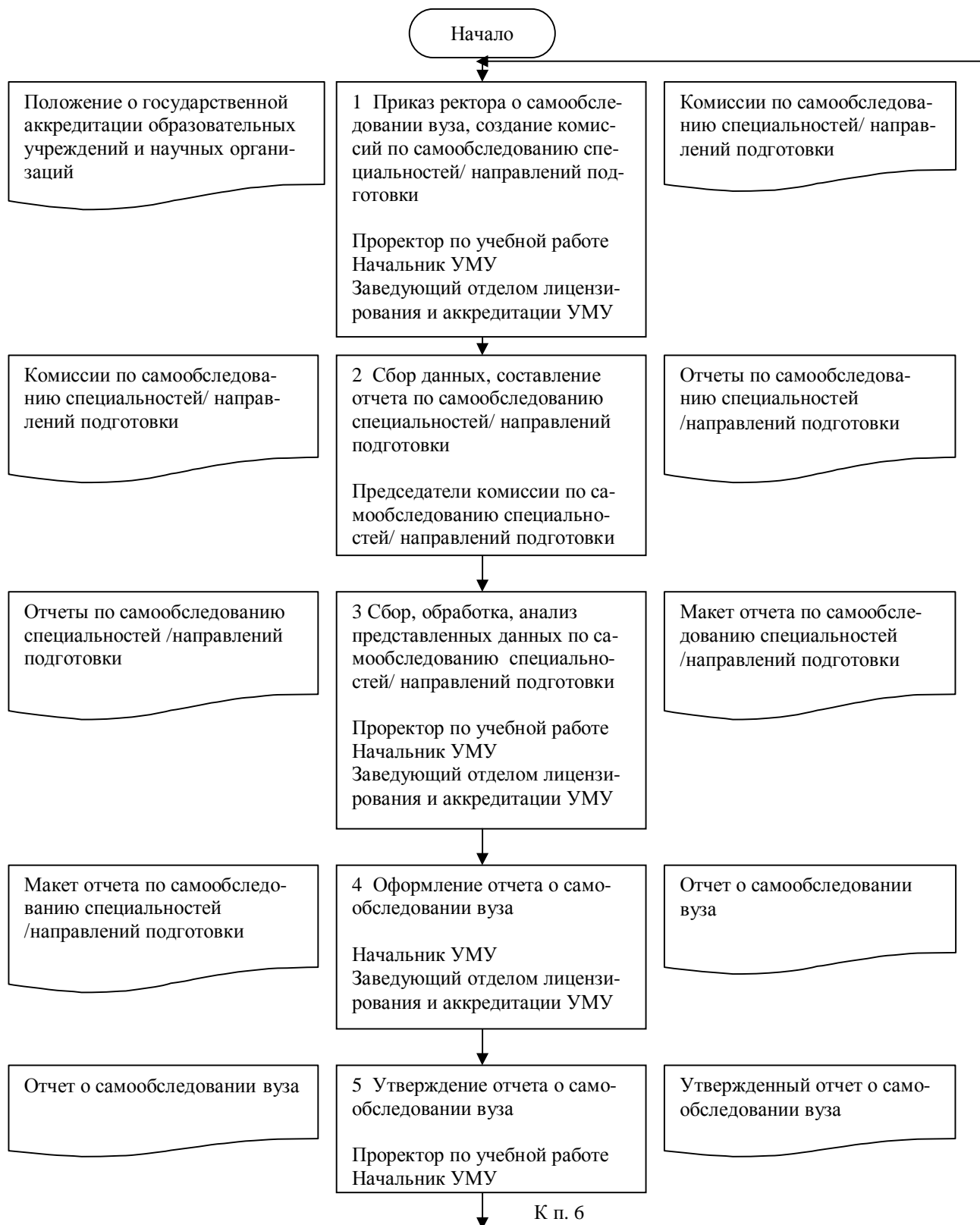
## Подпроцесс 5

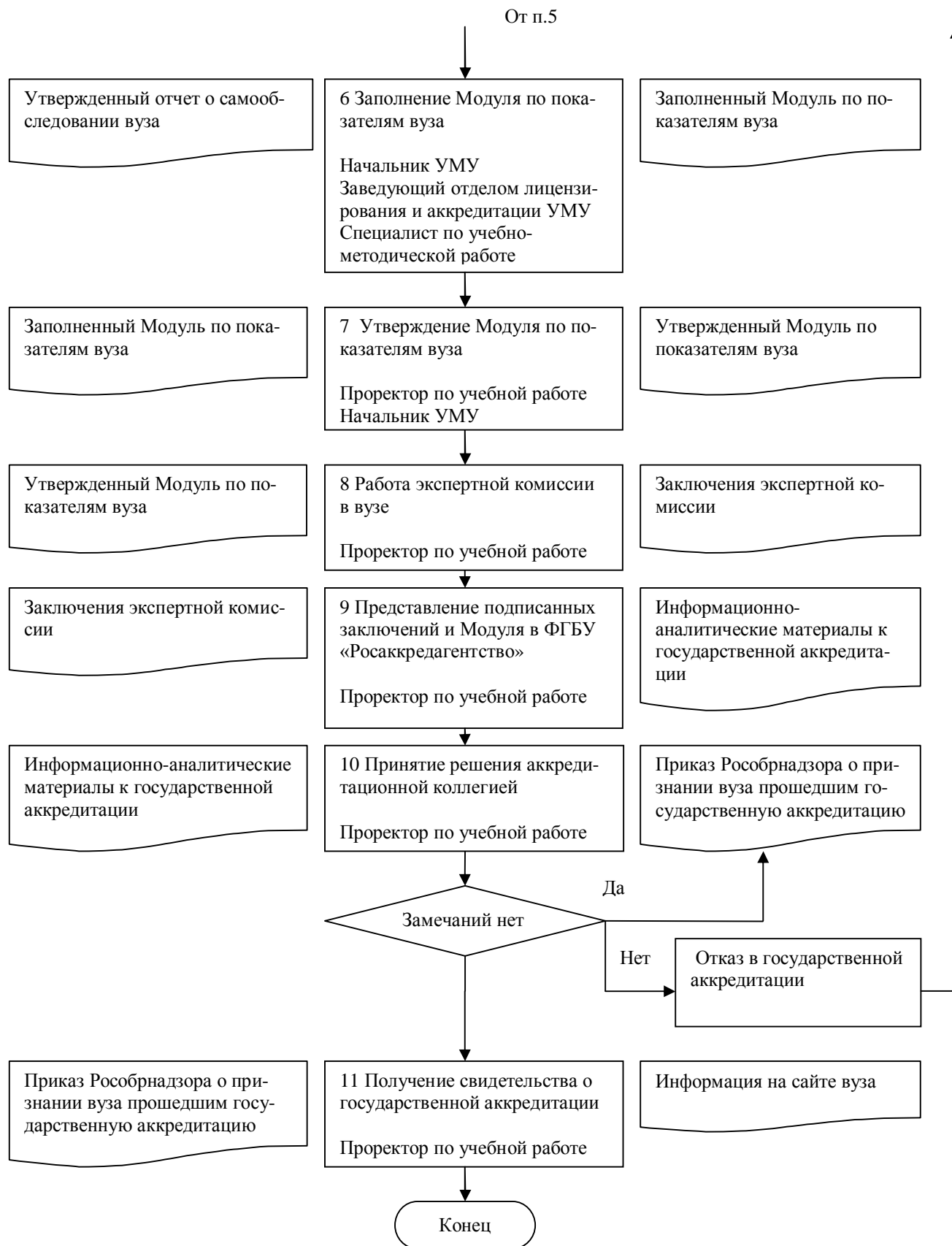
### Самооценка МарГУ на соответствие критериям типовой Модели совершенствования деятельности



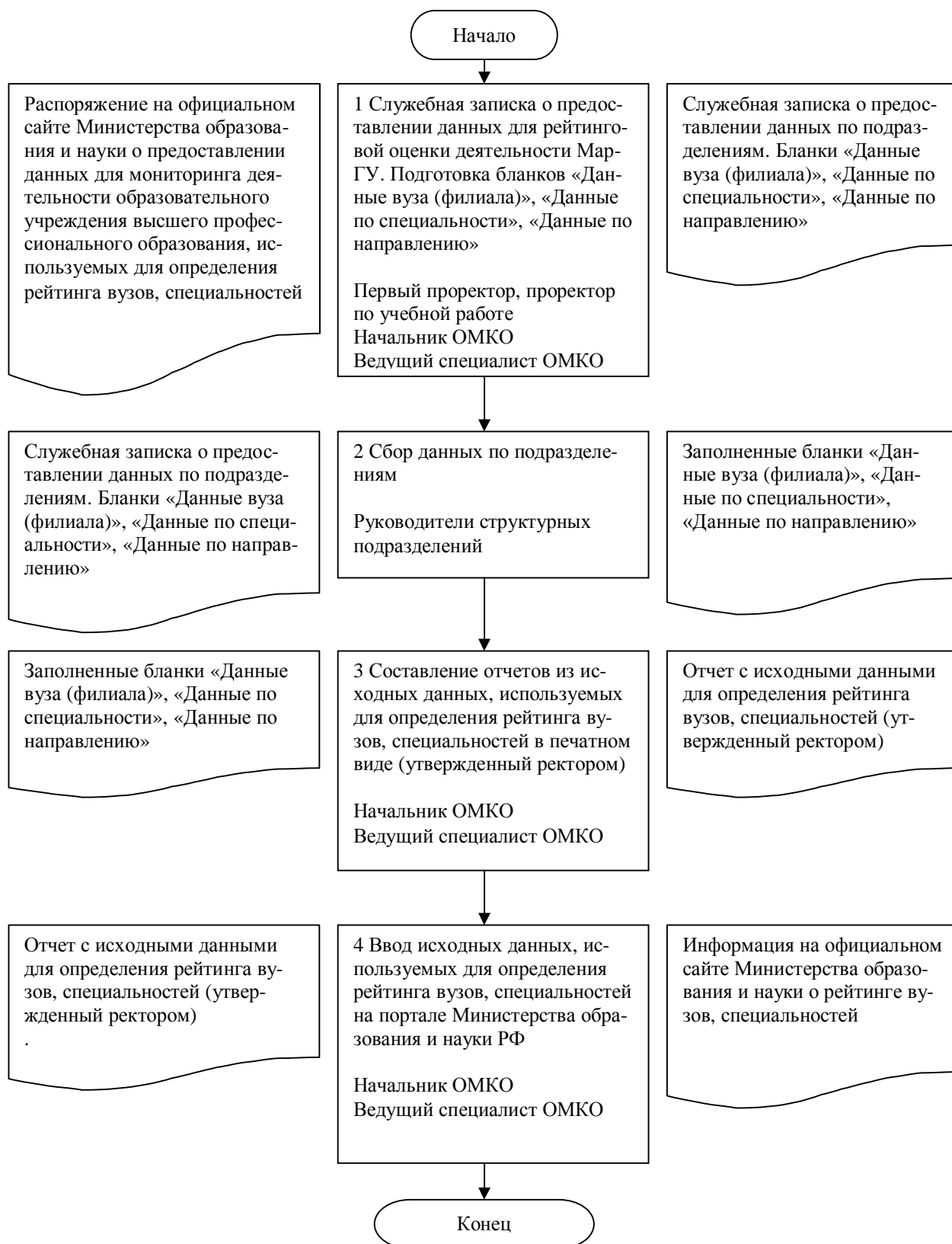


**Подпроцесс 6**  
**Мониторинг показателей деятельности МарГУ**  
**по аккредитационным показателям**





**Подпроцесс 7**  
**Мониторинг деятельности вуза**  
**(в рамках определения рейтинга вузов, специальностей)**





## 6 Ответственность и полномочия

6.1 Ректор несет ответственность за решение о проведении плановых мероприятий по мониторингу удовлетворенности студентов и сотрудников университета.

6.2 Первый проректор - проректор по учебной работе дает заключение о возможности использования анкеты.

6.3 Начальник ОМКО несет ответственность за организацию, проведение и достоверность результатов анкетирования, составление отчетов руководству и доведение информации о результатах анкетирования на уровне вуза.

6.4 Ответственность за общесистемное программное и техническое обеспечение процесса несет начальник ИВЦ.

6.5 Ведущий специалист ОМКО своевременно предоставляет информационные материалы (анкеты, опросные листы), оформляет сводные данные для составления отчетов.

6.6 Руководители структурных подразделений несут ответственность за:

- соблюдение сроков предоставления данных для формирования соответствующих отчетных документов;
- достоверность и обоснованность предоставленных материалов;
- исполнение закрепленных за ними задач;
- знание и выполнение ими и подчиненным персоналом требований настоящей процедуры;
- анализ результатов анкетирования и принятие соответствующих решений по повышению удовлетворенности анкетизируемых;
- доведение информации о результатах анкетирования на уровне подразделения.

### Разработано:

Ведущий математик ОМКО

10.01.2013г

Г.Ю. Зубарева

### Согласовано:

11.01.2013

Начальник УМУ

В.Н. Максимов

Начальник ИВЦ

11.01.2013

Л.В. Курандин

И.о. начальника юридического отдела

11.01.2013г

С. Ю. Матвеева

### Экспертиза проведена

Начальник ОМКО

14.01.2013г

Р.В. Босович

### Список использованных источников

1 РК 04 Руководство по качеству.

2 Положение о государственной аккредитации образовательных учреждений и научных организаций.

3 Методика самооценки ОУ на основе Модели совершенствования деятельности («ЛЭТИ»).

