



УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГРОДНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
ДП-4.3-2023

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Гродненский государственный
аграрный университет»



В.В. Пешко
2023 г.

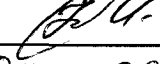
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной работе,
представитель руководства по
качеству


С.И. Юргель
« 01 » 09 2023 г.

ГРОДНО



Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА учреждением образования «Гродненский государственный аграрный университет»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Пешко В.В., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук
(руководитель);

Кравчик Е.Г., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук;

Юргель С.И., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук

2. ВНЕСЕНА учебно-методическим отделом и рабочей группой по развитию СМК

3. УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом Ректора от 19 сентября 2017 г. № 724-од

4. ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

© Учреждение образования
«Гродненский государственный
аграрный университет»

Настоящая документированная процедура университета не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Гродненский государственный аграрный университет»

Издана на русском языке



СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	7
	Матрица распределения полномочий и ответственности документированной процедуры «Оценка удовлетворенности потребителей»	9
6	ЗАПИСИ	11
	ПРИЛОЖЕНИЕ А. Книга замечаний и предложений	12
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Примерные формы анкет оценки удовлетворенности потребителей	13
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	19



1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура является основным документом, регламентирующим процесс оценки удовлетворенности потребителей. Настоящая процедура применяется во всех структурных подразделениях УО «ГГАУ», обеспечивающих учебный, научно-исследовательский процесс и инновационную деятельность.

Настоящий документ определяет порядок и ответственность заинтересованных сторон по организации и выполнению работ оценки удовлетворенности потребителей уровнем подготовки выпускников, получивших высшее образование первой и второй ступени, а также магистрантов и аспирантов.

Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2015.

Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все структурные подразделения УО «ГГАУ», обеспечивающие учебный процесс и внешние связи.

Настоящая процедура применяется в УО «ГГАУ» посредством реализации следующих процессов:

- прием абитуриентов в университет;
- организация и проведение производственных практик;
- распределение выпускников;
- организация научно-образовательного процесса в университете;
- контроль прибытия выпускников на рабочие места.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данной документированной процедуры использованы следующие нормативные документы:

СТБ ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования НПА и ТНПА

СТУ и ДП университета

Устав УО «ГГАУ»

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями,



выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

Потребитель – организация или физическое лицо, заказывающее и получающее услуги, оказываемые университетом в соответствии с Уставом УО «ГГАУ».

Сокращения

ISO (ИСО) – Международная организация по стандартизации

СТБ – Государственный стандарт Республики Беларусь

СТУ – Стандарт университета

ДП – Документированная процедура

КД – Корректирующие действия

УО «ГГАУ» – Учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет»

ВУЗ – Высшее учебное заведение

РИ – Рабочая инструкция

РК – Руководство по качеству

СМК – Система менеджмента качества

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется для повышения качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг.

Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – средство, ориентированное на решение основной задачи университета по обеспечению и повышению качества образовательных услуг посредством системы взаимодействия вуза с различными группами потребителей.

Ответственным за оценку удовлетворенности потребителей является Ректор университета.

Ответственными за отдельные виды деятельности являются проректор по учебной работе, проректор по научной работе, деканы факультетов, руководитель производственной практики.

Оценка удовлетворенности потребителей состоит из этапов: 1) сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей; 2) оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования; 3) оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности.

Основанием (входом) для выполнения процедуры являются:

- книга замечаний и предложений (Приложение А). Согласно приказу №942 от 01.12.2008 г. по УО «ГГАУ» книга замечаний и предложений находится в следующих корпусах:



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

ДП-4.3-2023

- главный учебный корпус (ул. Терешковой, 28) - канцелярия;
- общежитие № 1 (ул. Терешковой, 26) - кабинет зав. общежитием;
- общежитие № 2 (ул. Терешковой, 24) - кабинет зав. общежитием;
- общежитие № 3 (ул. Социалистическая, 53) - кабинет зав. общежитием;
- общежитие № 4 (ул. Парижской коммуны, 6) - кабинет зав. общежитием;
- общежития № 5 (ул. Терешковой, 22) - кабинет зав. общежитием;
- общежитие № 6 (ул. Брикеля, 7) кабинет зав. общежитием;
- общежитие № 7 (ул. Терешковой, 22/1) - кабинет зав. общежитием;
- столовая (ул. Терешковой, 22а) - кабинет зав. столовой;
- буфет корпуса факультета ветеринарной медицины (ул. Волковича, 1);
- буфет главного учебного корпуса университета (ул. Терешковой, 28);
- буфет корпуса зооинженерного факультета (ул. Академическая, 10);
- кафедра механизации сельскохозяйственного производства (ул. Терешковой, 28) - кабинет зав. кафедрой;
- журнал регистрации жалоб и предложений, находящиеся в каждом структурном подразделении;
- публикации о УО «ГГАУ» в печати и информация других средств массовой информации;
- внешняя информация, относящаяся к запросам рынка, нуждам потребителей, ВУЗам - конкурентам;
- результаты анкетных опросов потребителей услуг УО «ГГАУ» и работников УО «ГГАУ». Примерные формы для проведения анкетирования представлены в Приложении Б;
- жалобы и претензии работодателей на качество выпускников УО «ГГАУ».

Сбор информации об удовлетворенности потребителей, путем анкетных опросов, осуществляется в УО «ГГАУ» как периодически, так и на регулярной основе.

Результаты сбора публикаций в печати и информации в средствах массовой информации, анкетных опросов потребителей оформляются в виде отчетов, которые в обязательном порядке рассматриваются руководством УО «ГГАУ» и на Совете университета для выявления возможных проблем и жалоб потребителей с применением, при необходимости, корректирующих и предупреждающих действий.

4.4 Владельцем данной процедуры является проректор по учебной работе.

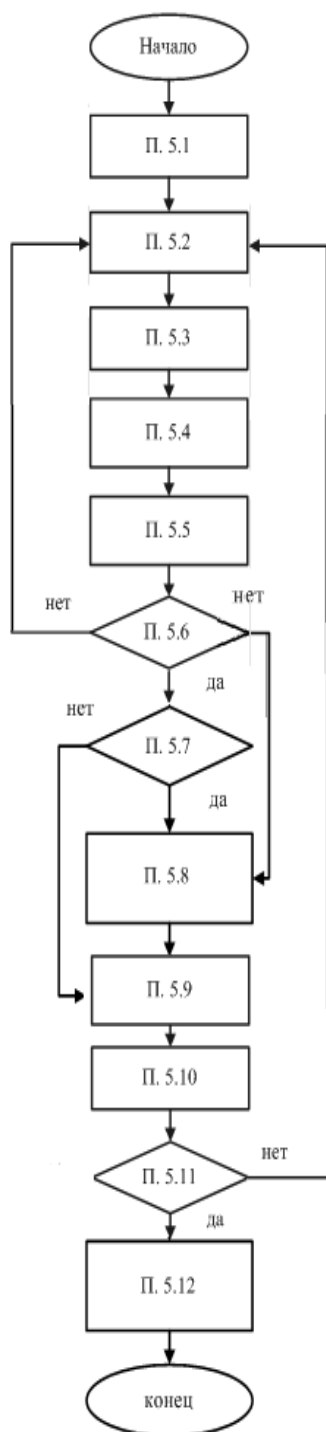
4.5 Процессы-поставщики СТУ-2.1-2023 «Довузовская подготовка», СТУ-2.2-2023 «Подготовка специалистов на 1 ступени высшего образования», СТУ-2.3-2023 «Подготовка магистров на 2 ступени высшего образования», СТУ-2.4-2023 «Подготовка научных работников высшей квалификации», СТУ-2.5-2023 «Переподготовка и повышение



квалификации», СТУ-2.6-2023 «Воспитательная и идеологическая работа», СТУ-2.7-2023 «Научная и инновационная деятельность».

4.6 Процедура потребитель - ДП-1.4-2023 «Анализ СМК со стороны высшего руководства».

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ



5.1 Определение порядка оценки удовлетворенности потребителей посредством мониторинга осуществляется университетом.

5.2 Исследование структуры требований и требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых УО «ГГАУ» осуществляется в рамках РК-1-2023 Руководство по качеству. Обратная связь с потребителями с целью определения их удовлетворенности осуществляется в рамках этого же процесса посредством документированной процедуры, а также плана мониторинга удовлетворенности потребителей УО «Гродненский государственный аграрный университет».

5.3 Создание комиссий по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей. Комиссия создается на постоянной основе и действует в соответствии с «Положением об экспертной комиссии по мониторингу удовлетворенности потребителей», которая оценку удовлетворенности потребителей.

5.4 Организация работы комиссии по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей. Данной работой руководит Проректор по учебной работе.

5.5 Изучение текущего спроса внешних потребителей (работодателей), производится силами деканатов на основе статистических материалов документированной процедуры.

5.6 Анализ удовлетворенности



потребителей со стороны руководства по определению ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности ВУЗа. Полученная информация используется при анализе удовлетворенности потребителей со стороны руководства по определению ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для развития и улучшения уровня услуг предоставляемых ВУЗом.

5.7 Анализ и обработка требований и пожеланий потребителей. Результаты анализа удовлетворенности, требований и пожеланий потребителей обрабатываются деканатами, учебно-методическим отделом и другими структурными подразделениями, задействованные на данном этапе.

Методика оценки удовлетворенности потребителей по результатам анкетирования:

- Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется на основе подсчета и анализа баллов выставляемых потребителями в анкетах по 5-ти балльной шкале.

- Первоначально подсчет баллов и определение оценки удовлетворенности потребителей проводится по каждому виду деятельности отдельно, а затем такой же подсчет и оценка делается по всем видам деятельности вместе и эта оценка является итоговой.

- Подсчет итоговой оценки удовлетворенности потребителей осуществляется при условии получения предприятием не менее 75% (от разосланных) заполненных анкет по каждому виду деятельности.

Анализ оценок осуществляется не менее двух раз в год (в июле и феврале).

- Деятельность по оценке удовлетворенности потребителей координирует Проректор по учебной работе.

- Подсчет оценок по видам деятельности проводится при наличии не менее 75% (от разосланных) заполненных анкет, но они не являются окончательным результатом оценки удовлетворенности потребителей.

- При подсчете оценки удовлетворенности потребителей сначала подсчитываются проценты потребителей (из общего числа заполнивших анкеты), проставившие одинаковые баллы.

Затем проводится анализ полученных данных и делается вывод (оценка по виду деятельности и итоговая оценка), исходя из установленных университетом критериев принятия решения.

4,51-5 балла - высокая степень удовлетворенности

3,51-4,5 балла - степень удовлетворенности выше среднего

2,51-3,5 балла - средняя степень удовлетворенности

1,51-2,5 балла – ниже среднего степень удовлетворенности

1-1,5 балла – низкая степень удовлетворенности



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

ДП-4.3-2023

5.8 Мониторинг динамики, процессов и причин перераспределения молодых специалистов к другим работодателям осуществляется деканатами и сотрудниками отдела кадров.

5.9 Оценка результатов аналитической работы. На основании данных мониторинга и имеющихся возможностей ВУЗа осуществляется оценка результатов аналитической работы.

5.10 Заседания комиссий по оценке удовлетворенности потребителей проводится проректором по учебной работе.

5.11 Оценка степени удовлетворенности потребителей и разработка мероприятий по улучшению качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг осуществляется руководством ВУЗа.

5.12 Передача информации о результатах оценки удовлетворенности потребителей. Результаты оценки удовлетворенности потребителей могут передаваться в Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Беларусь и Министерство образования Республики Беларусь и другие заинтересованные организации и ведомства.

**Матрица распределения полномочий и ответственности
документированной процедуры
«Оценка удовлетворенности потребителей»**

Должностное лицо	Ректор	Проректор по учебной работе	Проректоры по учебной работе	Начальник учебно-методического отдела	Декан факультета	Руководители других структурных подразделений	Начальник отдела кадров	Юрисконсульт
Вид деятельности								
Определение порядка оценки удовлетворенности потребителей посредством мониторинга	Р		О	И				И
Исследование структуры требований и требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых УО «ГГАУ»	Р		О	И	И	И		
Создание комиссий по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей		Р		И	И	И		
Организация работы комиссии по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей		Р		И				
Изучение текущего спроса внешних потребителей (работодателей)				Р	И	И		
Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства по определению ресурсов, требуемых для повышения	Р		О	И		И		

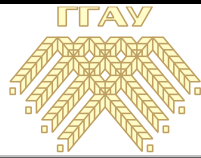


**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

ДП-4.3-2023

Должностное лицо	Ректор	Проректор по учебной работе	Проректоры по учебной работе	Начальник учебно-методического отдела	Декан факультета	Руководители других структурных подразделений	Начальник отдела кадров	Юрисконсульт
Вид деятельности								
удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности ВУЗа								
Анализ и обработка требований и пожеланий потребителей			Р	О	И	И		
Мониторинг динамики, процессов и причин перераспределения молодых специалистов к другим работодателям				О	И		И	И
Оценка результатов аналитической работы		Р		ОИ	И			
Заседание комиссии по оценке удовлетворенности потребителей		Р		ОИ	И			
Оценка степени удовлетворенности потребителей и разработка мероприятий по улучшению качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг осуществляется руководством ВУЗа.	Р	О						
Передача информации о результатах оценки удовлетворенности потребителей	Р		О	И				И

Р – руководитель
О – ответственный исполнитель
И – исполнитель



6 ЗАПИСИ

6.1 В ВУЗе может проводиться сбор результатов документированных процедур (отзывы, письма, статьи и другие материалы) со стороны потребителей:

- во время встреч с потребителями услуг;
- комиссиями по проведению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей;
- иными лицами, уполномоченными по качеству.

6.2 Сбор документированных процедур осуществляется в установленные сроки в объеме представившейся возможности. Полученная информация анализируется, и наряду с результатами мониторинга может служить свидетельством удовлетворенности потребителей качеством услуг.

6.3 Сбор и анализ информации осуществляется деканатами и учебно-методическим отделом.

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»	ДП-4.3-2023
---	--	--------------------

Приложение Б

Примерные формы анкет оценки удовлетворенности потребителей

Учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет»

АНКЕТА

«Оценка удовлетворенности студентов»

Уважаемый студент УО «ГГАУ»!


В целях совершенствования образовательного процесса, вузом проводится анонимный опрос по оценке вашей удовлетворенности как потребителя образовательных услуг.

Оцените, пожалуйста, по предложенным критериям (индикаторам качества) **на сколько Вы удовлетворены**.

Поставьте знак **X** в клеточку, соответствующую Вашей степени удовлетворенности по каждому индикатору. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0** – **затрудняюсь ответить** (это не оценка!).

№	Индикатор качества	Оценка					Затрудняюсь ответить (это не оценка!)
		5	4	3	2	1	
		Высокая степень удовлетворенности	Средняя степень удовлетворенности	Степень удовлетворенности ниже среднего	Низкая степень удовлетворенности	Неудовлетворен полностью	
1. На сколько Вы удовлетворены учебным процессом в УО «ГГАУ» «Студент об учебном процессе»							
1.1	Объективностью проводимых текущих контролей знаний студентов (сдача модулей, контрольные работы, тестирование)						
1.2	Объективностью проводимых итоговых контролей знаний (экзамен, зачет)						
1.3	Организацией самостоятельной работы студентов						
1.4	Организацией производственной (преддипломной) практики (заполняют студенты 5 курса)						
1.5	Обеспеченностью учебной литературой библиотеки						
1.6	Обеспеченностью учебно-методической литературой кафедр						
1.7	Своим уровнем профессиональной подготовки (заполняют студенты 5 курса)						
1.8	Компетентностью ППС специальных кафедр (заполняют студенты 5 курса)						
1.9	Своим уровнем культурного развития						
1.10	Компетентностью ППС общеобразовательных кафедр						
1.11	Материально-технической базой университета						
1.12	Психологическим климатом в студенческом коллективе						
Ваши предложения по совершенствованию учебного процесса _____							
2. На сколько Вы удовлетворены воспитательно-идеологической работой в УО «ГГАУ» «Студент о воспитательно-идеологической работе»							
2.1	Воспитательной работой куратора						
2.2	Проводимыми в университете мероприятиями воспитательно-идеологической направленности						
2.3	Работой студенческого профкома (заполняют члены студенческого профкома)						
2.4	Работой ОО БРСМ (заполняют члены ОО БРСМ)						
2.5	Работой студенческого клуба						
2.6	Организацией досуга студентов						
Ваши предложения по совершенствованию воспитательно-идеологической работы _____							
3. На сколько Вы удовлетворены участием в научно-исследовательской работе студентов «Студент о НИР» (заполняют студенты 4-5 курсов)							
3.1	Работой научного кружка кафедры, за которым закреплена Ваша группа						
3.2	Проводимыми научными студенческими конференциями						
3.3	Своей вовлеченностью в научно-исследовательскую работу						
Ваши предложения по совершенствованию научно-исследовательской работы студентов _____							

Благодарим за ответы!

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»	ДП-4.3-2023
---	--	--------------------

Учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет»

**АНКЕТА
«Слушатель ФПК и ПК АПК о курсах ПК»**

Уважаемый слушатель ФПК и ПК АПК!

В целях совершенствования образовательного процесса, вузом проводится анонимный опрос по оценке вашей удовлетворенности как потребителя образовательных услуг.


Оцените, пожалуйста, по предложенным критериям (индикаторам качества) **на сколько Вы удовлетворены**.

Поставьте знак **X** в клеточку, соответствующую Вашей степени удовлетворенности по каждому индикатору. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0** – **затрудняюсь ответить** (это не оценка!).

Название потока _____		Дата «__» _____ 20__ г.					
№	Индикатор качества	Оценка					
		5	4	3	2	1	0
		Высокая степень удовлетворенности	Средняя степень удовлетворенности	Степень удовлетворенности ниже среднего	Низкая степень удовлетворенности	Неудовлетворен полностью	Затрудняюсь ответить (это не оценка!)
1	Организацией аудиторных занятий						
2	Организацией выездных практических занятий <i>(оценка производится, если практические занятия предусмотрены учебным планом)</i>						
3	Степенью новизны изложенного материала						
4	Условиями проживания в общежитии						
5	Обеспеченностью учебно-методической литературой и электронными документами						
6	Уровнем компетентности профессорско-преподавательского состава, которые вели занятия						

Ваши предложения по улучшению качества оказываемых образовательных услуг _____

Благодарим за ответы!

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»	ДП-4.3-2023
---	--	--------------------

Учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет»

**АНКЕТА
«Предприятие о НИР»**

Уважаемый руководитель предприятия!

В целях совершенствования научно-инновационной деятельности, вузом проводится опрос по оценке вашей удовлетворенности как потребителя научно-инновационной продукции (услуг).

Оцените, пожалуйста, по предложенным критериям (индикаторам качества) **на сколько Вы удовлетворены.**


Поставьте знак **X** в клеточку, соответствующую Вашей степени удовлетворенности по каждому индикатору. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0 – затрудняюсь ответить** (это не оценка!).

Наименование предприятия _____							
Должность _____							
Дата « » 20 г.							
№	Индикатор качества	Оценка					Затрудняюсь ответить (это не оценка!)
		5	4	3	2	1	
		Высокая степень удовлетворенности	Средняя степень удовлетворенности	Степень удовлетворенности ниже среднего	Низкая степень удовлетворенности	Неудовлетворен полностью	
1	Новизной оказанных Вам научно-инновационных работ или услуг						
2	Практической значимостью оказанных Вам научно-инновационных работ или услуг						
3	Экономической эффективностью оказанных Вам научно-инновационных работ или услуг						
4	Стоимостью оказанных Вам научно-инновационных работ или услуг						
5	Компетентностью сотрудников УО «ГГАУ», оказывавших Вам научно-инновационные работы или услуги						

Ваши предложения по улучшению качества оказываемых научно-инновационных работ или услуг

Благодарим за ответы!

М.П.

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»	ДП-4.3-2023
---	--	--------------------

Учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет»

**АНКЕТА
«Преподаватель о вузе»**

Уважаемый преподаватель!

В целях совершенствования научно-образовательного процесса, вузом проводится опрос по оценке вашей удовлетворенности как потребителя.

Оцените, пожалуйста, по предложенным критериям (индикаторам качества) **на сколько Вы удовлетворены**.

Поставьте знак **X** в клеточку, соответствующую Вашей степени удовлетворенности по каждому индикатору. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0 – затрудняюсь ответить** (это не оценка!).

Название кафедры _____							
Должность _____							
Дата «__» ____ 20__ г.							
№	Индикатор качества	Оценка					Затрудняюсь ответить (это не оценка!)
		5 Высокая степень удовлетворенности	4 Средняя степень удовлетворенности	3 Степень удовлетворенности ниже среднего	2 Низкая степень удовлетворенности	1 Неудовлетворен полностью	
1	Расписанием учебных занятий						
2	Своей заработной платой						
3	Материальным стимулированием сотрудников						
4	Работой профкома сотрудников						
5	Работой библиотеки						
6	Обеспеченностью учебной литературой библиотеки						
7	Работой канцелярии						
8	Работой отдела кадров						
9	Работой учебного отдела						
10	Работой учебно-методического отдела						
11	Работой научного отдела						
12	Работой отдела по воспитательной работе с молодежью						
13	Работой отдела информационных технологий						
14	Работой Совета университета						
15	Работой деканата, к которому относится кафедра						
16	Работой Совета факультета						
17	Работой деканата заочного обучения						
18	Работой ФПК и ПК АПК						
19	Организацией досуга сотрудников						
20	Психологическим климатом в педагогическом коллективе						
21	Условиями, созданными для работы на кафедре						

Ваши предложения по улучшению функционирования УО «ГГАУ» _____

Благодарим за ответы!



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

ДП-4.3-2023

Учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет»

АНКЕТА
«Работодатель о выпускнике ВУЗа»

Уважаемый работодатель!

В целях совершенствования научно-образовательного процесса, вузом проводится опрос по оценке вашей удовлетворенности качеством подготовки специалистов УО «ГГАУ».

Оцените, пожалуйста, по предложенным критериям (индикаторам качества) **на сколько Вы удовлетворены.**

Поставьте знак **X** в клеточку, соответствующую Вашей степени удовлетворенности по каждому индикатору. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0 – затрудняюсь ответить** (это не оценка!).

Заполненные анкеты можно передать в учебно-методический отдел или выслать по факсу на номер: (0152) 72-13-65 (для Юргеля С.И.), или на e-mail: monitoring@ggau.by, а также на адрес: 230008, г. Гродно, ул. Терешковой, 28 (41 каб.)

Наименование предприятия _____							
ФИО руководителя _____							
ФИО выпускника УО «ГГАУ» _____							
Год окончания университета _____							
Специальность выпускника _____							
Должность, на которой работает выпускник _____							
Дата « » 20 г.							
№	Индикатор качества	Оценка					
		5	4	3	2	1	0
		Высокая степень удовлетворенности	Средняя степень удовлетворенности	Степень удовлетворенности ниже среднего	Низкая степень удовлетворенности	Неудовлетворен полностью	Затрудняюсь ответить (это не оценка!)
1	Уровнем теоретической подготовки выпускника по специальности						
2	Уровнем практической подготовки выпускника по специальности						
3	Способностью выпускника к адаптации в трудовом коллективе						
4	Коммуникативными качествами выпускника						
5	Дисциплиной и исполнительностью выпускника						
6	Способностью выпускника к самообразованию						
7	Организаторскими способностями выпускника						

Ваши предложения по улучшению качества подготовки специалистов _____

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ-РАБОТОДАТЕЛЕ

1. Каков уровень оплаты труда молодого специалиста в Вашей организации на сегодняшний день? _____

2. Предоставляет ли Ваша организация жилье молодым специалистам?

Да.

Какое? _____

Нет

3. Какие дополнительные социальные гарантии предоставляет ваша организация молодым специалистам? _____



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

ДП-4.3-2023

4. Каковы перспективы профессионального роста молодого специалиста в Вашей организации? _____
5. Местонахождение Вашей организации (область, район, город, населенный пункт): _____
. Укажите Ваши контактные телефоны, факс или e-mail: _____

Благодарим за ответы!



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

ДП-4.3-2023

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ измене- ния	Дата внесения изменения, до- полнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6