	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 1 из 10

УТВЕРЖДАЮ
Ректор РГУ нефти и газа
имени И.М. Губкина

 А.И. Владимиров

«15» сентября 2008 г.

Российский государственный университет нефти и газа имени И.М. Губкина

СТАНДАРТ ВУЗА

МОНИТОРИНГ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ «ПРЕПОДАВАТЕЛЬ - СТУДЕНТ»

РГУ нефти и газа им. И.М. Губкина СТВ 009-01

АВТОР

Проректор по учебной работе

 М.Н. Филатова


«14» сентября 2008 г.

СОГЛАСОВАНО

Главный менеджер


 В.Г. Мартынов

«14» сентября 2008 г.

	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 2 из 10

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ	3
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
3 СОПУТСТВУЮЩАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ	3
4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ.....	3
5 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ПРОЦЕДУРЕ "МОНИТОРИНГ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ "ПРЕПОДАВАТЕЛЬ - СТУДЕНТ"	6

	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТБ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 3 из 10

1 ЦЕЛЬ

Настоящая процедура устанавливает порядок планирования и проведения мониторинга обратной связи «преподаватель – студент» в рамках системы менеджмента качества, который направлен на оценку удовлетворенности потребителей (студентов) и установление возможности совершенствования системы менеджмента качества.

Цель мониторинга обратной связи «преподаватель – студент» - повышение качества обучения и удовлетворенности потребителей.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура применяется в подразделениях РГУ нефти и газа им. И.М. Губкина, входящих в систему менеджмента качества.

Основным методом измерения удовлетворенности потребителей является анкетирование. В социологической лаборатории университета разрабатываются анкеты для измерения удовлетворенности потребителей. Анкеты можно разделить на два вида: первый вид – для оценки удовлетворенности работой преподавателя, второй вид – удовлетворенность условиями предоставления образовательной услуги, то есть деятельностью вуза в целом.

Вовлечение сотрудников всех уровней должно составлять основу изучения обратной связи в университете и его структурных подразделениях. В университете предусмотрена трехуровневая система мониторинга обратной связи. Исследования проводятся на следующих уровнях:

- университета;
- факультета;
- кафедры.

Данная трехуровневая система дает возможность руководству максимально использовать потенциал персонала.


3 СОПУТСТВУЮЩАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

1. ISO 9001:2000 – Системы менеджмента качества. Требования.
2. РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина: социальная динамика и общественное мнение под ред. М.Н. Филатовой и Л.В. Волковой. М., 2005.
3. Сборник учредительных документов общественных организаций самоуправления учащихся РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина. М., 2006.
4. Филатова М.Н. Конструирование социокультурной среды вуза: от практики к теории. М., 2005.

4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ

4.1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анкета – инструмент сбора первичной информации, ряд вопросов и высказываний в форме опросного листа.

	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 4 из 10

Анкетирование – метод получения первичной информации, заключающийся в составлении анкет и проведении опроса.

Выборка – представительная часть генеральной совокупности.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Мониторинг – специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля, прогноза.

Обратная связь – воздействие результатов функционирования какой-либо системы на характер самого функционирования.

Объект мониторинга обратной связи «преподаватель-студент» – потребители образовательной услуги - студенты.

Опрос – метод сбора первичной информации посредством обращения с вопросами к определенной группе людей.


Потребитель – это организация или лицо, получающие продукцию; то есть образовательную услугу.

Респондент – участник конкретного социологического исследования, являющийся источником устной или письменной информации.

Удовлетворенность – состояние сбалансированности требований (запросов) и субъективной оценки возможности реализации этих запросов.


4.2 СОКРАЩЕНИЯ

док.	– документ;
кол.	– количество;
п/п	– по порядку;
стр.	– страница;
рук.	– руководитель;
п.	– пункт;
т.д.	– так далее;
т.е.	– то есть;
экз.	– экземпляр;
инж.	– инженер;
струк.	– структурное
подр.	– подразделение;
прил.	– приложение;
внутр.	– внутренний;
зам.	– заместитель;
отв.	– ответственный;

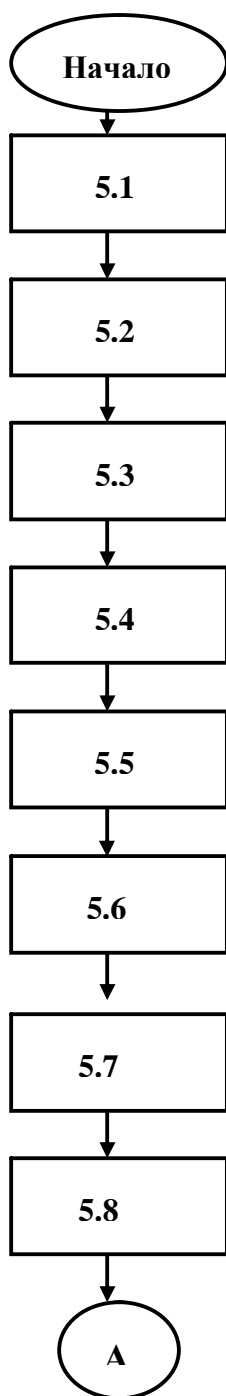
	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 5 из 10

4.3 АББРЕВИАТУРЫ

КД	– корректирующее действие;
МОС	– мониторинг обратной связи;
СК	– служба качества;
ГМ	– главный менеджер;
Ф.И.О.	– фамилия, имя, отчество;
СМК	– система менеджмента качества;
СКУ	– совет по качеству университета;
УМК	– учебно-методическая комиссия;
ВУЗ	– высшее учебное заведение.

	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 6 из 10

5 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ПРОЦЕДУРЕ: «Мониторинг обратной связи «преподаватель - студент»



5.1 Планирование

Отв. лица: председатель подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи.

5.2. Подготовка распоряжений о проведении исследования.

Отв. лица: рук. социологической лаборатории.

5.3 Составление графика МОС.

Отв. лица: рук. струк. подр. – за составление графика;
рук. социологической лаборатории – за контроль.

5.4 Проведение МОС.

Отв. лицо: рук. социологической лаборатории – за проведение МОС на университетском уровне;
рук. струк. подр. – за проведение МОС на факультетском и кафедральном уровнях.

5.5 Обработка первичной информации.

Отв. лица: рук. социологической лаборатории.

5.6 Анализ полученных результатов.

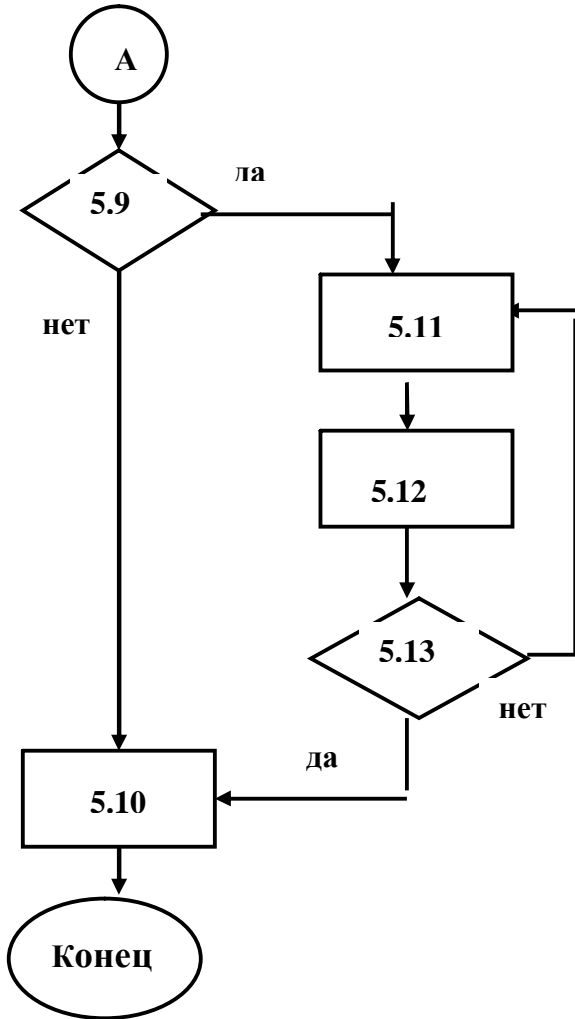
Отв. лицо: рук. струк. подр. – за анализ;
рук. социологической лаборатории – за контроль.

5.7 Подготовка отчета по результатам МОС.

Отв. лицо: рук. социологической лаборатории.

5.8 Анализ результатов МОС на СКУ.

Отв. лица: председатель подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи.



5.9 Нужно ли совершать корректирующие действия?

5.10 Хранение документов МОС.

Отв. лицо: рук. социологической лаборатории.


5.11 Принятие решений СКУ о необходимости КД.

Отв. лица: председатель СКУ.

5.12 Выполнение решений СКУ.

Отв. лица: председатель подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи.

5.13 Ожидания соответствуют действительности?

	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 8 из 10

5.1 ПЛАНИРОВАНИЕ

Отв. лицо: председатель подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи.

Планирование включает в себя составление годового плана проведения МОС СМК на университетском и факультетском уровнях, который утверждается председателем подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи в начале календарного года, не позднее 15 февраля. План предоставляется для ознакомления руководителям струк. подр. не позднее 1 марта.

Планирование на кафедральном уровне осуществляется каждой кафедрой самостоятельно. План утверждается на заседании кафедры не позднее 15 марта.

5.2 ПОДГОТОВКА РАСПОРЯЖЕНИЙ О ПРОВЕДЕНИИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Отв. лицо: рук. социологической лаборатории.

Руководитель социологической лаборатории готовит проект распоряжения о проведении МОС и представляет его на утверждение председателю подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи.

5.3 СОСТАВЛЕНИЕ ГРАФИКА МОС

Отв. лица: рук. струк. подр. – за составление графика;
рук. социологической лаборатории – за контроль.

Направление и уровень проведения исследования определяют круг респондентов, подлежащие анкетированию. Рук. струк. подр. составляет график проведения опроса, т.е. осуществляет выбор потоков или групп, участвующих в МОС в зависимости от учебного расписания.

Заведующие кафедрами и деканы факультетов предоставляют графики проведения МОС до 15 марта.

На общеуниверситетском уровне график составляется рук. социологической лаборатории.

5.4 ПРОВЕДЕНИЕ МОС


Отв. лицо: рук. социологической лаборатории – за проведение МОС на университетском уровне;

рук. струк. подр. – за проведение МОС на факультетском и кафедральном уровнях.

Рук. струк. подр. получают необходимую информацию по проведению исследования у рук. социологической лаборатории до 15 марта. Разъясняются цели МОС, происходит ознакомление с графиком проведения МОС.

Персонал, задействованный в проведении опроса, получает инструктаж и анкеты у рук. соответствующих подразделений и по графику проводит анкетирование.

Результаты проведения МОС на кафедральном уровне поступают в распоряжение заведующего кафедрой, а результаты факультетского и университетского уровней – в распоряжение рук. социологической лаборатории.

	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 9 из 10

5.5 ОБРАБОТКА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Отв. лицо: рук. социологической лаборатории.

Информация, собранная в результате проведения опроса на факультетском и университетском уровнях, вводится в компьютер и обрабатывается с помощью программ для обработки данных сотрудниками социологической лаборатории.

Обработанная информация в виде графиков и таблиц по университетскому уровню представляется руководителю социологической лаборатории, а по факультетскому уровню – деканам до окончания семестра.

5.6 АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Отв. лицо: рук. струк. подр. – за анализ;
рук. социологической лаборатории – за контроль.

Информация, полученная в ходе проведения опроса анализируется и сопоставляется с результатами предыдущих МОС СМК.

На кафедральном уровне рук. струк. подр. составляет аналитическую записку для декана факультета, а результаты МОС выносятся для обсуждения на заседании кафедры.

На факультетском уровне анализ результатов МОС осуществляется на ученом совете факультета на основании аналитических записок, представленных заведующими кафедрами, и информации, обработанной в социологической лаборатории.

На университетском уровне результаты МОС оформляются в виде отчета (см. п. 5.7.).

5.7 ПОДГОТОВКА ОТЧЕТА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОС

Отв. лицо: рук. социологической лаборатории.

Отчет по результатам МОС на университетском уровне, а также сводный отчет, включающий информацию по нижним уровням, готовятся рук. социологической лабораторией до начала следующего семестра.


Рук. социологической лаборатории передает информация, полученную в результате анализа данных МОС СМК председателю подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи. Председатель подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи на основании предоставленных документов выносит сообщение о результатах МОС для обсуждения на СКУ.

5.8 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МОС НА СКУ

Отв. лица: председатель подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи

Один раз в год председатель подкомиссии УМК ученого совета по организации обратной связи осуществляет анализ эффективности по следующим параметрам:

- соблюдение графика МОС;

	Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина	
РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина СТВ 009-01 Издание 1 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Мониторинг обратной связи	Стр. 10 из 10

- количество несоответствий, выявленных в процессе МОС;
- корреляция информации, полученной на разных уровнях проведения МОС.

Председатель подкомиссии УМК УС по организации обратной связи представляет сводный отчет по МОС СМК на очередное заседание совета по качеству университета. Члены СКУ анализируют результаты МОС СМК и оценивают степень удовлетворенности потребителей.

5.9 НУЖНО ЛИ СОВЕРШАТЬ КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ?

- Если да, то п. 5.10;
- Если нет, то п. 5.12.

5.10 ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ МОС СМК

Отв. лицо: рук. социологической лаборатории.

Рук. социологической лаборатории хранит в «Материалы по МОС» РГУ нефти и газа им. И.М. Губкина в течение 3 лет оригиналы отчетов по проведению МОС СМК.

5.11 ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ СКУ О НЕОБХОДИМОСТИ КД

Отв. лица: председатель СКУ.

Члены СКУ дают свои рекомендации по разработке и реализации КД, и назначают ответственных лиц за устранение несоответствий.

5.12 ВЫПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ СКУ

Отв. лицо: председатель подкомиссии УМК ученого совета.

Решения СКУ доводятся до исполнителей в установленные сроки. Председатель подкомиссии УМК ученого совета проводит контроль за исполнением решений.

5.13 ОЖИДАНИЯ СООТВЕТСТВУЮТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ?

- Если да, то п. 5.10;
- Если нет, то п. 5.12.