ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
от «27» 11 2019 г., № 652

СТО УрГУПС 1.2.10 - 2019

Система менеджмента качества

Обратная связь от потребителя образовательной и научной деятельности УрГУПС

Стандарт организации

Екатеринбург
2019

Лист результатов согласования

Документ	Стандарт СМК
Заголовок	СТО Обратная связь от потребителя
Подпись	Азаров Е.Б., Первый проректор, Ректорат
Исполнители	Скораева Е.А., Помощник первого проректора по менеджменту качества, Первый проректор Азаров Е.Б.
Инициатор	Скораева Е.А., Помощник первого проректора по менеджменту качества, Первый проректор Азаров Е.Б.
Тип согласования	Комбинированный
Срок согласования	определяется временем согласования участников
Дата начала процесса	13.11.2019 12:44:30
Дата окончания процесса	26.11.2019 11:24:00

Комментарии инициатора:

	Виза	Должность	Ф.И.О.	Дата и время
1	Согласен	Начальник управления	Волынская А.В.	15.11.2019 12:45:30
2	Согласен с замечаниями	Начальник отдела	Морозова Е.Н.	20.11.2019 12:56:36
3	Согласен	Директор ИДПО	Штин А.Н.	20.11.2019 14:32:29
4	Согласен	Директор	Шилкова Е.С.	15.11.2019 11:47:29
5	Согласен	Заместитель проректора по научной работе	Сисин В.А.	14.11.2019 17:04:19
6	----------	Проректор по научной работе	Бушуев С.В.	
7	Согласен	Директор Академии корпоративного образования	Васильев И.Л.	21.11.2019 8:58:29
8	Согласен	Проректор по международным связям	Анашкина Н.Ю.	20.11.2019 16:22:46
9	Согласен	Проректор по учебной работе и связям с производством	Сирина Н.Ф.	25.11.2019 16:32:59
10	Согласен	Первый проректор	Азаров Е.Б.	26.11.2019 11:23:29

Комментарии участников:

Морозова Е.Н.:
Замечания не критичные, но лучше учесть
Анашкина Н.Ю.:
Согласовано.

Содержание

1 Область применения 3

2 Термины и определения 3

3 Общие положения 5

4 Ответственность и полномочия 6

5 Управление данными обратной связи от потребителя 9

Перечень документов, использованных при разработке настоящего стандарта 12

Приложение А Пример программы проведения мониторинга.....13

Приложение Б Пример распоряжения о проведении анкетирования выпускников УрГУПС 14

Приложение В Пример анкеты выпускника Университета 15

Пример анкеты для заказчика о качестве выполненной работы (для подразделений научно-исследовательской части) 16

Приложение Г Форма анкеты для проведения мониторинга работодателей 17

Приложение Д Пример отзыва от заказчика о качестве выполнения проектных работ.....18

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает требования для получения обратной связи в отношении удовлетворенности потребителей и/или заказчиков образовательной и научной деятельности УрГУПС (далее – потребителя) для принятия управленческих решений руководством Университета.

1.2 Настоящий стандарт определяет области изучения и методы получения обратной связи от потребителя, порядок проведения таких действий, ответственность и полномочия должностных лиц при функционировании системы менеджмента качества Университета (СМК).

2 Термины и определения

2.1 Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности, определение динамики развития рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

2.2 Анкетирование – психологический вербально-коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета. В социологии анкетирование — это метод опроса, используемый для составления статических (однократное анкетирование) или динамических (при многократном анкетировании) статистических представлений о состоянии общества, общественного мнения, состояния политической, социальной и прочей напряженности с целью прогнозирования действий или событий.

2.3 Заинтересованная сторона – лицо или организация, заинтересованные в деятельности УрГУПС. Необходимо осуществлять мониторинг и анализ информации об заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях (п. 4.2 ISO 9001-2015).

2.4 Мониторинг – специально организованное систематическое наблюдение за состоянием объектов или процессов с целью их оценки,

контроля, прогноза.

2.5 Обратная связь (feedback) об удовлетворенности потребителя: мнения, комментарии, результаты анкетирования и выражения заинтересованности в результате деятельности и др.

Данные обратной связи от потребителя могут быть использованы для улучшения внутренних процессов СМК, для информирования общественности или прямо для осуществления научно-образовательных проектов, оценки качества научной и образовательной деятельности.

2.6 Оценка и измерение – получение данных по установленным критериям, выраженных конкретной измеримой величиной.

2.7 Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию (услугу). *К потребителям научно-образовательной деятельности УрГУПС следует отнести*: обучающихся, их родителей/законных представителей, профессорско-преподавательский состав Университета, заказчиков научно-производственной продукции и услуг, работодатель и предприятия-места практики обучающихся УрГУПС, предприятия ОАО «РЖД» и предприятия региона, образовательные и научные организации уральского региона, абитуриенты, государственные органы региона присутствия Университетского комплекса, иные организации, сотрудничающие с УрГУПС.

2.8 Требование – потребность или ожидание, которое установлено, является обязательным или предполагается.

2.9 Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований и ожиданий. Удовлетворенность потребителей определяется расхождением между ожиданиями потребителей и восприятием потребителями продукции/услуги, поставляемой/оказываемой УрГУПС.

3 Общие положения

3.1 Одним из ключевых элементов СМК является *получение и анализ информации об удовлетворенности потребителей* предоставляемыми услугами/выпускаемой продукцией, что обуславливает необходимость получения обратной связи от потребителя. Полученные данные определяют возможности для улучшения стратегий, предоставления образовательной и научной деятельности, осуществления бизнес-процессов СМК. Такие улучшения могут повысить доверие потребителей и привести к повышению имиджа Университета, поступлению в УрГУПС лучших представителей молодежи, коммерческим и прочим выгодам.

Получение обратной связи направлено на обеспечение:

– оценки соответствия требований и ожиданий потребителя стратегическим и текущим задачам вуза;

– демонстрации заинтересованным сторонам в ориентации управленческих решений на требования и ожидания потребителей;

– адресного преобразования образовательной и научной деятельности УрГУПС в зависимости от результатов оценки удовлетворенности потребителя.

3.2 Способы получения обратной связи:

– запрос отзывов о качестве образовательной и научной деятельности от работодателя/потребителя;

– измерение установленных показателей результативности процессов СМК УрГУПС;

– аудит процессов СМК и деятельности структурных подразделений, их реализующих;

– анкетирование и иные способы определение уровня удовлетворенности потребителей/заинтересованных сторон (собеседование, интервью и др.);

– запрос данных о требованиях потребителей/заинтересованных сторон.

3.3 Получение обратной связи реализуется в соответствии с Политикой УрГУПС в области качества, решениями Ученого совета УрГУПС, приказами и распоряжениями руководства вуза.

3.4 Области изучения и методы получения обратной связи от потребителя выбираются руководителем процесса СМК/руководителя ТПУ самостоятельно.

Рекомендуемые области изучения обратной связи от потребителя для подразделений, реализующих бизнес – процессы СМК, приведены в таблице 1.

4 Ответственность и полномочия

4.1 На представителя высшего руководства по качеству – первого проректора возлагается ответственность за руководство по получению обратной связи от потребителя, контроль обеспечения прослеживаемости ее результатов.

4.2 На руководителей бизнес-процессов СМК возлагается ответственность за организацию мероприятий по получению обратной связи и использованию полученных результатов.

4.3 На директоров филиалов и колледжей возлагается ответственность за организацию мероприятий по получению обратной связи от потребителей и определения уровня удовлетворенности потребителей образовательной и научной деятельностью в филиалах и колледжах УрГУПС.

4.4 На помощника первого проректора по менеджменту качества или уполномоченного лицо в филиалах и колледжах возлагаются полномочия за организацию мероприятий по получению обратной связи в отношении определения удовлетворенности потребителей научной и образовательной деятельности, предоставлении сводных данных руководству.

4.5 На должностных лиц, которые получают данные и/или обрабатывают результаты обратной связи от потребителя возлагается ответственность за достоверность и объективность предоставляемых итоговых значений.

Таблица 1

Бизнес – процессы СМК	Рекомендуемые области изучения	Структурное подразделение/ должностное лицо, обеспечивающее сбор данных
Проектирование, разработка и реализация среднего профессионального образования (СПО)	- удовлетворенность/восприятие преподавателей условиями реализации образовательной деятельности; - удовлетворенность обучающихся воспитательной работой; - уровень адаптации в УрГУПС обучающихся первого курса; - вопросы подготовленности обучающихся к прохождению производственной практике; - уровень подготовки обучающихся к профессиональной деятельности от специалистов предприятия (по профилю) при прохождении производственной практики	Руководители по направлениям, Зав. отделением, цикловые комиссии, специалисты СМК филиалов и колледжей
Проектирование, разработка и реализация высшего образования (ВО)	- вопросы качества профессиональной готовности выпускников; - удовлетворенность от производственных предприятий – мест практики студентов уровнем готовности к прохождению практики; - удовлетворенность ППС условиями реализации образовательной и научной деятельности; - удовлетворенность обучающихся условиями реализации образовательного процесса; - мониторинг удовлетворенности студентов воспитательной работой; вопросы проживания в общежитии, социальных условий в Университете	Управление обеспечения образовательного процесса, деканаты, кафедры, отдел производственного обучения и связи с производством, управление по воспитательной и внеучебной работой со студентами, институт заочного образования; помощник первого проректора по менеджменту качества
Проектирование, разработка и реализация дополнительного профессионального образования (ДПО)	- удовлетворенность заказчиков качеством дополнительного профессионального образования; - изучения потребностей производственных предприятий в образовательной деятельности вуза; - удовлетворенность слушателей качеством реализации дополнительного профессионального образования	Институт дополнительного профессионального образования, Руководители по направлениям дополнительного профессионального образования

Осуществление научных исследований и разработки	- удовлетворенность выполнением научных исследований, проектов и разработок со стороны производственных организаций/заказчика; - оценка показателей качества выполнения научно – исследовательской деятельности	Научно – исследовательская часть, руководители НИЛ и центров, кафедры, зам. директора по научной работе филиалов
Подготовка кадров высшей квалификации	- удовлетворенность выпускников качеством подготовки и готовности к профессиональной деятельности; - удовлетворенность обучающихся условиями получения образования в вузе	Управление обеспечения образовательного процесса, деканаты и кафедры
Осуществление международной деятельности в сфере образования и науки	- адаптация обучающихся - иностранных граждан в УрГУПС; - удовлетворенность качеством образования иностранных граждан, обучающихся в УрГУПС; - показатели академической мобильности преподавателей и обучающихся; - вопросы взаимодействия с внешними заказчиками международного образования	Департамент международных связей, кафедры, зав. отделением филиалов и колледжей

5 Управление данными обратной связи от потребителя

5.1 Получение обратной связи от потребителя основывается на системном подходе. Такой подход должен обеспечивать планирование, выполнение, информирование заинтересованных сторон о результатах обратной связи в отношении процессов СМК.

5.2 Решение об организации получения обратной связи от потребителя принимает руководитель процесса СМК/руководитель по направлению/руководитель ТПУ.

5.3 Получение обратной связи определяется на основании и с учетом:

– потребности в оценки от потребителя проводимой научно-образовательной деятельности УрГУПС;

– указания/рекомендаций от вышестоящих или иных организаций;

– требований нормативных документов;

– решение коллегиального собрания или предложения от руководителей и/или сотрудников структурного подразделения.

5.4 Методы и сроки получения данных обратной связи от потребителя фиксируются в соответствующей программе или плане, а также, в обоснованных случаях, может быть определено распоряжением. Пример программы проведения анкетирования представлен в приложении А. Пример распоряжения о проведении анкетирования представлен в приложении Б.

5.5 Порядок получения обратной связи от потребителя складывается из следующего:

– определение области/вопроса изучения удовлетворенности или мнения потребителя;

– определение формы получения обратной связи от потребителя, сроков ее получения, распределение ответственности и полномочий;

– разработка материалов: оформление запроса, обращения к потребителям, разработка распоряжения, анкеты либо листа опроса, иное;

– получение и обработка полученных результатов;

– анализ и представление полученных результатов;

– доведение результатов обратной связи от потребителя до заказчика обратной связи/руководителя по направлению;

– принятие решений на основании результатов обратной связи от потребителя, разработка корректирующих действий.

Материалы для получения обратной связи (запрос, анкета, обращение и т.п.) разрабатывает назначенное должностное лицо при согласовании с заказчиком ее проведения.

5.6 На основании направленного обращения от руководителя по направлению/ТПУ при разработке материалов анкетирования, заведующий кафедрой «Управление персоналом» обязан оказать содействие.

Студенческая служба мониторинга УрГУПС организует, проводит и формирует отчет об анкетировании обучающихся согласно Положению [7] .

5.7 Результаты обратной связи, полученной при проведении анкетирования формируются в виде отчета, в котором даются выводы и рекомендации.

Ознакомление причастных должностных лиц с отчетом обеспечивается путем оформления листа согласования к отчету до его утверждения или учитыается приказом/распоряжением о проведении/получении обратной связи от потребителя [4] .

5.8 Утверждает отчет о результатах анкетирования руководитель процесса СМК/руководитель по направлению деятельности.

5.9 Заполненные анкеты в бумажном виде после проведения анкетирования подлежат хранению 1 год, если не определено иное. При проведении анкетирования в электронном виде следует обеспечить доступ к свидетельствам анкетирования в период 1 года после его проведения. Пример анкеты выпускника

Университета представлен в приложении В.

Отчеты о проведении анкетирования или иной формы получения обратной связи хранятся до 5 лет в подразделении, проводившем такое анкетирование. Пример анкеты для хоздоговорных подразделений представлен в приложении Г.

5.10 Анкетирование по итогам производственной практики анализируется в отделе производственного обучения и связи с производством[6] или руководителем по практике ТПУ. Форма анкеты представлена в приложении Д.

Итоговые результаты обратной связи представляются на заседании Ученого совета или иного коллегиального органа УрГУПС не реже 1 раза в год.

5.11 Хранение полученных отзывов о качестве выполненных работ/предоставленных услуг научной/хоздоговорной деятельности организует руководитель бизнес-процесса СМК, местом размещения и хранения данных может служить сайт УрГУПС или внутренний сетевой ресурс. Пример отзыва представлен в приложении Е.

5.12 Проректоры – руководители бизнес-процессов СМК включают данные обратной связи от потребителя в ежегодный доклад заседания Ученого совета.

5.13 Помощник первого проректора по менеджменту качества направляет соответствующий запрос руководителям структурных подразделений, реализующим бизнес-процессы СМК, о получении данных обратной связи от потребителя[4]. Такие данные включаются в ежегодный анализ-отчет СМК со стороны руководства и доклад на Ученом совете УрГУПС [5].

Перечень документов, использованных при разработке настоящего стандарта

1. Международный стандарт ISO 9000:2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. Международный стандарт ISO 9001:2015. Система менеджмента качества. Требования.

3. ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению.

4. Приказ ректора УрГУПС о порядке проведения мониторинга, исследований и изучения мнения потребителей от 15.08.2014, № 395

5. СТО УрГУПС 1.2.8-2017 «СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства».

6. Положение 2.3.21-2017 «СМК. О практике студентов высшего образования».

7. Положение ПЛ 4.4.1-2018 «СМК. О студенческой службе мониторинга УрГУПС».

Приложение А
Пример программы проведения мониторинга

Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Представитель высшего руководства
по качеству _____ Е.Б. Азаров
«23» марта 2017 г.

ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННЕГО МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УрГУПС на 2017 год

Цель проведения мониторинга: сбор, обработка информации и формирование сведений об удовлетворенности потребителей качеством и ресурсным обеспечением образовательной и других видов деятельности УрГУПС для информационного обеспечения управления СМК УрГУПС

№	Объект мониторинга (тематика)	Количество респондентов (предполагаемое)	Дата проведения	Ответственный за проведение мониторинга	Отметка о выполнении
ССМ-1/ 2017	Запрос работодателей об удовлетворенности подготовкой выпускников УрГУПС	20 предприятий	февраль - март	Несенюк Т.А. – начальник отдела производственного обучения и связи с производством	Запрос на кафедры Дата сдачи отчета _____
ССМ-2/ 2017	Определение удовлетворенности студентов бытовыми условиями проживания в общежитии	500	май	Выскребенцев И. – Совет студентов	Распоряжение № _____ от _____ Дата сдачи отчета _____
ССМ-3/ 2017	Определение удовлетворенности выпускников/преподавателей качеством предоставляемых образовательных услуг по образовательным программам (головной вуз)	800	июнь/сентябрь	Скораева Е.А. – помощник первого проректора по МК	Распоряжение № _____ от _____ Дата сдачи отчета _____
ССМ-4/ 2017	Определение удовлетворенности студентов организацией и проведением производственной практики для 5-го курса (головной вуз)	500	октябрь / ноябрь	Несенюк Т.А. – начальник отдела производственного обучения и связи с производством	Распоряжение № _____ от _____ Дата сдачи отчета _____

Разработчик:
Помощник первого проректора
по менеджменту качества _____ Е.А. Скораева

Согласовано:
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПОИСП НЕСЕНЮК Т.А.
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СТУДЕНТОВ УрГУПС И.С. ВЫСКРЕБЕНЦЕВ

Приложение Б
Пример распоряжения о проведении анкетирования выпускников УрГУПС

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС, УрГУПС)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

06.05.2019 № 53-р

г. Екатеринбург

О проведении мониторинга
удовлетворенности выпускников УрГУПС
качеством образовательных услуг

В целях определения уровня удовлетворенности выпускников УрГУПС 2019 года, а также проведения внутренней оценки качества предоставления образовательной услуги в УрГУПС,

ОБЯЗЫВАЮ:

1. Деканов факультетов, директора института заочного образования:

1.1. В срок до 20.06.2019 организовать проведение мониторинга удовлетворенности выпускников УрГУПС 2019 года качеством образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам в форме анкетирования (приложения 1). Распечатанные анкеты для проведения мониторинга получить у помощника первого проректора по менеджменту качества в каб. Б3-97.

1.2. Результаты анкетирования в виде заполненных анкет от студентов – выпускников по каждой образовательной программе предоставить помощнику первого проректора по менеджменту качества в каб. Б3-97 до 15.00 20.06.2019.

2. Помощника первого проректора по менеджменту качества Скораеву Е.А. в срок до 10.09.2019, на основе полученных результатов анкетирования, сформировать отчет и представить руководству УрГУПС.

Контроль выполнения распоряжения оставляю за собой.

Первый проректор Е.Б. Азаров

Ректорат, деканаты; УООП, ИЗО, ОМК

ПОМОЩНИК ПЕРВОГО ПРОРЕКТОРА
ПО МЕНЕДЖМЕНТУ КАЧЕСТВА
Е. А. СКОРАЕВА
ДАТА: 29.04.2019

Приложение В

Пример анкеты выпускника Университета

Мониторинг удовлетворенности внутренних потребителей – студентов - выпускников качеством образовательной деятельности Университета

(поставьте «галочку» у наиболее верного ответа)

Учебная группа/образовательная программа_____

1. Удовлетворены ли Вы имиджем Университета в обществе, транспортной отрасли, регионе?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

2. Удовлетворяет ли Вас уровень обеспеченности и доступности методического сопровождения образовательного процесса?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

3. Удовлетворяет ли Вас уровень материально-технического обеспечения и его содержания при проведении лабораторных и практических занятий?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

4. Удовлетворены ли Вы качеством и возможностями применения информационных технологий в образовательном процессе?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

5. Удовлетворены ли Вы качеством организации дипломного проектирования?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

6. Удовлетворены ли вы уровнем организации научно-исследовательской работы студентов?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

7. Удовлетворяет ли Вас культура общения с профессорско-преподавательским составом?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

8. Удовлетворены ли Вы условиями реализации графика учебного процесса: последовательность изучения дисциплин, прохождения практик, составленное расписание учебных занятий, сессий?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

9.Принимали ли Вы участие в культурно – массовых мероприятиях на протяжении обучения?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

10. Обеспечивает ли качество полученного образования в УрГУПС, по Вашему мнению, готовность к будущей профессиональной деятельности на производственных предприятиях?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

Приложение Г
Пример анкеты для заказчика о качестве выполненной работы (для подразделений научно-исследовательской части)

Мониторинг удовлетворенности заказчика выполнением проекта
Научно-исследовательской лабораторией «Компьютерные системы автоматики»
НИЛ КСА ФГБОУ ВО УрГУПС

Предприятие - заказчик: ООО «Дорнефтегаз»

Название проекта (предмет договора): работы по корректировке проектной документации по объекту: «Строительство автомобильной дороги пгт. Коммунистический - п. Унъюган»

НИЛ КСА выполнила заказ на проектирование (разработку): _V__ впервые; ____ в очередной раз (проставить отметку)

Проставьте «галочку» у наиболее верного ответа или впишите особое мнение по вопросу

1. Удовлетворены ли Вы уровнем организации взаимодействия со стороны руководства НИЛ КСА при решении текущих вопросов, внесении изменений в проект (разработку)?
Да _V_ Нет___ Особое мнение _____

2. Удовлетворены ли Вы уровнем применяемых современных информационных технологий и/или технических средств при выполнении проекта (разработки)?
Да _V_ Нет___ Особое мнение _____

3. Соответствует ли качество выполненного проекта (разработки) техническим требованиям и требованиям договора в полной мере?
Да _V_ Нет___ Особое мнение _____

Оцените работу, поставив оценочный балл (от 3 до 5) характеристикам выполненного проекта

Характеристики работы НИЛ КСА при выполнении проекта	Оценка в баллах 3-5
Оптимальность используемых технических решений	5
Ценовая политика запроектированных решений	5
Профессиональный уровень и компетенции руководства НИЛ КСА при выполнении проекта (разработки)	5
Своевременность выполнения плана – графика проекта (разработки)	5
Сопровождение проекта	5
Качество оформления проектной документации	5

Дата заполнения: _18.10.2019_____
Контактное лицо от предприятия:
Должность
М.П.
_____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Приложение Д
Форма анкеты для проведения мониторинга работодателей

Мониторинг удовлетворенности работодателей
качеством профессиональной подготовки студентов УрГУПС

(поставьте «галочку» у наиболее верного ответа или вписать особое мнение по вопросу)

Наименование производственное предприятия:

_____

Контактное лицо от предприятия: _____

_____

1. Обеспечивает ли качество полученного образования в университете готовность выпускников к будущей профессиональной деятельности на предприятиях железнодорожного транспорта?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

_____

2. Удовлетворены ли вы уровнем профессиональных знаний выпускника?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

3. Удовлетворены ли вы уровнем профессиональных умений выпускника?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

_____

4. Удовлетворены ли Вы компетентностью выпускника в области владения и использования в профессиональной деятельности информационных технологий?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

_____

5. Удовлетворены ли вы способностью выпускника самостоятельно решать технические задачи, принимать конструктивные решения производственных вопросов?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

_____

6. Удовлетворены ли Вы качеством подготовки выпускника к управлению группой (коллективом) подчиненных работников?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

_____

7. Удовлетворены ли Вы способностью выпускника изучать новые технологии, оборудование, воспринимать новые технические решения?

Да __ Нет___ Особое мнение _____

_____

Приложение Е
Пример отзыва от заказчика о качестве выполнения проектных работ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)
Московский пр., д.9, Санкт-Петербург, 190031
Телефон: (812) 457-86-28, факс: (812) 315-26-21
E-mail: dou@pgups.edu, dou@pgups.ru
http://www.pgups.ru
ОКПО 01115840, ОГРН 1027810241502,
ИНН 7812009592/ КПП 783801001

Проректору по научной работе УрГУПС
Бушуеву С. В.

21.08.2019 № 005.06.4/1-14/ 2142
На _____ от_____
№

Отзыв о работе НИЛ КСА УрГУПС

Уважаемый Сергей Валентинович!

Дружба, плодотворное и тесное сотрудничество между нашими университетами длятся уже не первое десятилетие. Стоит отметить, что немалую, сближающую роль в этом сыграли установившиеся ещё с 2001 г. партнерские отношения между научными подразделениями наших ВУЗов - ЦКЖТ ПГУПС и НИЛ «Компьютерные системы автоматики» (НИЛ КСА) УрГУПС. Совместная научно-производственная деятельность наших подразделений в области разработки, проектирования и внедрения микропроцессорных систем железнодорожной автоматики и телемеханики позволила реализовать потенциал научных коллективов и решить задачи по безопасной, эффективной, комплексной автоматизации инфраструктуры на более чем 150-ти объектах магистрального, промышленного ж.д. транспорта, метрополитенах РФ, стран СНГ.

В настоящее время НИЛ КСА УрГУПС является полноправным представителем ЦКЖТ ПГУПС по кругу общих интересов и задач, а также соразработчиком систем семейства МПК.

За высокий профессионализм, инициативу, качественное выполнение работ в совместных проектах руководство ПГУПС выражает благодарность коллективу НИЛ КСА УрГУПС и нацелено на дальнейшие позитивные деловые отношения.

С уважением,
И.о. первого проректора –
проректора по научной работе А.В. Бенин

Исп. Никитин А.Б.
(812) 4578901