



СТУ СМК 01.02/09-4.2018

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ

Документированная процедура

Стандарт вуза

Отдел мониторинга ожиданий потребителей

РАССМОТРЕНО

Ученым советом
ФГБОУ ВО
Ставропольский ГАУ
Протокол № 5
от 29 июня 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ



Председатель Ученого Совета
ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ, Академик РАН,
профессор

29 июня 2018 г.


В.И. Трухачев

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕ МОНИТОРИНГА ОЖИДАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
СТУ СМК 01.02/09-1.2018
Версия 06**

Дата введения: 02 июля 2018 года

СОГЛАСОВАНО

Ответственный представитель
руководства по качеству,
проректор по учебной
и воспитательной работе


И.В. Атанов
« 27 » июня 2018 г.

Ставрополь 2018 г.

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела мониторинга ожиданий потребителей	Ивашова В.А.	27.06.2018
Проверил	Руководитель Управления стратегического развития и проектной деятельности	Хохлова Е.В.	27.06.2018
Версия: 01			Стр. 1 из 6



СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ЗАДАЧИ ОТДЕЛА	3
3. ФУНКЦИИ.....	4
4. СТРУКТУРА.....	5
5. ПРАВА	5
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	5
7. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ	5



Настоящее Положение распространяется на Отдел мониторинга ожиданий потребителей (далее – Отдел мониторинга) Управления стратегического развития и проектной деятельности федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет» и устанавливает его задачи, функции, взаимоотношения, структуру, права, обязанности, ответственность, порядок организации работы Отдела мониторинга.

Отдел мониторинга создан приказом № 338 от 30.05.2018 г. Отдел расположен по адресу: г. Ставрополь, пер. Зоотехнический, 12, ауд. 45.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отдел мониторинга является структурным подразделением Управления стратегического развития и проектной деятельности федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет» (далее – Университет).

1.2. В своей деятельности Отдел мониторинга руководствуется с требованиями следующих нормативных актов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;
- Приказа Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказа Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
- Приказа Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;
- решений Ученого совета и локальными нормативными актами Университета.

2. ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

2.1. Разработка и проведение социально-педагогических, маркетинговых исследований по изучению образовательной, культурной, социально-экономической, научно-инновационной сфер жизнедеятельности университета, направленных на понимание ожиданий потребителей Университета; проведение мониторинга общественного мнения сотрудников, преподавателей, аспирантов, студентов и представление результатов для принятия управленческих решений.

2.2. Создание банка информации по материалам социально-педагогических, маркетинговых исследований внутренней и внешней среды Университета.

2.3. Разработка и внедрение институциональных механизмов вовлечения обучающихся в активную социальную практику принятия управленческих решений вуза, направленных на повышение удовлетворенности потребителей услуг в лице студентов.



2.4. Определение тематики наиболее актуальных для университетского сообщества предметных областей исследований.

2.5. Информирование руководителей структурных подразделений Университета о качестве учебного, воспитательного, научного и других вспомогательных процессов.

2.6. Развитие каналов коммуникации для информирования студенческой общественности о реализации предложений по совершенствованию деятельности Университета и повышение эффективности информационного взаимодействия в Университетском сообществе;

2.7. Продвижение в студенческой среде идей, заложенных в миссии, стратегии, ценностях и видении Университета инструментами социальных исследований и расширение осведомленности студенческой общественности о возможных каналах коммуникации с администрацией, ППС и сотрудниками для доведения потребностей студентов, их нужд и проблем.

2.8. Сопровождение участия Университета в имиджевых российских и международных конкурсах в области качества в соответствии с требованиями различных стандартов (критерии Модели совершенства EFQM, премии Правительства РФ в области качества и др.).

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

3.1. Изучение социологических и психолого-педагогических проблем организации учебной, научной и внеучебной деятельности студентов и аспирантов; труда, быта и отдыха работников университета:

3.2. Проведение социологических и маркетинговых исследований; подготовка предложений по учету социально-экономических, организационных и психолого-педагогических факторов в оптимизации деятельности работников и студентов университета.

3.3. Взаимодействие с Отделом независимой оценки качества образования, Отделом организации и контроля учебного процесса и руководителями основных образовательных программ высшего образования по вопросам анализа и оценки результатов ежегодных социологических опросов работодателей (ведущих специалистов предприятий и организаций) об условиях, содержании, организации и качестве образовательного процесса в целом, отдельных дисциплин (модулей), компетенций и практик по основным образовательным программам высшего образования, реализуемым в Университете. Участие в контроле реализации корректирующих мероприятий по совершенствованию содержания, кадрового и ресурсного потенциала программ бакалавриата и магистратуры.

3.4. Взаимодействие с Отделом независимой оценки качества образования, Отделом организации и контроля учебного процесса и руководителями основных образовательных программ высшего образования по вопросам анализа и оценки результатов ежегодных социологических опросов: «Удовлетворенность студентов преподаванием в вузе», «Адаптация первокурсников в вузе», «Жизненные планы выпускников СтГАУ» и контроль реализации корректирующих мероприятий по итогам социологических опросов с привлечением представителей Совета обучающихся Университета.

3.5. Взаимодействие с Отделом развития персонала по вопросам удовлетворенности научно-педагогических, административных работников и вспомогательного персонала Университета.

3.6. Участие в организации и проведении экспериментальной работы и разработке предложений по социально-педагогическим аспектам совершенствования основных направлений деятельности университета.



3.7. Взаимодействие с ведущими исследовательскими центрами в России и за рубежом.

3.8. Обеспечение системы менеджмента качества Университета информацией об уровне удовлетворенности потребителей услуг вуза в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, участие в подготовке системы менеджмента качества Университета к сертификации.

4. СТРУКТУРА

4.1. Отдел мониторинга подчиняется непосредственно руководителю Управления стратегического развития и проектной деятельности.

4.2. Отдел мониторинга возглавляет начальник, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом ректора Университета по представлению руководителя Управления стратегического развития и проектной деятельности.

4.3. Реорганизация и ликвидация Отдела мониторинга проводится приказом ректора Университета.

4.4. В своей деятельности начальник Отдела мониторинга руководствуется должностной инструкцией, положением об Отделе мониторинга, приказами и распоряжениями ректора Университета, руководителя Управления стратегического развития и проектной деятельности.

5. ПРАВА

Отдел мониторинга ожиданий потребителей имеет право:

- запрашивать и получать от структурных подразделений Университета информацию, необходимую для осуществления деятельности Отдела мониторинга;
- давать структурным подразделениям Университета указания, разъяснения и рекомендации по вопросам, относящимся к компетенции Отдела мониторинга, обозначенной функциями отдела в настоящем Положении;
- запрашивать предоставление отчетов об исполнении указаний и рекомендаций Отдела мониторинга;
- возвращать исполнителям документы на доработку в случае несоответствия требованиям запрашиваемой информации;
- вносить предложения руководству Университета по вопросам, относящимся к компетенции Отдела мониторинга, обозначенной функциями отдела в настоящем Положении.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Отдел несет ответственность за:

- организацию и проведение мероприятий в соответствии с функциями Отдела мониторинга, обозначенными в настоящем Положении;
- подготовку методической и другой документации, предусмотренной деятельностью Отдела мониторинга;
- достоверность представляемых данных по деятельности Отдела мониторинга.

7. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Отдел взаимодействует со всеми структурными подразделениями Университета в соответствии с функциями Отдела мониторинга, обозначенными в настоящем Положении.



СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзного
комитета сотрудников

Хоришко П.А.

«27» июня 2018 г.

Специалист отдела кадров

Ткаченко Е.М.

«27» июня 2018 г.

Начальник

планово-финансового отдела

Стеклов А.Н.

«27» июня 2018 г.

И. о. начальника

юридического отдела

Дридигер А.В.

«27» июня 2018 г.