Локальные нормативные акты университета

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ А. И. Трубилин
13 августа 2026 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 5C1D1716E98E411BAB9BF40BF708F442
Владелец: Трубилин Александр Иванович
Действителен: с 17.12.2025 до 12.03.2027

ПОЛОЖЕНИЕ УНИВЕРСИТЕТА

Социологический мониторинг и обратная связь университета с заинтересованными сторонами

Пл КубГАУ 1.8.2 — 2026

версия 1.3

Краснодар
2026

Лист согласования

РАЗРАБОТАНО

Специалист по учебно-методической работе центра менеджмента качества — Е. Ю. Сурикова — 04.08.2026 г.

ЭКСПЕРТИЗА ПРОВЕДЕНА

Начальник центра менеджмента качества — В. М. Смоленцев — 05.08.2026 г.

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор — А. В. Сисо — 12.08.2026 г.

Проректор по развитию и цифровой трансформации, начальник центра информационных технологий — А. С. Креймер — 10.08.2026 г.

Начальник юридического отдела — С. В. Новикова — 07.08.2026 г.

Содержание

1 Назначение и область применения 4
2 Общие положения 4
3 Организация социологического мониторинга 5
3.1 Этапы социологического исследования 5
3.2 Определение границ исследуемой совокупности 7
3.3 Методы мониторинга 7
4 Особенности социологических исследований различных категорий заинтересованных сторон 7
4.1 Опрос работодателей 8
4.2 Опрос выпускников 9
4.3 Опрос обучающихся 9
4.4 Опрос сотрудников университета 10
4.5 Прочие исследования 10

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящее положение Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный аграрный университет имени И. Т. Трубилина» (далее – университет) определяет единый порядок планирования и проведения мониторинга удовлетворённости внутренних и внешних потребителей качеством услуг, предоставляемых университетом, методы и частоту сбора данных, методы анализа данных, характеризующих удовлетворённость потребителей, а также способы хранения и уничтожения социологических анкет и информации на электронных носителях.

1.2 Положение является локальным нормативным актом университета, обязательно для применения всеми структурными подразделениями, участвующими в организации и проведении социологических исследований, и распространяется на все категории заинтересованных сторон, взаимодействующих с университетом.

2 Общие положения

2.1 Система социологического мониторинга и обратной связи является важным инструментом обеспечения обратной связи и диалога между руководством университета и всеми заинтересованными сторонами. Информация, получаемая посредством социологических исследований различных категорий потребителей образовательных услуг, предоставляемых университетом, анализируется и используется руководством для улучшения деятельности университета. Удовлетворенность потребителей определяется расхождением между ожиданиями потребителей и восприятием потребителями услуги, оказываемой университетом.

2.2 Цель социологических исследований — определение требований, ожиданий и степени удовлетворенности заинтересованных сторон уровнем образовательных услуг для разработки и

реализации мероприятий по улучшению деятельности университета, определения сильных и слабых сторон в образовательной деятельности и повышению удовлетворенности групп, заинтересованных в деятельности университета.

2.3 Объектом социологических исследований выступают заинтересованные стороны университета, к которым относятся потребители образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности университета и работодатели. Предмет исследований — степень их удовлетворенности различными аспектами предоставляемых услуг.

2.4 Для каждой категории заинтересованных сторон разрабатывается программа исследования с учетом целей исследования и специфики группы потребителей.

2.5 Результатом исследования является аналитическая записка или отчет, в которых содержатся общие сведения о проводимом исследовании; сравнительная характеристика полученных данных.

2.6 Частота сбора данных варьируется при исследовании различных групп заинтересованных сторон и зависит от потребностей университета в первичной информации о мнении потребителей. В частности, опрос обучающихся по оценке профессорско-преподавательского состава (ППС) проводится ежегодно в период с 20 декабря текущего года по 20 января следующего года в соответствии с Пл КубГАУ 1.8.7 — 2026 «Рейтинговая оценка деятельности профессорско-преподавательского состава по результатам опросов обучающихся».

3 Организация социологического мониторинга

3.1 Этапы социологического исследования

Социологические исследования различных категорий заинтересованных сторон включают в себя следующие этапы.

Подготовительный этап, на котором осуществляется планирование и документационное обеспечение процесса проведения социологических исследований:

— определяются задачи исследования, выборочная совокупность и сроки проведения исследования;

— формируется приказ, график проведения работ по исследованию;

— разрабатываются анкета и, при необходимости, инструкция к ней, осуществляется тиражирование анкет в случае проведения исследования с помощью бумажных носителей;

— проводится инструктаж лиц, ответственных за проведение исследования.

Этап сбора информации включает заполнение анкет респондентами. Процедура передачи и сбора анкет определяется в приказе ректора, более детально описывается в инструкции к анкете.

Этап обработки и анализа данных, полученных в ходе исследования. Здесь осуществляются проверка адекватности анкет, создание матриц ввода информации, компьютерная обработка анкет, формирование базы данных, составление первичного отчета (процентное распределение данных).

На *заключительном этапе* осуществляется анализ полученных данных, составляется аналитическая записка, либо итоговый отчет, формулируются основные выводы и рекомендации. Заполненные анкеты и электронная база данных хранятся в центре менеджмента качества. Заполненные анкеты на бумажном носителе хранятся 5 лет, если не определено иное. По истечении срока хранения анкеты могут быть списаны и уничтожены любым доступным образом.

При проведении анкетирования в электронном виде доступ к свидетельствам анкетирования обеспечивается в течение 5 лет после его проведения.

3.2 Определение границ исследуемой совокупности

В зависимости от цели и объекта исследования возможны как сплошные замеры, так и выборочные и их комбинация.

3.3 Методы мониторинга

Методом мониторинга выступает прикладное социологическое исследование. Исследования, в зависимости от конкретных целевых установок, могут проводиться различными способами и ресурсами. Наиболее перспективным методом сбора первичной информации является анкетирование.

В соответствии со спецификой направления исследования анкетирование может быть следующих видов:

Прямое анкетирование, которое предполагает организацию процедуры административным ресурсом.

Анкетирование через административную структуру. При данном виде анкетирования его проводят силами конкретного подразделения по приказу ректора.

4 Особенности социологических исследований различных категорий заинтересованных сторон

Для университета наиболее важными заинтересованными сторонами, мнение которых определяет развитие университета, являются:

— обучающиеся;

— работодатели;

— выпускники;

— сотрудники университета.

Социологический мониторинг потребностей и ожиданий данных групп потребителей представляет собой необходимый минимум исследования удовлетворенности в рамках системы менеджмента качества.

Исследования всех перечисленных выше групп предусматривают следующие критерии оценки деятельности университета:

— желание заинтересованных субъектов сотрудничать с образовательным учреждением по осуществляемым направлениям деятельности;

— желание рекомендовать образовательное учреждение другим (потенциальным) заинтересованным субъектам;

— мнение об уровне доступности, информационной открытости, деятельности образовательного учреждения;

— роль образовательного учреждения в обществе и в соответствующей профессиональной области;

— вовлеченность в процессы образовательного учреждения и возможность их обсуждения заинтересованными субъектами;

— уровень и доступность предоставляемого образования и других услуг (дополнительное образование);

— соответствие реального образовательного процесса ожиданиям заинтересованных сторон.

Другие критерии исследования будут отличаться в зависимости от группы заинтересованных сторон.

4.1 Опрос работодателей

Исследование предполагает комплексную оценку удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускников университета.

Включает в себя следующие основные критерии:

— оценка работодателем знаний и умений молодого специалиста;

— степень удовлетворенности работодателей уровнем подготовки молодых специалистов (выпускников университета);

— потребность в выпускниках университета в будущем;

— опыт взаимодействия работодателей с руководством университета.

4.2 Опрос выпускников

Целью исследования является выявление удовлетворенности выпускников образовательного учреждения обучением в университете.

Включает в себя следующие критерии:

— уровень полученных выпускником знаний и профессиональных навыков;

— влияние полученного образования на последующую карьеру;

— оценка перспектив трудоустройства в соответствии с полученной специальностью/направлением подготовки;

— материально-техническая оснащенность университета;

— социально-бытовая сфера;

— культурно-досуговая сфера;

— уровень профессионального мастерства ППС университета;

— взаимоотношения с руководством университета.

4.3 Опрос обучающихся

Данное исследование предполагает оценку обучающимися организации деятельности университета. Важнейшим условием истинности полученных в результате такого исследования данных является его полная анонимность. При составлении анкеты и проведении исследования ответственные за организацию процесса должны исключить любую возможность идентификации личности респондента.

Опрос обучающихся включает в себя следующие основные критерии:

— организация учебного процесса;

— организация практик, стажировок;

— материально-техническая оснащенность учебного процесса;

— социально-бытовая сфера;

— культурно-досуговая сфера;

— уровень доступности услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

— уровень профессионального мастерства ППС университета;

— взаимоотношения с руководством университета.

В рамках мониторинга качества образовательной деятельности университета ежегодно проводится опрос обучающихся по оценке профессорско-преподавательского состава (ППС). Порядок проведения, обработки и использования результатов данного опроса регламентируется отдельным положением Пл КубГАУ 1.8.7 — 2026 «Рейтинговая оценка деятельности профессорско-преподавательского состава по результатам опросов обучающихся». Результаты этого опроса учитываются при начислении премиальных баллов в рамках рейтинговой оценки ППС.

4.4 Опрос сотрудников университета

Целью данного исследования является определение степени удовлетворенности сотрудников университета:

— условиями работы;

— особенностями системы повышения квалификации;

— информационным обслуживанием;

— материально-технической базой университета;

— уровнем доступности услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

— организацией охраны труда и здоровья;

— морально-психологическим климатом в университете и его подразделениях.

4.5 Прочие исследования

В связи с возникающими потребностями в определенного вида информации от различных групп заинтересованных сторон университета и по решению руководства университета центром

менеджмента качества могут проводиться другие виды социологических исследований.

Процедура проведения данных исследований аналогична исследованиям, представленным выше.

Ответственным за реализацию проведения основных мероприятий мониторинга является проректор университета, курирующий соответствующее направление деятельности; исполнителями — руководители структурных подразделений, начальник центра менеджмента качества.

Лист регистрации изменений

Содержание изменения	Дата и номер приказа	Дата введения изменения
Введение в действие, версия 1.0	13.08.2026 г. № 375-ОД	13.08.2026 г.