

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**ИСЛАМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КЫРГЫЗСТАНА**

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Ректор исламского университета  
Кыргызстана Нарматов А.И.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**ОБ ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Бишкек 2019**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....</b>	<b>1</b>
<b>3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....</b>	<b>2</b>
<b>4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>2</b>
<b>5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>6 Матрица распределения полномочий и ответственности документированной процедуры «Оценка удовлетворенности потребителей».....</b>	<b>5</b>
<b>7. ЗАПИСИ.....</b>	<b>6</b>

### 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура является основным документом, регламентирующим процесс оценки удовлетворенности потребителей. Настоящая процедура применяется во всех структурных подразделениях «Исламского Университета Кыргызстана» (далее ИУК), 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 «ИУК», обеспечивающие учебный процесс и внешние связи.

Настоящая процедура применяется в «ИУК» 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:

ГОСТ Р ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь  
ГОСТ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

СТУ и ДП университета  
Устав «ИУК»

### 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 «ИУК».

#### **Сокращения**

ISO (ИСО) – Международная организация по стандартизации

СТУ – Стандарт университета

ДП – Документированная процедура

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 осуществляется с целью:

- обеспечения полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению;
- повышения качества образовательных, научных, хозяйственных и иных услуг;
- расширения рынка экспорта образовательных услуг;
- повышения рейтинга, имиджа университета у потенциальных потребителей, работодателей и партнеров;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия университета требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных, потенциальных, внутренних, внешних).

В качестве заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают: абитуриенты, студенты и их родственники, предприятия работодатели, профессорско-преподавательский состав, административно управленческий, учебно-вспомогательный и прочий персонал, общество и государство в целом.

Положение по оценке удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

- процедуры внутреннего мониторинга;
- установки и ожидания абитуриентов, студентов, магистрантов, аспирантов по обеспеченности и качеству преподавания, учебно-методических комплексов и вспомогательного оборудования, рейтинг преподавателей по анкетам студентов и т.д., оценка удовлетворенности сотрудников университета; процедуры внешнего мониторинга
- ожидания и требования работодателей/потребителей обученных специалистов, взаимодействие с потребителями, оценка потребителем компетенций выпускников, оценка рынка труда и т.д.

Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей - систематическая и регулярная комплексная процедура, ориентированная на решение основной задачи университета по обеспечению и повышению качества образовательных услуг посредством системы взаимодействия вуза с различными группами потребителей. Методы исследования удовлетворенности потребителей - анкетирование, тестирование, экспертные оценки, анализ документов и внешней поступающей информации (через СМИ, Internet), наблюдение и др. Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (СМИ, Internet и др.).

Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве услуги (продукции) в том числе результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются: требования и ожидания потребителей; качество и уровень знаний, навыков, умений студентов, учебно-методический ресурс, качество ППС и вспомогательного состава, качество инфраструктуры, научная и инновационная деятельность, конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда, взаимодействие вуза с потребителями.

Требования к мониторингу процедуры - достоверность, простота, оперативность, экономичность. Обратная связь с потребителями с целью определения их удовлетворенности осуществляется в рамках этого же процесса посредством документированной процедуры. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация: требования конкретных потребителей; результаты мониторинга развития системы образования, перспективные требования к образовательной деятельности, потребности рынка труда. Результаты анализа используются при проведении анализа СМК, корректирующих и предупреждающих действий. Проректор по УР, руководители структурных подразделений обеспечивают проведение оценки удовлетворенности, потребности и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки с целью принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий по повышению удовлетворенности внешних и внутренних потребителей. Показатели, источники информации, формы сбора и представления информации, категории участников мониторинга удовлетворенности потребителей, определяются и устанавливаются руководителями структурных подразделений.

Оценку удовлетворенности потребителей проводят руководители структурных подразделений (не реже 1 раза в год):

- оценку удовлетворенности сотрудников университета проводит отдел мониторинга и качества знаний на основе данных структурных подразделений (не реже 1 раза в год);
- оценку удовлетворенности абитуриентов проводит представитель руководства по качеству (ПРК);
- оценку удовлетворенности магистрантов проводит отдел магистратуры;
- оценку удовлетворенности аспирантов проводит отдел аспирантуры;
- оценку удовлетворенности студентов, выпускников, слушателей курсов проводят факультеты (колледжи);
- оценку удовлетворенности работодателей, потребителей проводят факультеты (колледжи), службы.

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.

## 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 «ИУК» осуществляется в рамках 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 «ИУК».

5.3 Создание комиссий по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей..

5.4 Организация работы комиссии по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей. Данной работой руководит первый проректор.

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 первый проректор.

- 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**

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.

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

Должностное лицо  Вид деятельности	Ректор	Проректор по учебной части	Начальник отдела кадров	Начальник организационного отдела	Декан факультета	Зав.отдел и кафедр
Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности	Р	О		И		
Определение порядка оценки удовлетворенности потребителей посредством мониторинга	Р	О И	И	И	И	И
Исследование структуры требований и требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых ИУК	Р	О		И	И	
Создание комиссий по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей	Р	О И	И			
Организация работы комиссии по осуществлению мониторинга оценки удовлетворенности потребителей	Р	О И	И			
Изучение текущего спроса внешних потребителей (работодателей)	Р	О	И	И	И	И
Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства по определению ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности ВУЗа		Р	И	О	И	И
Анализ и обработка требований и пожеланий потребителей		Р	О И	О И	И	И
Оценка результатов аналитической работы	Р	О		И		И
Заседание комиссии по оценке удовлетворенности потребителей	Р	О	И			
Передача информации о результатах оценки удовлетворенности потребителей	Р	О	И			

Обозначения: Р – руководитель, О – ответственный, И – исполнитель

## 7. ЗАПИСИ

7.1 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.

7.2 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.

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







### Анкета удовлетворенности выпускников ИУК Уважаемый выпускник!

Просим Вас заполнить предложенную анкету - оценить качество полученного образования. Оцените следующие критерии по 5-ти балльной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо). И соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас. Результаты анкетирования помогут нам улучшить образовательный процесс.

<b>Специальность (на которой вы обучаетесь):</b>										
<b>Оценка критерия (балл)</b>					<b>Критерии оценки</b>	<b>Значимость для Вас данного критерия (балл)</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
					Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого в ИУК					
					Уровень учебно-методического обеспечения					
					Состояние МТБ университета (состояние аудиторий, обеспеченность практических занятий оборудованием...)					
					Удовлетворенность работой ППС					
					Организация НИРС (конференции, семинары, конкурсы, олимпиады)					
					Соблюдение законодательных и нормативных требований					
					Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы					
					Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге					
					Удовлетворенность деятельностью библиотеки					
					Возможности творческого самовыражения/развития (спорт, культурные и др. секции)					
					Состояние системы питания					
					Условия проживания в общежитии					
					Мотивированность обучения в университете					
					Удовлетворенность организацией и проведением практик					
					Оцените свою работу, свое участие в образовательном процессе (как вы выполняли обязанности студента, добросовестное отношение к учебе...)					
Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса в ИУК: _____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
<i><b>Благодарим Вас за участие в анкетировании!</b></i>										

### Анкета оценки удовлетворенности работодателей Уважаемый работодатель!

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов - выпускников нашего университета по предложенным критериям. Оцените следующие критерии по 5 – балльной шкале (5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо). А также оцените значимость/весомость критериев.

<b>Название Вашей организации:</b>										
Оценка критерия (балл)					Критерии оценки	Значимость для Вас данного критерия (балл)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Профессионализм и компетентность выпускника					
					Уровень теоретической подготовки					
					Уровень практической подготовки					
					Актуальность знаний выпускника					
					Готовность к коллективной работе					
					Трудовая дисциплина и культура общения					
					Способность к принятию самостоятельных решений					
Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:										
а) ярмарки вакансий										
б) стажировка молодых специалистов										
в) преддипломная практика студентов										
г) другое										
Критерий доступности и полноты информации об университете (информативность сайта, информации об открытии новых специальностей и т.п.) Вы оцениваете на:										
а) хорошо										
б) удовлетворительно										
в) неудовлетворительно										
Нацелены ли Вы на дальнейшее сотрудничество с университетом:										
а) С удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество										
б) Планируем продолжить сотрудничество										
в) Продолжение сотрудничества сомнительно, подготовка специалистов требует улучшения										
г) Продолжение сотрудничества не приемлемо										
Ваши предложения (замечания) по улучшению качества работы университета: _____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
_____										
<i><b>Благодарим Вас за участие в анкетировании!</b></i>										

