

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

ПРИНЯТО  
 Ученым советом  
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

УТВЕРЖДАЮ  
 Ректор  
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

Протокол № 9 от 17 мая 2021 г.

\_\_\_\_\_ Т.И. Зайко  
 «17» мая 2021 г.

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ  
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВЫСШЕГО  
 ОБРАЗОВАНИЯ**  
  
**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Настоящий стандарт не подлежит воспроизведению, полному или частичному,  
 без письменного разрешения Ректора Университета

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

## СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ .....	2
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ .....	3
УЧЕТ ЭКЗЕМПЛЯРОВ .....	4
1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	5
Определения.....	5
Обозначения и сокращения .....	6
4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	7
5 ТРЕБОВАНИЯ.....	7
Входные данные .....	7
Описание процесса .....	7
Выходные данные процесса .....	11
Анализ, измерения и мониторинг процесса.....	11
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	12

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

	Должность	Ф.И.О.
Разработал	Начальник ОВПиП	Салыгин Ю.Н.
Проверил	Директор ИМА	Мочалин К.С.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф. И. О.
Проректор по КП, ПРиЦТ	Глушец В.А.
Проректор по УР	Григорьев Е.А.

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

## УЧЕТ ЭКЗЕМПЛЯРОВ

С актуальной версией данного документа можно ознакомиться на страничке официального сайта (<http://smk.ssuwt.ru>) с любого компьютера, подключенного к внутренней сети Университета. Допускается распечатка копий данного документа или его отдельных разделов с указанного сайта для справочного использования.

### 1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

**Цель процесса** – обеспечение информацией о качестве, требованиях, пожеланиях и удовлетворенности потребителей образовательных услуг Университета, достаточной для непрерывного совершенствования образовательного процесса и повышения способности поставлять выпускников, обладающих достаточной компетентностью. В связи с этим настоящий стандарт регламентирует требования к процессам, устанавливающим связь с потребителями образовательных услуг. Такая связь позволит получать информацию о положении дел на рынке образования, а также требования, предъявляемые к современному специалисту. Ежегодный анализ позволит отследить динамику этих требований, определить программу подготовки специалиста, способного успешно конкурировать как при трудоустройстве, так и в последующей работе.

Процессы, описанные в стандарте, призваны дать информацию для гибкой корректировки ОПОП при проектировании и планировании учебного процесса в части вузовского компонента (СТО «Проектирование учебного процесса ВО»), дают основу для выбора вновь открывающихся профилей, направлений и специальностей, с точки зрения их востребованности и коммерческой успешности.

Потребители образовательных услуг Университета делятся на государственных и негосударственных потребителей.

*К государственным потребителям* отнесем предприятия и организации, чьи требования выражаются в лице Минобрнауки РФ и отражаются в ФГОС ВО.

*В качестве негосударственных* будем рассматривать требования предприятий и организаций отрасли и смежных отраслей (в том числе частных публичных и акционерных предприятий). В этом же качестве выступают организации, желающие обучить своего слушателя или группу лиц и оплатившие такое обучение. Потребителями образовательных услуг являются также студенты и их родители, участвующие в принятии решения о выборе ВУЗа и оплачивающие обучение.

Кроме того, образовательный процесс в ВУЗе должен отвечать требованиям общества, быть ориентированным не только на подготовку профессионального специалиста нужной квалификации, но и на удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии. При анализе выявленных требований и пожеланий потребителей главным фактором для принятия решений об изменениях в УП остается стремление построить ОПОП таким образом, чтобы удовлетворить долгосрочным интересам соответствующей отрасли, а также интересам самого выпускника, заложить основу его будущего профессионального и карьерного роста.

Требования стандарта распространяются на все отделы и подразделения, организующие взаимодействие с потребителями образовательных услуг (таблица 5.1).

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий стандарт разработан на основе следующих нормативных документов:

- ИСО 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2015 Система менеджмента качества. Требования.
- ИСО 9004:2009 Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- ИСО 19011:2011 Руководство по проведению аудита систем менеджмента.
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года (ПДНВ) с поправками (<http://smk.ssuwt.ru/pdnvtc>);
- Нормативные акты, действующие на территории Российской Федерации;
- Устав Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский государственный университет водного транспорта» (<http://www.ssuwt.ru/info/charter/>);
- Локальные акты Университета, разработанные в соответствии с Уставом ([http://smk.ssuwt.ru/normativnye\\_pologeniya](http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya)).

## 3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

### Определения

В настоящем документе приняты следующие термины и определения:

**Абитуриент** – лицо, имеющее как минимум среднее образование, допущенное к вступительным экзаменам;

**Качество** – степень соответствия совокупности собственных характеристик продукции или услуги требованиям;

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации в процессе;

**Несоответствующая продукция** – студент, не прошедший контрольных или квалификационных испытаний на любой стадии обучения;

**Нормативный документ** – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Термин охватывает понятия государственный стандарт, законы РФ, своды правил и регламенты, утвержденные государственными органами и т.п.;

**Образовательное учреждение** – юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, виде учебного заведения (например, университет водного транспорта или речное командное училище и т.п.). Образовательное учреждение должно иметь администрацию и самостоятельно выполнять функции по разработке, внедрению и реализации образовательного процесса и оценки компетентности выпускаемого специалиста;

**Образовательный процесс** – процесс развития и саморазвития личности, связанный с овладением, формированием нового уровня теоретических знаний и умений практической деятельности, осуществляемой путем организации активной познавательной деятельности обучающихся необходимое условие деятельности личности и общества по сохранению и развитию материальной и духовной культуры;

**Подпроцесс (этап процесса)** – составляющая часть процесса, совокупность работ, имеющих единую направленность, выполняемых одним или несколькими подразделениями;

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины возможного несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

**Продукция** – конечный результат процессов, проходящих в Университете;

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

**Промежуточная аттестация** – оценивает результаты учебной деятельности студента за семестр, разновидность итогового контроля, который проводится с целью определения достигнутого уровня усвоения студентами основного учебного материала по дисциплинам в целом, качество сформированных у них базовых знаний, умений и навыков;

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности (подпроцессов, этапов процесса), преобразующих входы в выходы;

**Расписание занятий** – документ, предусматривающий распределение изучаемых дисциплин по аудиторному фонду вуза в течение недели;

**Соответствие** – выполнение требования;

**Студент** – лицо, успешно выдержавшее вступительные экзамены в вуз и зачисленное приказом ректора СГУВТ для обучения выбранной специальности;

**Требование** – четко сформулированное предписание действий, обеспечивающих выполнение процесса или документально оговоренная потребность в наличии тех или иных свойств, оказываемых услуг, выпускаемой продукции;

**Услуга** – нематериальная продукция, являющаяся результатом, по меньшей мере, одного действия, осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя;

**Учебный год** – продолжительность образовательного процесса на одном курсе, состоящем из 2 семестров;

**Учебный план** – документ, определяющий состав дисциплин, изучаемых в образовательном учреждении, их рациональное распределение по семестрам, трудоемкость дисциплины по видам занятий, формы контроля для всех направлений, специальностей и специализаций на весь срок обучения;

**Характеристика** – отличительное свойство.

### **Обозначения сокращения**

**ГУП** – график учебного процесса.

**СТО** – стандарт организации.

**ОПОП** – основная профессиональная образовательная программа.

**ОУ** – образовательное учреждение.

**ОВПиП** – отдел взаимодействия с потребителями и профориентации.

**ОП** – отдел практики.

**ОПО** – отдел приема обучающихся.

**ППС** – профессорско-преподавательский состав.

**ПУП** – проведение учебного процесса.

**РВ** – распределение выпускников.

**РК** – руководство по качеству.

**СМК** – система менеджмента качества

**ТИП** – требования и пожелания потребителей образовательных услуг Университета

**УВП** – учебно-вспомогательный персонал.

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

**УМКД** – учебно-методический комплекс дисциплины.

**УМУ** – учебно-методическое управление.

**УМС** – учебно-методический совет Университета.

**УП** – учебный процесс.

**УР** – учебная работа.

**ФГОС ВО** – Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования.

## 4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за выполнение процессов изложена в матрице ответственности (таблица 5.2).

## 5 ТРЕБОВАНИЯ

### *Входные данные*

Входные данные к процессу указаны в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Входные данные процесса

Предшествующий процесс или внешний источник	Наименование содержащих документов	Место хранения документа
Минобрнауки РФ	ФГОС ВО по всем ОПОП Университета	УМУ
Проектирование и планирование учебного процесса ВО (СТО)	ОПОП	УМУ, деканаты, ИМА
Предприятия и организации отрасли водного транспорта и смежных отраслей	База данных предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей	ОВПиП
	Анкеты кадрового исследования	ОВПиП

### *Описание процесса*

Ниже приведем этапы, составляющие процесс связи Университета с потребителями образовательных услуг.

**На первом этапе** анализируются требования государственных потребителей в виде ФГОС ВО, на основании которых происходит проектирование и планирование УП, а именно базовой части учебного плана. Данный этап подробно описан в **(СТО «Проектирование учебного процесса ВО»)**. Пересмотр базовой части происходит в связи с обновлением ФГОС ВО.

**Второй этап** ставит перед собой цель установить перечень ведущих предприятий отрасли для последующего взаимодействия с ними. На этом этапе ИМА и факультеты готовят списки предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей (к разработке таких списков привлекаются профилирующие кафедры, осуществляющие производственные и преддипломные практики, студенты, обучающиеся на условиях целевой контрактной подготовки, сотрудники Университета, обладающие личными связями с представителями организаций отрасли водного транспорта). В списки включаются все предприятия отрасли водного транспорта, включая предприятия, с которыми контакты еще не установлены, но потенциально возможны и интересны Университету. ОВПиП совместно с ОП актуализирует из полученной информации единую электронную Базу данных предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей, актуализирует перечень компаний (включая информацию о первых лицах, контактную информацию, ответственных за практику и трудоустройство), зарекомендовавших себя положительно при взаимодействии с Университетом (**Приложение А**).

**На третьем этапе** ОВПиП рассылает анкеты кадрового исследования (**Приложение Б**), в

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П7-012-2021	Стр. 1
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/p1_1">http://smk.ssuwt.ru/p1_1</a>	

виде официального запроса в кадровые службы предприятий – потребителей образовательных услуг. К этим же анкетам могут, прикладываясь договора о совместном сотрудничестве, о возможном прохождении практики студентами Университета и т.п. Выполнение данного подпроцесса кроме прочего позволяет сориентировать студентов Университета на последующее трудоустройство уже на этапе первой производственной практики.

Ответ направляется обратно в адрес Университета. ОВПиП проводит анализ заполненных анкет.

**На четвертом этапе** изучаются требования потребителей. На основе анализа полученных обратно анкет кадрового исследования корректируется База данных предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей (**Приложение А**). Рассчитывается рейтинг специальностей по уровню востребованности выпускников, изучаются пожелания и предложения потребителей по улучшению подготовки контингента и в виде конкретных рекомендаций по изменению вариативной части учебного плана доводятся до деканатов факультетов. Кроме того, на основании полученных данных, могут быть предложены наиболее перспективные новые профили, направления и специальности, рекомендуемые к открытию в Университете. Эти данные заносятся в Отчет по маркетинговым исследованиям (**Приложение В**), который начальник ОВПиП ежегодно представляет руководству для заслушивания на Ученом совете Университета.

**На пятом этапе** УМУ, деканаты и кафедры Университета проектируют, планируют и проводят учебный процесс на основе ФГОС ВО с учетом требований и предложений всех потребителей образовательных (СТО «Проектирование учебного процесса ВО», СТО «Учебный процесс ВО»).

В процессе обучения ведется профориентационная работа, совместно с потребителями образовательных услуг Университета (Конференция «Кадровый потенциал предприятий отрасли водного транспорта», встречи работодателей со студентами), и по окончании Университета молодым специалистам предлагаются места трудоустройства на этих предприятиях (СТО «Распределение выпускников»).

**На шестом этапе** ОВПиП организует обратную связь с предприятиями и выпускниками Университета. Основным источником информации о местах трудоустройства выпускников являются анкеты выпускников и анкеты кадрового исследования (**Приложение Б**), которые направляются в кадровые службы предприятий, принявших на работу выпускников. Кроме того, ОВПиП использует иные источники информации: телефонные переговоры, личные встречи с выпускниками и администрацией предприятий, конференции с работодателями и т.д.

**На седьмом этапе**, на основании полученной информации из «Анкет выпускника» (СТО «Распределение выпускников», **Приложение Б**), делается анализ удовлетворенности образовательными услугами выпускниками Университета. Результаты анализа заносятся в ежегодный отчет по маркетинговым исследованиям (**Приложение В**) в раздел 5 в виде таблицы «Сильные и слабые стороны учебного процесса, по мнению выпускников», который докладывается на Ученом совете и передается администрации для дальнейшей корректировки и совершенствования работы Университета, путём размещения на официальном сайте (<http://smk.ssuwt.ru/market>).

Блок-схема процессов, связанных с потребителем, изображена на рисунке 5.1, сроки и ответственность выполнения процессов указаны в таблице 5.1.

	<p>Система Менеджмента Качества  <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b></p>	<p>Шифр документа:          СМК,СТО,В1,П7-012-2021</p>	<p>Стр.1 из          23</p>
	<p>Подразделение  <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b></p>	<p>Адрес:  <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf</a></p>	

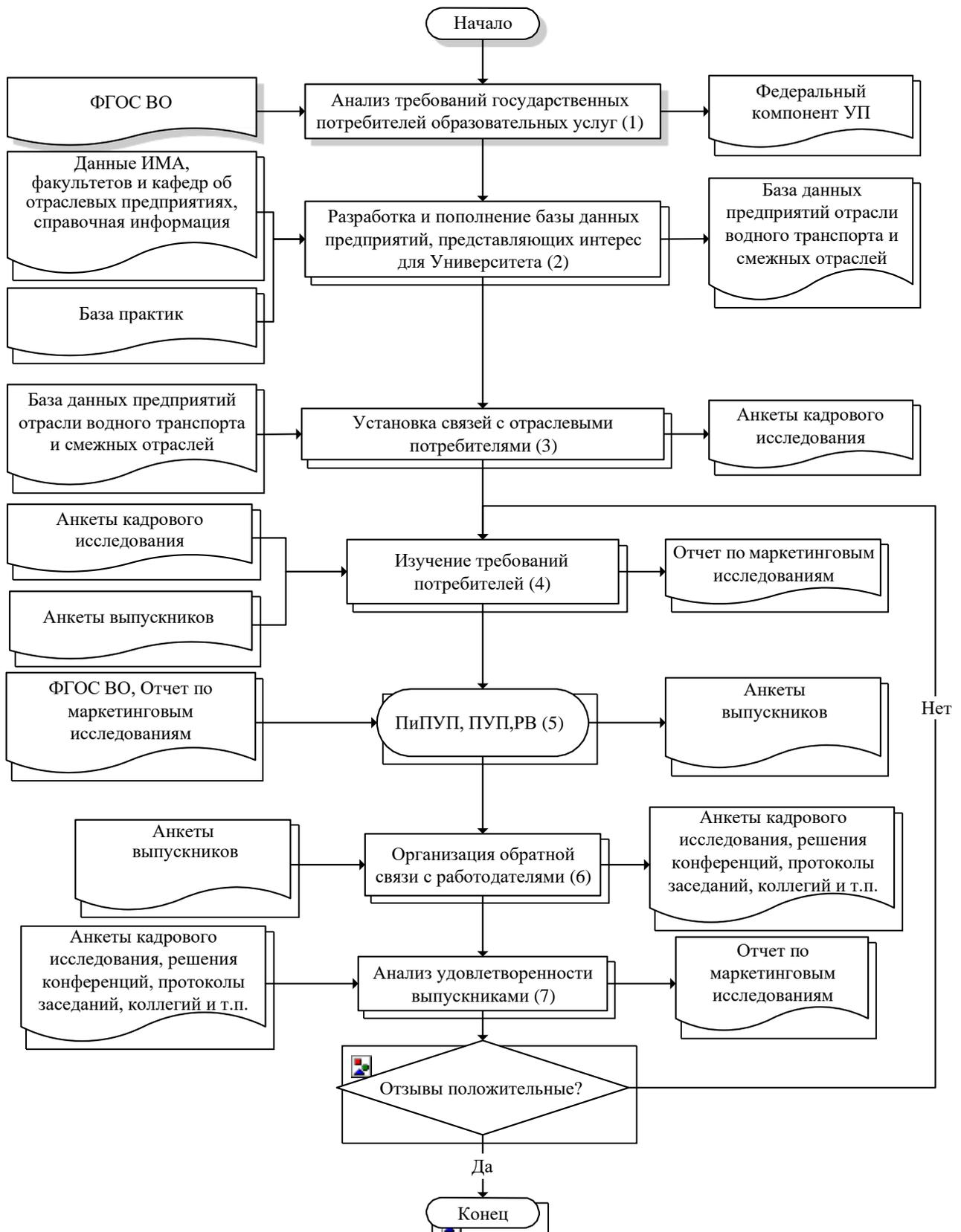


Рисунок 5.1 – Блок-схема процессов, связанных с потребителями

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

Таблица 5.2 – Матрица этапов процесса

Наименование процесса	Сроки исполнения процессов	Ответственное подразделение	Ответственность за выполнение						
			Проректор по УР	Директор ИМА	Начальник УМУ	Начальник ОВПиП	Начальник ОП	Деканы	Заведующие профильными кафедрами
1 Анализ требований государственных потребителей	Раз в 5 лет	УМУ, ИМА, деканаты	Р		О	–	–	В	В
2 Разработка и пополнение базы данных предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей	Ежегодно	ОВПиП, ОП	–	Р	–	О, В	В	В	В
3 Установка связей с представителями отраслевых потребителей и иных предприятий представляющих интерес для Университета	Ежегодно	ОВПиП	–	Р	–	О, В	В	В	В
4 Изучение требований отраслевых потребителей образовательных услуг	Ежегодно	ОВПиП	–	Р	–	О, В	–	В	В
5 ПУП ВО (СТО), УП ВО (СТО), РВ (СТО)	Согласно ГУП	УМУ, ИМА, деканаты, ОВПиП	Р	О, В	О	О, В	–	О, В	В
6 Организация обратной связи с работодателями	Ежегодно	ОВПиП	–	Р	–	О, В	В	–	–
7 Анализ удовлетворенности выпускниками	Ежегодно	ОВПиП	–	Р	–	О, В	–	–	–
<b>Условные обозначения:</b> <b>Р</b> – Руководит, принимает решения, несет ответственность за конечные результаты; <b>О</b> – Организует исполнение работ, готовит решения, несет ответственность за правильное и своевременное исполнение работ, подготовку решений; <b>В</b> – Осуществляет внедрение принятых решений в подчиненных подразделениях, несет ответственность за правильное и своевременное внедрение решений									

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

### ***Выходные данные процесса***

К выходным данным относится своевременное изменение политики и целей вуза, корректировка учебного процесса в соответствии с требованиями потребителей.

Таблица 5.3 – Выходные данные процесса

Последующий процесс или внешний потребитель	Наименование содержащих документов	Ответственный за хранение и обработку
Распределение выпускников (СТО), Организация практик (СТО), Организация конвенционной практики (СТО)	База данных предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей	Начальник ОВПиП
	Отчет о маркетинговых исследованиях	Начальник ОВПиП
Руководящие процедуры (РК)	Отчет о маркетинговых исследованиях	Начальник ОВПиП
Проектирование учебного процесса ВО (СТО)	Отчет о маркетинговых исследованиях	Начальник ОВПиП

Все перечисленные документы ведутся и хранятся в соответствии с СТО «Управление документированной информацией».

### ***Анализ, измерения и мониторинг процесса***

Таблица 5.4 – Критерии оценки процесса

Цель критерия	Единицы измерения	Методы контроля	Ответственный за анализ данных
Обеспечить охват предприятий отрасли	Ед.	Оценивается числом предприятий отрасли, включенных в рассылку анкет	Начальник ОВПиП
Повысить эффективность процесса анкетирования	Ед.	Оценивается числом предприятий отрасли, заполнивших анкеты	Начальник ОВПиП
Обеспечить деканаты и кафедры данными о требованиях потребителей, для учета при планировании и проектировании учебного процесса	Ед.	Оценивается числом предприятий, выдвинувших в отношении специальностей конкретные требования к уровню компетентности и/или давших им характеристику	Начальник ОВПиП
Обеспечение анализа удовлетворенности потребителей	Ед.	Оценивается по числу предприятий, ответивших на анкеты и ранее принимавших выпускников Университета на работу	Начальник ОВПиП

Разработкой и оценкой критериев занимаются директор ИМА, начальник ОВПиП и руководители ответственных подразделений с привлечением как внутренних, так и внешних специалистов.

Директор ИМА Университета контролирует ответственные подразделения по выполнению требований данного стандарта во время проведения внутренних аудитов.

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профорientации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

## ПРИЛОЖЕНИЯ

П  
Р  
И  
Л  
П

### ПРИЛОЖЕНИЕ А (рекомендуемое)

*База данных предприятий отрасли и смежных отраслей (электронная)*

№ п/п	Организация	Должность	Фамилия	Инициалы	Электронная почта

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**  
(рекомендуемое)

**АНКЕТА КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Полное название организации	
Почтовый адрес, телефон, эл. почта	
Руководитель (должность и ФИО полностью)	
Представитель по вопросам практики (ФИО полностью, должность, контактный телефон)	
Представитель по вопросам трудоустройства (ФИО полностью, должность, контактный телефон)	

*Таблица 1 Данные по кадровой политике предприятия*

Должности, на которые принимались молодые специалисты за последний год	Наименование специальностей по диплому	Какие вузы готовили специалистов

*Таблица 2 Возможность прохождения практики*

Должности, на которые имеются вакантные места	Количество вакантных мест	Заработная плата	Условия проживания (для организаций, находящихся за пределами г. Новосибирска)	Условия компенсации проезда к месту практики и обратно (для организаций, находящихся за пределами г. Новосибирска)	Специальные требования к квалификации (наличие рабочих дипломов, сертификатов, удостоверений и т.п.)



	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

**Таблица 7 Потребность в целевых студентах**

Специальность	Количество, необходимое для целевого обучения	Нужно ли оказать содействие в подборе наиболее подходящих кандидатов из числа абитуриентов Университета

**Таблица 5 Требования к молодым специалистам**

Должность	Перечень конкретных требований к уровню подготовки, навык владения технологическим оборудованием, опыт работы в определенных программах, знание технической документацией и остальные пожелания к уровню подготовки выпускников

**Таблица 6 Анкета удовлетворенности специалистом**

ФИО выпускника	Год окончания ВУЗа	Специальность по диплому	Занимаемая должность	Средний доход, руб.	Наличие взысканий, поощрений	Отзывы руководства	Предложения по корректировке в образовании

**Таблица 7 Потребность в целевых студентах**

Специальность	Количество, необходимое для целевого обучения	Нужно ли оказать содействие в подборе наиболее подходящих кандидатов из числа абитуриентов Университета

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профорientации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

## ПОЯСНЕНИЯ К ЗАПОЛНЕНИЮ

### **Таблица 1 Данные по кадровой политике предприятия**

Просим указать на какие должности в \_\_\_ году принимались выпускники высших учебных заведений (должность на настоящий момент; учебное заведение; специальность/направление по диплому).

### **Таблица 2 Возможность прохождения практики**

Просим указать потребность в практикантах для организации производственных практик на Вашем предприятии с указанием специальностей/направлений, по которым ведется подготовка в ФГБОУ ВО «СГУВТ» (штатные должности; необходимое количество практикантов; минимальный уровень заработной платы (чистый доход «на руки» за удержанием всех налогов и вычетов); условия предоставления временного жилья (на период практики); условия компенсации проезда к месту практики и обратно; специальные требования к квалификации для занимания предложенной должности и иные требования).

Перечень направления подготовки (для бакалавров) и специальностей (для плавсостава) а также количество студентов-практикантов указано в приложенном графике проведения производственных практик на \_\_\_\_\_ год.

Вместо данной таблицы можно оформить заявку на практикантов, удобной для Вас формы аналогичного содержания.

### **Таблица 3 Потребность в кадрах на текущий год**

Просим указать должности на которые необходимы молодые специалисты, выпускаемые ФГБОУ ВО «СГУВТ» в \_\_\_ г. Также необходимо указать специальность или направление подготовки кандидата и основные должностные обязанности.

### **Таблица 4 Потребность в кадрах на ближайшие 10 лет**

Просим указать **возможные** должности и количество будущих вакансий с учетом стратегии и политики организации. Обращаем внимание, что данный прогноз носит вероятностный характер и не влечет за организацией никаких обязательств, однако необходим Университету для формирования и планирования набора.

### **Таблица 5 Требования к молодым специалистам**

В анкете просим указать конкретные требования и навыки, требуемые к квалификации молодых специалистов при трудоустройстве:

- практические навыки (опыт работы в операционных системах и компьютерных программах, используемых в производственном процессе);
- перечень нового используемого в производстве оборудования, внешние и внутренние нормативные документы, методы и технологии производства и оказания услуг, знания которых по Вашему мнению полезно выпускнику;

Для заполнения этой таблицы просим привлечь руководителей соответствующих производственных подразделений и других специалистов. К анкете можно приложить должностные инструкции, или иные документы, содержащие квалификационные требования. Просим использовать имеющуюся возможность изменения учебного процесса под Ваши, конкретные задачи.

### **Таблица 6 Анкета удовлетворенности специалистом**

Заполняется для выпускников Университета, трудоустроенных на Вашем предприятии:

- под наличием взысканий/поощрений, просим понимать наличие официальных взысканий (замечаний, выговоров и т.п.), благодарностей, грамот, отзывов и писем, на выпускников;
- под отзывом руководства предполагается, общая характеристика уровня и мнение Ваших специалистов об образовании выпускников;
- в столбце «Предложения по корректировке в образовании», указывается мнение выпускника о содержании учебных программ, предложения по

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профорientации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

корректировке отдельных дисциплин.

- в случае увольнения выпускника, просим указать действительную причину.

***Таблица 7 Потребность в целевых студентах***

Укажите специальность, по которой есть потребность в кадрах и необходимость и желание обучать специалиста на основе целевой подготовки и необходимое количество и укажите, нужно ли оказать содействие в поиске наиболее подходящих кандидатов

	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профорientации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**  
**(рекомендуемое)**

*Форма ежегодного отчета по маркетинговым исследованиям*

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Ректор**

\_\_\_\_\_ **Зайко Т.И.**

Утверждено на Ученом совете ФГБОУ ВО «СГУВТ»

**ОТЧЕТ**  
**ПО МАРКЕТИНГОВЫМ ИССЛЕДОВАНИЯМ ФГБОУ ВО «СГУВТ»**  
**ЗА 20\_\_/20\_\_**

Составил начальник отдела Взаимодействия  
с потребителями и профорientации

НОВОСИБИРСК 20\_\_



	Система Менеджмента Качества <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</b>	Шифр документа: СМК,СТО,В1,П7-012-2021	Стр.1 из 23
	Подразделение <b>Отдел взаимодействия с потребителями и          профориентации</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf">http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</a>	

### 3 ТРЕБОВАНИЯ РАБОТОДАТЕЛЕЙ К ВЫПУСКНИКАМ УНИВЕРСИТЕТА

Наименование организации	Должность	Специальность	Перечень основных требований к уровню подготовки

### 4 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЫПУСКНИКАМИ УНИВЕРСИТЕТА

№ п/п	ФИО выпускника	Год окончания	Специальность	Занимаемая должность, организация	Уровень заработной платы, тыс.руб.	Наличие взысканий, поощрений	Отзывы руководства	Предложения по корректировке образования
1	2	3	4	5	6	7	8	9

### 5 РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ ВЫПУСКНИКОВ