

**27 октября 2009 года**

**ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РАЗВИТИЮ  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТА**

**МИХАЙЛОВ СЕРГЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ**  
проректор по административной работе  
ПГУ имени М.В.Ломоносова, к.и.н., доцент



**МОНИТОРИНГ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ  
КАЧЕСТВОМ ПРОЦЕССОВ,  
ВХОДЯЩИХ В ОБЛАСТЬ  
РАСПРОСТРАНЕНИЯ СМК**

**МИХАЙЛОВ СЕРГЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ**  
*проректор по административной работе*  
*ПГУ имени М.В.Ломоносова, к.и.н., доцент*



# **МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ –**

**деятельность руководства или уполномоченных должностных лиц по постоянному наблюдению за динамикой состояния удовлетворенности потребителей результатами процессов и видов деятельности, входящих в область распространения системы качества университета**

**ПОТРЕБИТЕЛЬ** – сторона, использующая результаты деятельности структурных подразделений, отдельных работников и университета в целом

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>ВНЕШНИЕ<br/>ПОТРЕБИТЕЛИ</b>    | государство, общество,<br>работодатели выпускников и другие                 |
| <b>ВНУТРЕННИЕ<br/>ПОТРЕБИТЕЛИ</b> | студенты (и их родители, законные<br>представители), работники университета |

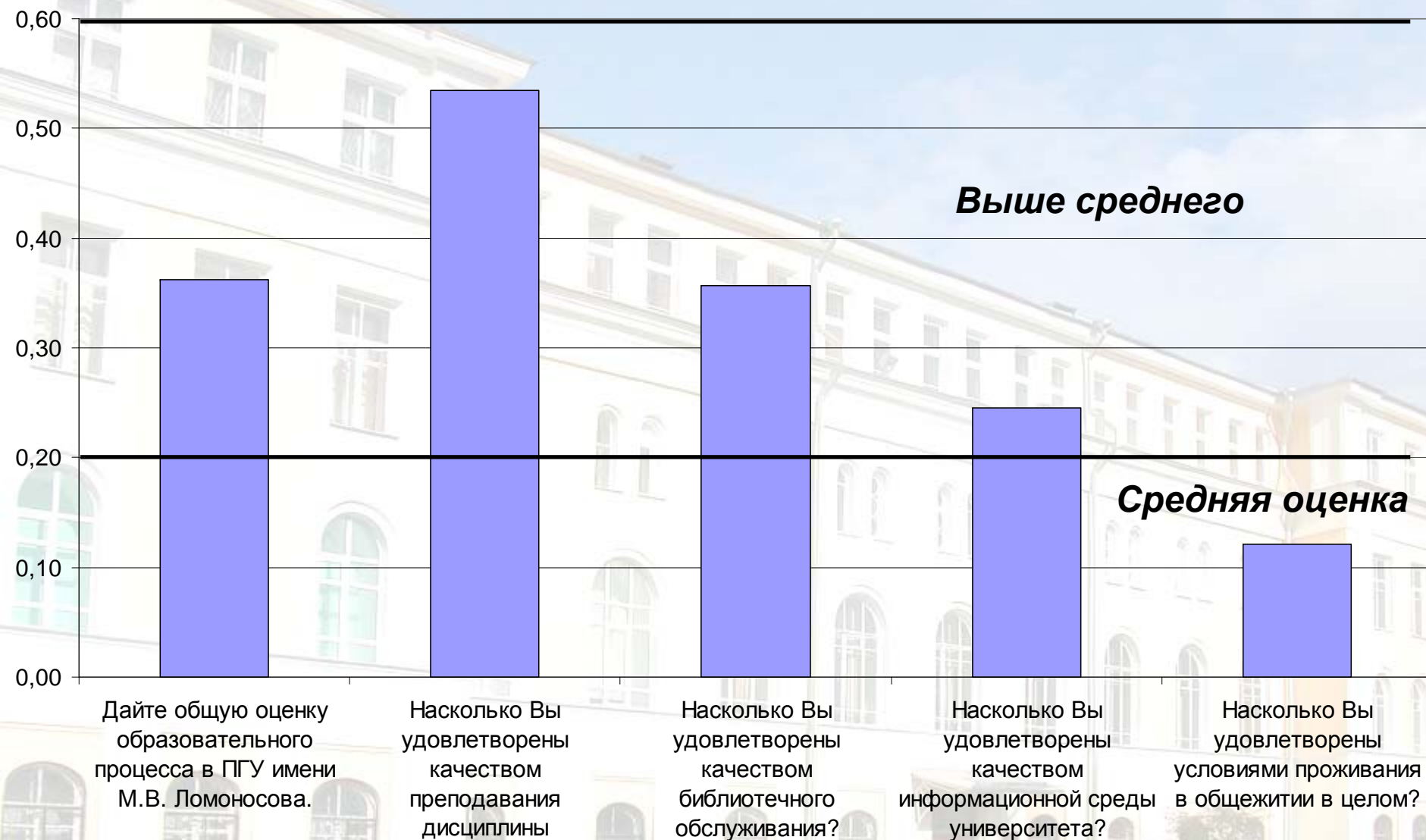


# **МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ПРОЦЕССОВ, ВХОДЯЩИХ В ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СМК**

- Проводился в апреле-мае 2009 года отделом менеджмента качества совместно с управлением социальной и воспитательной работы
- Приняли участие все факультеты университета (более 400 студентов)
- Анкеты разрабатывались отделом менеджмента качества совместно с уполномоченными по качеству в подразделениях, а также представителями структурных подразделений, реализующих исследуемые процессы
- Web-интерфейс для проведения мониторинга подготовлен отдел мультимедиа и интернет технологий ИВЦ
- Методика проведения исследования одобрена экспертной комиссией по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ



# ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА



**МИХАЙЛОВ СЕРГЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ**  
*проректор по административной работе*  
*ПГУ имени М.В.Ломоносова, к.и.н., доцент*



# ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА

- 23.09.2009** – координационный совет по качеству
- 23.09.2009** – ректорат
- 06.10.2009** – совещание деканов
- 13.10.2009** – координационный совет по информационным технологиям
- 14.10.2009** – библиотечный совет
- 19.10.2009** – собрание уполномоченных по качеству
- 21.10.2009** – совет по внеучебной работе
- 27.10.2009** – студенческий совет



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Поморский государственный университет имени М.В. Ломоносова»  
(ПГУ имени М.В. Ломоносова)

## УКАЗАНИЕ

19.10.2009

№ 10/10/09

г. Архангельск

Об обсуждении в структурных подразделениях университета результатов мониторинга удовлетворенности студентов, проведенного в 2008-2009 учебном году

В соответствии с решением Координационного совета по качеству университета от 23.09.2009 (протокол №2) о проведении широкого обсуждения проекта Политики в области качества университета

ПОРУЧАЮ:

1. Начальнику отдела менеджмента качества Ахсеню А.Ю. ознакомить деканов факультетов с результатами мониторинга удовлетворенности студентов, проведенного в 2008-2009 учебном году.

2. Деканам факультетов:

2.1. Организовать обсуждение результатов мониторинга удовлетворенности студентов на советах факультетов до 15.12.2009;

2.2. Включить в планы работы факультетов на 2009-2010 учебный год мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса на факультете.

3. Уполномоченным по качеству в подразделениях оказать руководителям подразделений необходимую организационную и методическую помощь, представить протоколы обсуждения результатов мониторинга удовлетворенности студентов, график мероприятий по повышению удовлетворенности в отдел менеджмента качества до 20.12.2009.

Представитель руководства по качеству

*Александр*

С.В. Михайлов  
64.10.2009/34  
20.10.2009