

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МАУ»)



Руководство по процедурам
Процедура: Мониторинг удовлетворенности
потребителей

Мурманск
2026

Лист ознакомления

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1. Сокращения, обозначения и определения

Анкетирование – метод сбора статистической информации, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов – анкета.

ВО – высшее образование.

ГИА – государственная итоговая аттестация.

ДПО – дополнительное профессиональное образование.

Заинтересованная сторона, стейкхолдер – лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Конвенция ПДНВ – Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками.

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

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Мониторинг – определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия.

Несоответствие – невыполнение требования.

НИР – научно-исследовательские работы.

Область применения СМК Университета – процесс довузовской подготовки и приема обучающихся, процессы подготовки обучающихся по образовательным программам СПО, ВО; а также ДПО/ПО в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

Обратная связь – мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе обработки претензий.

Обслуживание потребителя – взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги.

ПО – профессиональное обучение.

Потребитель – лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

Претензия – выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата (намеченный результат может называться «выходом», «продукцией» или «услугой»).

Респондент – участник анкетирования, исследования, выступающий в роли опрашиваемого.

Система – совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих элементов.

СМК – система менеджмента качества.

СПО – среднее профессиональное образование.

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

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

ФГАОУ ВО «МАУ», МАУ, Университет – федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Мурманский арктический университет».

2. Область применения

Руководство по процедурам. Процедура: Мониторинг удовлетворенности потребителей (далее Процедура) устанавливает:

- порядок организации и проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательной услуги, образовательной продукции Университета;
- категории потребителей;
- методы проведения мониторинга;
- анализ результатов мониторинга.

Требования настоящей Процедуры распространяются на всех работников ФГАОУ ВО «МАУ», принимающих участие в реализации процессов, включенных в область применения СМК.

3. Нормативные ссылки

Процедура разработана с учетом требований:

- ISO 9001:2015 «Quality management systems - Requirements» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»);
- ISO 19011:2018 «Guidelines for auditing management systems, IDT» (ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»);
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary»);
- Конвенции ПДНВ;
- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

нормативно-правовых актов федеральных органов исполнительной власти, касающихся вопросов среднего профессионального образования, высшего образования, а также дополнительного профессионального образования/профессионального обучения в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

4. Полномочия и ответственность

За планирование, организацию, проведение мониторинга, анализ результатов мониторинга отвечают работники МАУ, которым высшее руководство делегировало полномочия.

За проведение анкетирования и предоставление заполненных анкет ответственным за СМК Университета отвечают руководители структурных подразделений/филиалов, входящих в область применения СМК Университета.

5. Содержание процедуры

Мониторинг удовлетворённости внутренних и внешних потребителей проводится не реже одного раза в год.

Мониторинг проводится по инициативе работников, ответственных за СМК Университета.

Мониторинг удовлетворенности проводится с целью определения степени восприятия потребителями деятельности организации в качестве поставщика образовательной услуги и основной продукции Университета (образовательные программы, учебно-методические пособия и другая методическая продукция), обеспечения полноты объективных данных для СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов.

5.1. Основные этапы проведения мониторинга:

- Выбор готовых\разработка новых анкет для проведения мониторинга исходя из целей и задач.
- Рассылка служебных записок и форм анкет руководителям структурных подразделений/филиалов, охваченных областью применения СМК Университета.
- Размещение форм анкет на сайте Университета, либо на другой платформе.
- Проведение анкетирования работниками структурных подразделений/филиалов, информирование потребителей о возможности участия в анкетировании в электронном виде на сайте Университета, либо на другой платформе.
- Обработка заполненных анкет.
- Формирование отчета о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей.
- Размещение отчета на сайте Университета в открытом доступе.

5.2 Категории потребителей

СМК Университета определяет категории внешних и внутренних потребителей образовательных услуг и образовательной продукции Университета.

К внешним потребителям относятся абитуриенты, их родители/законные представители, работодатели, организации-партнеры, общество.

К внутренним потребителям относятся обучающиеся, преподаватели, другие работники Университета.

5.3. Показатели/критерии оценки

Исследуемыми показателями оценки удовлетворённости потребителей являются:

- требования и ожидания заинтересованных сторон;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- качество учебно-методических материалов;
- качество материально-технических ресурсов;
- качество работы профессорско-преподавательского состава и учебно-вспомогательного персонала;
- качество инфраструктуры;
- конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

5.4. Метод исследования

Мониторинг удовлетворенности потребителей осуществляется в форме проведения анкетирования следующих групп потребителей:

- абитуриентов;
- обучающихся;
- выпускников;
- работодателей;
- преподавателей, других работников Университета.

Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

Примерные формы анкет представлены в приложениях 1-5.

Допускается проведение анкетирования на основе инструментария, разработанного структурными подразделениями исходя из особенностей деятельности.

5.5. Порядок использования результатов мониторинга

Результаты анализа данных по итогам мониторинга удовлетворенности потребителей оформляются в виде отчета о результатах мониторинга работниками, ответственными за СМК Университета (форма отчета представлена в приложении 6), и передаются на утверждение ректору.

Отчет о результатах мониторинга размещается на сайте МАУ в открытом доступе.

Результаты мониторинга могут использоваться руководством Университета для выполнения коррекций, корректирующих действий или действий по улучшению.

Мероприятия по улучшению включаются в планы работы структурных подразделений/филиалов Университета.

6. Входные и выходные данные

Входными данными для процедуры являются:

- заполненные анкеты;
- претензии, жалобы, мнения, комментарии.

Выходные данные:

- итоговые документы по рассмотрению претензий, жалоб;
- отчет о результатах проведения мониторинга удовлетворенности потребителей.

7. Управление рисками в процессе проведения мониторинга

В процессе проведения мониторинга возможны риски, для устранения/минимизации которых могут предприниматься соответствующие действия (таблица 1).

Таблица 1.

Виды возможных рисков и действия по их устранению/минимизации

Риск	Причины возможного риска	Корректирующее действие
Непригодность критериев мониторинга	Изменение внутренней и внешней нормативной документации на момент проведения мониторинга	Изменение критериев мониторинга и доработка анкет
Невозможность проведения анкетирования на месте (уклонение от проведения или препятствование проведению)	Не ясны цели и задачи мониторинга	Разъяснение целей и задач, проведение вступительной беседы, консультации
	Неготовность респондентов к ответам на вопросы	Предварительное информирование о проведении анкетирования, консультирование

8. Изменения и дополнения

Изменения и дополнения в настоящую Процедуру предоставляются высшему руководству и, в случае признания целесообразными, утверждаются ректором МАУ.

Приложение 1

Анкета «Мониторинг удовлетворённости работодателей»

(наименование организации, подразделения)

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников МАУ. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Профессионализм и компетентность выпускника										
2	Уровень теоретической подготовки										
3	Уровень практической подготовки										
4	Уровень компетентности профессорско-преподавательского состава										
5	Актуальность знаний выпускника										
6	Готовность к коллективной работе										
7	Трудовая дисциплина и культура общения										
8	Способность к принятию самостоятельных решений										
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- ярмарки вакансий
- стажировка молодых специалистов
- преддипломная практика обучающихся
- социальные сети
- иное (сервисы по подбору персонала, например, hh.ru)

Критерий доступности, полноты информации об МАУ:

информативность сайта, информация о реализуемых образовательных программах оценивается на:

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Возможность Вашего участие как представителя работодателей в мероприятиях, организуемых Университетом, оценивается на:

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Ваши предложения по улучшению качества подготовки специалистов

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 2

Анкета «Мониторинг удовлетворенности преподавателей»

Уважаемый преподаватель!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – определить степень удовлетворенности представленных критериев управления образовательным процессом в Университете по оценочной шкале процентных результатов удовлетворенности.

Шкала результатов анкетирования

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	До 50%
Частичная неудовлетворенность	От 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	От 65% до 80%
Полная удовлетворенность	От 80% до 100%

Направления подготовки/специальности _____

№ п/п	Тематические вопросы	Степень удовлетворенности в %
1.	Удовлетворяет ли Вас качество фондов библиотечных систем Университета?	
2.	Оцените возможность приобретения новой учебной литературы, научных изданий	
3.	Оцените, пожалуйста, качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА)	
4.	Оцените, пожалуйста, возможность повышения квалификации по профилю реализуемой программы за счет Университета.	
5.	Оцените, пожалуйста, качество работы с обучающимися в части дисциплины (посещение занятий, выполнение заданий текущего контроля и пр.).	
6.	Оцените, пожалуйста, качество осуществления организационной работы по:	
7.	составлению расписания занятий	
8.	распределению учебной нагрузки	
9.	организации практик	
10.	Удовлетворяет ли Вас материально-техническая оснащенность учебного процесса (оснащение лабораторий, мастерских и пр.)?	
11.	Оцените возможность приобретения нового оборудования, расходного материала	
12.	Удовлетворяет ли Вас качество проведения научных семинаров, конференций в Университете?	
13.	Насколько Вы удовлетворены организацией исследовательской деятельности в Университете?	
14.	Оцените возможность участия в научных конференциях, семинарах в образовательных организациях высшего образования других городов России, дружественных государств	

Ваши предложения и замечания _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 3

Анкета «Мониторинг удовлетворенности обучающихся»

Уважаемый обучающийся!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – определить степень удовлетворенности представленных критериев образовательной услуги по оценочной шкале процентных результатов удовлетворенности.

Шкала результатов анкетирования

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	До 50%
Частичная неудовлетворенность	От 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	От 65% до 80%
Полная удовлетворенность	От 80% до 100%

Направление подготовки/специальность _____ Курс _____

№ п/п	Тематические вопросы	Степень удовлетворенности в %
1.	Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой?	
2.	Каково качество осуществления контактной работы преподавателей со студентами?	
3.	Каково качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций?	
4.	Оцените организацию научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах и т.п.)	
5.	Оцените организацию проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения)	
6.	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра?	
7.	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями текущей аттестации (сопровождение курсовых работ, контрольных работ, РГЗ)?	
8.	Насколько Вы удовлетворены организацией составления и доступности расписания занятий?	
9.	Насколько Вы удовлетворены возможностью участия в различных досуговых мероприятиях в Университете в соответствии с Вашими интересами?	
10.	Насколько доступна и полноценна, по Вашему мнению, информация об образовательных программах, по которым Вы обучаетесь в Университете (на сайте МАУ, в учебных кабинетах)	
11.	Предоставляется ли Вам возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей?	
12.	Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству Университета)	
13.	Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в МАУ и тем, что обучаетесь по программе выбранного направления подготовки/специальности?	

Ваши предложения и замечания _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 4

Анкета «Мониторинг ожиданий абитуриентов»

Уважаемый абитуриент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – определить значимость представленных критериев образовательной услуги. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу.

Анкета анонимная. Результаты опроса будут использоваться только в обобщенном виде.

№	Критерий оценки Вы ожидаете:	Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5
1.	Наличие общежития					
2.	Возможность получения дополнительного образования					
3.	Возможность выбирать часть курсов по собственному усмотрению					
4.	Возможность проявить себя					
5.	Возможность получения качественного образования					
6.	Возможность устроиться на высокооплачиваемую работу					
7.	Возможность для отдыха, спорта, творчества					
8.	Возможность заниматься научными исследованиями					
9.	Возможность пользоваться современной библиотекой					
10.	Возможность получения престижного диплома					
11.	Возможность приобрести опыт работы, еще не закончив обучение					
12.	Наличие современного материально – технического обеспечения учебного процесса					
13.	Наличие стипендии, в том числе специальных, повышенных, социальных					
14.	Возможность в дальнейшем перевестись с платной основы обучения на бюджет					
15.	Возможность получить официальную отсрочку от армии ¹					
Примечание		Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Другие ваши ожидания от получения образовательной услуги в Университете:

Направление подготовки/специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

¹ Для юношей.

Приложение 5.

Анкета «Мониторинг удовлетворенности выпускников»

Уважаемый выпускник!

Поздравляем Вас с окончанием обучения в Университете и искренне желаем дальнейших успехов в реализации трудовых, творческих и личных планов!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Анкета анонимная. Результаты опроса будут использоваться только в обобщенном виде.

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы Университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий оборудованием)										
4	Уровень компетентности профессорско-преподавательского состава										
5	Работа учебно-вспомогательного персонала										
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)										
7	Организация научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, т.п.)										
8	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
9	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
10	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге										
11	Деятельность библиотеки										
12	Возможность творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия, кружки, секции)										
13	Состояние сферы питания										
14	Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии.										
15	Удовлетворенность организацией и проведением практик										
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Ваши предложения по совершенствованию деятельности Университета: _____

Направление подготовки/специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 6.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МАУ»)

УТВЕРЖДАЮ

ректор ФГАОУ ВО «МАУ»

« ____ » _____



Отчет
по результатам мониторинга
удовлетворенности потребителей
за ____ учебный год

Мурманск
20__

- 1. Цели мониторинга.**
- 2. Методики оценки удовлетворенности потребителей.**
- 3. Виды мониторинга по критериям потребителей (абитуриенты, обучающиеся, работники, работодатели и др.)**
- 4. Форма проведения мониторинга, период проведения, количество респондентов.**
- 5. Выводы**
- 6. Рекомендации по улучшению**