

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 1 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

ПРИНЯТО
 Ученым советом
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

УТВЕРЖДАЮ
 Ректор
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

Протокол № 9 от 22.05.2017 г.

Т.И. Зайко

«22» мая 2017 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 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 2 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

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
3.1 Определения	5
3.2 Обозначения и сокращения	6
4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	7
5 ТРЕБОВАНИЯ	7
5.1 Входные данные	7
5.2 Описание процесса.....	7
5.3 Выходные данные процесса.....	11
5.4 Анализ, измерения и мониторинг процесса	11
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	12

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 3 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

	Должность	Ф.И.О.
Разработал	Начальник ОВПиП	Мочалин К.С.
Проверил	Начальник УКПиДПО	Ришко Ю.И.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф. И. О.
Проректор по УР	Глушец В.А.

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 4 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

УЧЕТ ЭКЗЕМПЛЯРОВ

С актуальной версией данного документа можно ознакомиться на страничке официального сайта (http://smk.ssuwt.ru/p1_1) 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 и планирование 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 так же 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 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 5 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профорientации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

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 9000:2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования.
- ИСО 9004:2009 Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- ИСО 19011:2011 Руководство по проведению аудита систем менеджмента.
- Закон РФ от 29 декабря 2012г. N 273-ФЗ (в последней редакции) "Об образовании в РФ";
- Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года (ПДНВ) с поправками ([http://smk.ssuwt.ru/ media/000/stcw_rus.pdf](http://smk.ssuwt.ru/media/000/stcw_rus.pdf));
- Нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации;
- Устав Федерального бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Новосибирская государственная Университет водного транспорта» (Новая редакция) / Принят: Конференцией преподавателей, научных сотрудников, представителей других категорий работников и обучающихся (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>);
- Локальными актами Университета, разработанными в соответствии с Уставом (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya).

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 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, в 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

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 6 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf	

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;

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.

3.2 Обозначения и 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.

ПиПУП – проектирование и планирование учебного процесса ВО.

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 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 7 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

УМКД – учебно-методический комплекс дисциплины.

УМО – учебно-методический отдел.

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

5.1 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	УМО
Проектирование и планирование учебного процесса ВО (СТО)	ОПОП	УМО, деканаты
Предприятия и организации отрасли водного транспорта и смежных отраслей	База данных предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей	ОВПиП
	Анкеты кадрового исследования	ОВПиП

5.2 Описание процесса

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

На первом этапе анализируются требования государственных потребителей в виде ФГОС ВПО, на основании которых происходит проектирование и планирование УП, а именно базовой части учебного плана. Данный этап подробно описан в **СТО «Проектирование и планирование 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 соответствующие 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 формирует из полученной информации единую электронную Базу данных предприятий отрасли водного транспорта и смежных отраслей, актуализирует перечень компаний (включая информацию о

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 8 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

первых лицах, контактную информацию, ответственных за практику и трудоустройство), зарекомендовавших себя положительно при взаимодействии с Университетом (**Приложение А**).

На третьем этапе ОВПиП разрабатывает анкеты кадрового исследования (**Приложение Б**), которые ежегодно рассылаются в виде официального запроса в кадровые службы предприятий – потребителей образовательных услуг. К этим же анкетам могут прикладываться 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.

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**), по уровню востребованности выпускников рассчитывается рейтинг специальностей, определяются пожелания потребителей в виде конкретных рекомендаций по изменению вариативной части учебного плана. 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 и в Матрицу ТИП потребителей образовательных услуг университета к учебному процессу (**Приложение Г**).

На пятом этапе УМО, деканаты и кафедры университета проектируют, планируют и проводят учебный процесс на основе ФГОС ВО с учетом требований и предложений всех потребителей образовательных услуг **СТО «Проектирование и планирование 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»), 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.

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 9 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

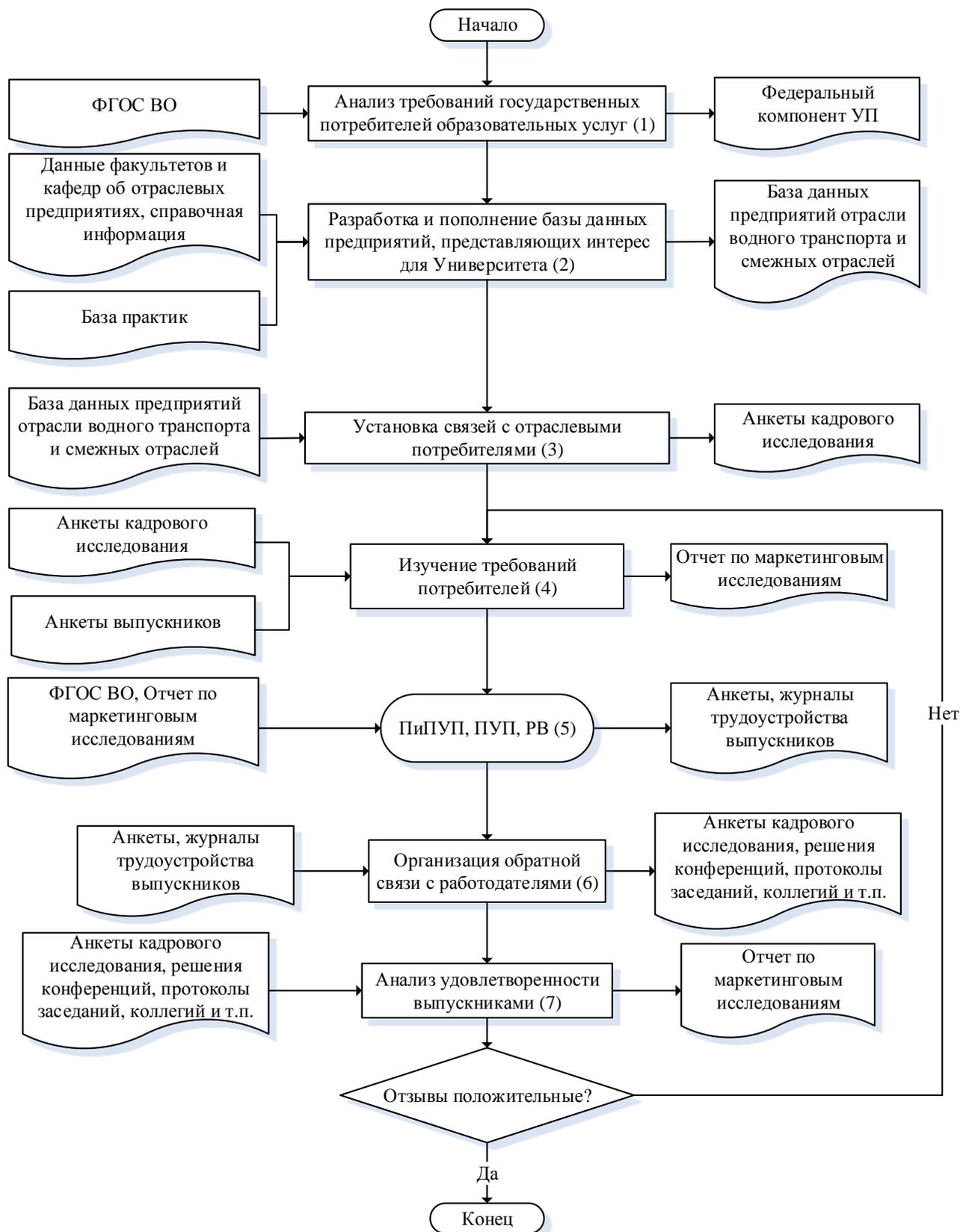


Рисунок 5.1 – Блок-схема процессов, связанных с потребителями



Таблица 5.2 – Матрица этапов процесса

Наименование процесса	Сроки исполнения процессов	Ответственное подразделение	Ответственность за выполнение					
			Проректор по УР	Начальник УКПиДПО	Начальник ОВПиП	Начальник ОП	Деканы	Заведующие профилирующими кафедрами
1 Анализ требований государственных потребителей	Раз в 5 лет	УМО, 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	О,В	В
3 Установка связей с представителями отраслевых потребителями и иных предприятий представляющих интерес для Университета	Ежегодно	ОВПиП	Р	–	О,В	–	В	В
4 Изучение требований отраслевых потребителей образовательных услуг	Ежегодно	ОВПиП	Р	–	О, В	В	–	–
5 ПиПУП ВО (СТО), УП ВО (СТО), РВ (СТО)	Согласно ГУП	Деканаты, кафедры и др.	Р	–	О,В	–	О,В	В
6 Организация обратной связи с работодателями	Ежегодно	ОВПиП, деканаты	Р	–	О,В	В	О,В	В
7 Анализ удовлетворенности выпускниками	Ежегодно	ОВПиП, деканаты	Р	–	О,В	–	О,В	–
Условные обозначения:								
Р – Руководит, принимает решения, несет ответственность за конечные результаты;								
О – Организует исполнение работ, готовит решения, несет ответственность за правильное и своевременное исполнение работ, подготовку решений;								
В – Осуществляет внедрение принятых решений в подчиненных подразделениях, несет ответственность за правильное и своевременное внедрение решений								

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 11 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

5.3 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 и планирование учебного процесса ВО (СТО)	Отчет о маркетинговых исследованиях Матрица ТИП	Начальник ОВПиП

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

5.4 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, деканы
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 начальник УКПиДПО, начальник ОВПиП и руководители ответственных подразделений с привлечением как внутренних, так и внешних специалистов.

УКПиДПО университета контролирует ответственные подразделения по выполнению требований данного стандарта во время проведения внутренних аудитов.

	<p>Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</p>	<p>Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017</p>	<p>Стр. 13 из 23</p>
	<p>Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации</p>	<p>Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</p>	

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(рекомендуемое)**

Анкета кадрового исследования



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ТРАНСПОРТА»
(ФГБОУ ВО «СГУВТ»)

630099, г. Новосибирск, ул. Шетовская, 33

Тел. (383) 222-64-68, Факс (383) 222-49-76

<http://www.ssuwt.ru>; e-mail: info@ssuwt.ru

«__» _____ № _____

На № _____ от «__» _____ 20__

[Анкета кадрового исследования]

[_____]
Ф.И.О и должность получателя в
дательном падеже

Уважаемый (ая) И.О.!

С целью изучения потребности Вашей организации в квалифицированных кадрах, выяснения требований, предъявляемых Вами при трудоустройстве молодых специалистов с высшим образованием, и последующего сотрудничества просим предоставить информацию о кадровой политике предприятия в форме «Анкеты» (см. Приложение) и выслать её по вышеуказанному адресу в течении двух месяцев со дня получения.

Ректор

Т.И. Зайко

Приложение на 4-х листах.

Исполнитель: зам.директор по работе с работодателями Марина Колякина Сурганова, тел. 8(383)222-49-83, e-mail: mkolchin@ssuwt.ru



ГР 1227 от 14 июня 1994, ИНН 5407121512 КПП 540701001,
Сибирское ГУ Банка России г. Новосибирск, р/с 40501810700042000002,
п/с 20516У04450, БИК 045004001





Система Менеджмента Качества
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО**

Шифр документа:
СМК.СТО.В1.П1-010-2017

Стр. 14 из 23

Подразделение
Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации

Адрес:
<http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf>

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(продолжение)

АНКЕТА КАДРОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

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	Зароботная 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 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 15 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

Таблица 3 Потребность в кадрах

Должности, на которые имеются вакантные места	Количество вакантных мест	Зарботная плата	Социальная поддержка	Специальные требования к квалификации (наличие рабочих дипломов, сертификатов, удостоверений и т.п.)

Таблица 4 Потребность в кадрах на ближайшие 10 лет

Год	Должности, на которые планируется вакансии мест на ближайшие десять лет	Количество вакантных мест
2016		
2017		
2018		
2019		
2020		
2021		
2022		
2023		
2024		
2025		

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 16 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

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 ¹

Электронную форму Анкеты, а также пояснения к заполнению можно получить на сайте Университета (<http://smk.ssuwt.ru/market>) или по электронной почте mochalin@nsawt.ru у начальника отдела взаимодействия с потребителями и профориентации Мочалина Константина Сергеевича. Тел. 8(383)222-49-83

¹ Для заполнения возможно привлечение самого выпускника

	<p>Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО</p>	<p>Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017</p>	<p>Стр. 17 из 23</p>
	<p>Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации</p>	<p>Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf</p>	

ПОЯСНЕНИЯ К ЗАПОЛНЕНИЮ

Таблица 1 Данные по кадровой политике предприятия

Просим указать на какие должности в 2015 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 2016 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 2016 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 корректировке отдельных дисциплин.
- в случае увольнения выпускника, просим указать действительную причину.



Система Менеджмента Качества
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО**

Шифр документа:
СМК.СТО.В1.П1-010-2017

Стр. 18 из 23

Подразделение
Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации

Адрес:
<http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf>

**ПРИЛОЖЕНИЕ В
(рекомендуемое)**

Форма ежегодного отчета по маркетинговым исследованиям

**УТВЕРЖДАЮ
Ректор**

_____ **Зайко Т.И.**

Утверждено на Ученом совете ФГБОУ ВО «СГУВТ» __/__/20__ г.

**ОТЧЕТ
ПО МАРКЕТИНГОВЫМ ИССЛЕДОВАНИЯМ ФГБОУ ВО «СГУВТ»
ЗА 20__ / __ УЧ. ГОД**

**Составил начальник отдела взаимодействия
с потребителями и профориентации
Мочалин К.С.**

НОВОСИБИРСК 20__



1 РЕЙТИНГ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ УНИВЕРСИТЕТА

Положение в рейтинге	Наименование специальности и направления подготовки	Количество вакантных мест	Число предприятий	Средняя минимальная заработная плата, тыс. руб.	Обеспечение жильем	Социальный пакет
1	2	3	4	5	6	7

2 КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ВОДНОГО ТРАНСПОРТА

2.1 Данные по кадровой политике предприятия

Наименование организации	Должности, на которые принимались молодые специалисты за последние 5 лет	Наименование специальности по диплому	Какие вузы готовят специалиста

2.2 Потребности в кадрах предприятий отрасли

Наименование организации	Должности, на которые имеются вакантные места	Количество вакантных мест	Факультет, специальность	Зарботная плата	Примечание

2.3 Потребности в кадрах предприятий отрасли на ближайшие 10 лет



Система Менеджмента Качества
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО**

Шифр документа:
СМК.СТО.В1.П1-010-2017

Стр. 20 из 23

Подразделение
Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации

Адрес:
<http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf>

Наименование организации	Количество специалистов									
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025

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 (АБИТУРИЕНТОВ, СТУДЕНТОВ, ВЫПУСКНИКОВ)



Система Менеджмента Качества
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО**

Шифр документа:
СМК.СТО.В1.П1-010-2017

Стр. 21 из 23

Подразделение
Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации

Адрес:
<http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf>

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(рекомендуемое)

Матрица требований и пожеланий потребителей образовательных услуг университета

Направление подготовки	факультеты						Организации
	ЭМФ	СМФ	ГТФ	УВТ	СВФ	ЦДПО	
23.03.01 Технология транспортных процессов				номера требований			Организация
				номера требований			Организация
180500.62 Управление водным транспортом и гидрографическое обеспечение судоходства				номера требований			Организация
				номера требований			Организация
08.03.01 Строительство			номера требований				Организация
			номера требований				Организация
26.05.07 Эксплуатация судового электрооборудования и средств автоматики	номера требований					номера требований	Организация
	номера требований					номера требований	Организация
13.03.02 Электроэнергетика и электротехника	номера требований						Организация
	номера требований						Организация
26.05.05 Судовождение					номера требований	номера требований	Организация
					номера требований	номера требований	Организация
26.05.06 Эксплуатация судовых энергетических установок		номера требований				номера требований	Организация
		номера требований				номера требований	Организация
26.03.02 Кораблестроение, океанотехника и системотехника объектов морской инфраструктуры		номера требований					Организация
		номера требований					Организация
38.03.01 Экономика				номера требований			Организация
				номера требований			Организация
09.04.02 Информационные системы и технологии	номера требований						Организация
	номера требований						Организация
38.03.02 Менеджмент				номера требований			Организация
				номера требований			Организация

	Система Менеджмента Качества ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО	Шифр документа: СМК.СТО.В1.П1-010-2017	Стр. 22 из 23
	Подразделение Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/vspou.pdf	

Примечание: номера требований используются для удобства, меньшей загруженности матрицы, в дальнейшем они расшифровываются в Перечне требований и пожеланий потребителей образовательных услуг университета.

Перечень требований и пожеланий потребителей образовательных услуг университета

№	<i>Требования и пожелания потребителей образовательных услуг Университета</i>
1	Требование и/или пожелание потребителя 1
2	Требование и/или пожелание потребителя 2
3	Требование и/или пожелание потребителя 3
4	Требование и/или пожелание потребителя 4
5	Требование и/или пожелание потребителя 5
6	Требование и/или пожелание потребителя 6
7	Требование и/или пожелание потребителя 7
8	Требование и/или пожелание потребителя 8
9	Требование и/или пожелание потребителя 9
10	Требование и/или пожелание потребителя 10
11	Требование и/или пожелание потребителя 11



Система Менеджмента Качества
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВО**

Шифр документа:
СМК.СТО.В1.П1-010-2017

Стр. 23 из 23

Подразделение
Отдел взаимодействия с потребителями и профориентации

Адрес:
<http://smk.ssuwt.ru/media/security/stp/vspou.pdf>

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д
(рекомендуемое)**

Журнал с информацией о выпускниках, обратившихся в ОВПиП

ФИО выпускника	Год окончания	Специальность обучения	Приоритетные компании для трудоустройства	Результат трудоустройства	Примечание	Контакты выпускника

Журнал с информацией о вакансиях и заявках на специалистов поступивших в ОВПиП

Компания	Регион (город) для работы	Должность	Приоритетная специальность выпускника	Зарплата	Доп. условия	Контакты для связи на предприятии