

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 1 из 8
---	--	-------------

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"

Г.Е. Генералова

" 9 " сентября 2019 г.

Контролируемый
оригинал № 7
место нахождения
Ч.К.
" 9 " сентября 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

3.01.11 "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"

РАЗРАБОТЧИК:

начальник отдела по управлению качеством образования

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"

Л.В. Авчухова

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 2 из 8
---	--	-------------

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж" разработано с целью реализации одного из важнейших принципов системы менеджмента качества – ориентация на потребителя - высшее руководство ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж" (далее Колледж) обеспечивает мониторинг требований и степени удовлетворенности всех потребителей образовательных услуг и заинтересованных сторон. Изучение требований и оценка степени удовлетворенности внешних и внутренних потребителей является обязательным видом деятельности структурных подразделений колледжа.

1.2 Для реализации требований данного Положения в филиале, директором филиала по производственной необходимости - утверждается Приложение к Положению или приказ с указанием ответственных должностных лиц, порядка, сроков и организационных особенностей исполнения мониторинга требований и степени удовлетворенности потребителей.

1.3 В ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж" определены следующие потребители образовательных услуг колледжа: государство, потенциальные работодатели, студенты/слушатели и родители, персонал.

Государство устанавливает нормативные требования в Федеральных государственных образовательных стандартах среднего профессионального образования по всем специальностям и уровням подготовки выпускников для выполнения образовательной организацией в части результатов, содержания и условий образовательного процесса.

Работодатели в наибольшей мере являются потребителями продукции Колледжа, поскольку именно в сфере практического здравоохранения в полной мере может проявиться результат образовательного процесса. Сотрудничая с потенциальными работодателями, Колледж определяет, какой уровень знаний и умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций наиболее значим для специалистов.

С учетом запросов и рекомендаций работодателей Колледж определяет дополнения к содержанию обучения по реализуемым основным и дополнительным образовательным программам.

Колледж проводит маркетинговые работы на рынке потенциальных работодателей не только для изучения потребностей, но и для активного формирования спроса на будущих выпускников.

Студенты, слушатели и родители являются внутренними потребителями образовательного процесса. Колледж учитывает их требования и предложения в части организации, дополнительного содержания учебного и воспитательного процессов, условий обучения, досуговой деятельности, развития инфраструктуры.

Администрация и персонал колледжа определены как внутренние потребители.

1.4 Заместители директора ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж" по направлениям и руководители структурных подразделений несут ответственность за:

- изучение требований и рекомендации потребителей и заинтересованных сторон к конкретным видам деятельности колледжа;
- выполнение требований государства, рекомендаций работодателей, учет предложений и ожиданий других потребителей и заинтересованных сторон при организации, оценке и анализе деятельности;
- оценку степени удовлетворенности потребителей;

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 3 из 8
---	--	-------------

- анализ результатов в динамике.

1.5 Каждый заместитель директора и руководитель структурного подразделения несет ответственность за планирование, организацию, проведение и анализ результатов мониторинга требований, рекомендаций, ожиданий и степени удовлетворенности конкретных потребителей и заинтересованных сторон. Содержание мониторинга требований и удовлетворенности потребителей определяется деятельностью конкретного структурного подразделения.

1.6 Анализ требований работодателей и координацию их реализации в образовательном процессе обеспечивает заместитель директора по профессиональному образованию.

1.7 Анализ обобщенных результатов по оценке степени удовлетворенности внутренних, внешних потребителей и заинтересованных сторон обеспечивает заместитель директора по воспитательной и социальной работе. Данные по мониторингу требований и степени удовлетворенности доводятся до сведения персонала на регламентированных мероприятиях колледжа.

1.8 Начальник отдела по управлению качеством образования ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж" обобщает результаты работы по этому направлению и использует данные по мониторингу для Анализа руководства по качеству и формирования Плана организационно-методических мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж".

2. МОНИТОРИНГ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

2.1 Для определения требований потребителей и заинтересованных сторон в колледже определены и используются следующие методы сбора и анализа информации:

- Требования государства определяются, исходя из требований законодательства в сфере образования и здравоохранения, Федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования по всем специальностям и уровням подготовки ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"
- Требования работодателей определяются исходя из отчетов Государственных экзаменационных комиссий, отзывов, анкет и собеседований, рекомендаций лечебно-профилактических учреждений, заявок о потребностях в направлениях подготовки специалистов со средним медицинским образованием и наличии вакантных мест в медицинских организациях региона, а также ежегодного плана приема, поступающего от учредителя.
- Требования студентов, родителей и слушателей повышения квалификации определяются, исходя из данных анкетирования студентов и слушателей курсов повышения квалификации, жалоб, претензий, приема руководителями всех уровней по личным вопросам и т.д. Информация доводится до сведения коллектива ответственным лицом на регламентированных мероприятиях и отражается в отчетной документации соответствующих подразделений.
- Требования внутренних потребителей – персонала определяются через анкетирование персонала, анализ заявок, служебных записок и протоколов

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 4 из 8
---	--	-------------

регламентированных мероприятий, индивидуальное собеседование и т.д. Информация доводится до сведения коллектива ответственным лицом на регламентированных мероприятиях и отражается в отчетной документации соответствующих подразделений.

- осуществляется на основе согласованных действий с практическим здравоохранением, путем использования и интеграции опыта профессионалов здравоохранения через привлечение их в качестве преподавателей, экзаменаторов, экспертов, а также использования медицинских организаций города для проведения всех видов производственного обучения студентов. Указанная работа обеспечивает учет и реализацию требований, как в содержании подготовки, так и в организации образовательного процесса.

2.3 Заместитель директора по профессиональному образованию и заместитель директора по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию несут ответственность за:

- доведение требований государства и работодателей к качеству подготовки выпускников и слушателей повышения квалификации по специальностям и программам подготовки до ответственных лиц в соответствующих отделах;

- анализ и оценку работы коллектива по выполнению требований государства и работодателей;

- планирование, организацию мероприятий по последовательному улучшению.

2.4 Ежегодно заместитель директора по профессиональному образованию формирует план мероприятий по учету и реализации замечаний и требований потребителей, что находит отражение в планах работы заместителей директора по соответствующим направлениям, председателей учебно-методических объединений, содержания и методах работы преподавателей учебных дисциплин и ответственных за конкретные направления работы лиц.

2.5 Начальник учебного отдела, начальник отдела практики, начальник отдела по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию несут ответственность за:

- изучение и доведение требований государства и работодателей к качеству подготовки выпускников и слушателей повышения квалификации по специальностям и программам подготовки до непосредственных исполнителей;

- контроль выполнения требований государства и работодателей при реализации основных и дополнительных профессиональных образовательных программ;

- сбор и оценку информации по качеству образовательного процесса подготовки выпускников и слушателей повышения квалификации;

- реализацию мероприятий по устранению замечаний потребителей;

2.6 Заведующие практикой, заведующие отделениями учебного отдела, отдела профессионального обучения и дополнительного профессионального образования и председатели учебно-методических объединений несут ответственность за:

- мониторинг выполнения требований ФГОС СПО, ППСЗ по специальностям и программам подготовки, и работодателей при реализации образовательного процесса

- выполнение требований государства и работодателей в пределах своих полномочий;

2.7 Преподаватели колледжа несут ответственность за:

- изучение и учет требований государства, работодателей и заинтересованных сторон при разработке содержания обучения и в организации собственной

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 5 из 8
---	--	-------------

педагогической работы.

2.8 Требования студентов, родителей и внутренних потребителей анализируются в каждом конкретном случае.

3. МОНИТОРИНГ ПОТРЕБНОСТЕЙ В СПЕЦИАЛИСТАХ ПО ПРОФИЛЮ ПОДГОТОВКИ КОЛЛЕДЖА И ТРУДОУСТРОЙСТВА ВЫПУСКНИКОВ

3.1 Для реализации Миссии колледжа в области качества в колледже разработана система мероприятий, обеспечивающих связь с потребителями и заинтересованными сторонами. По вопросам сбора и обобщения информации о рынке труда выпускников, о текущих и перспективных потребностях региона в количественном и качественном составе специалистов среднего медицинского персонала предусмотрены следующие виды работ:

- регулярное взаимодействие с учредителем по изучению рынка труда выпускников по специальностям подготовки колледжа, по формированию контрольных цифр прием, реализации целевого обучения и подготовки специалистов по квотам учредителя;
- обработка и систематизация заявок о потребностях медицинских организаций региона в профессиональном обучении, повышении квалификации, профессиональной переподготовке, сертификации и аккредитации среднего медицинского персонала;
- обработка и систематизация заявок о потребностях медицинских организаций региона в специалистах со средним медицинским образованием, в профессиональном обучении, повышении квалификации, профессиональной переподготовке и сертификации/ аккредитации среднего медицинского персонала;
- анкетирование руководителей медицинских организаций города по трудоустройству выпускников, выявлению вакансий, видов и направлений повышения квалификации, дополнительной подготовки и переподготовки среднего медицинского персонала;
- анализ отзывов и рекомендаций сотрудников медицинских организаций, выпускников и слушателей курсов повышения квалификации;
- взаимодействие с государственными органами образования по изучению спроса и формированию контингента обучаемых, организации новых форм обучения, повышения квалификации, по планированию и реализации перспективных направлений деятельности для ориентации коллектива на деятельность в соответствии с перспективами развития сферы образования региона, в целом;
- взаимодействие с центром занятости населения по выявлению нетрудоустроенных выпускников;
- организация различных форм работы и проведение совместных с медицинскими организациями мероприятий, направленных на содействие трудоустройству выпускников в соответствии с полученным образованием;
- организация разнообразных форм взаимодействия и обратной связи с выпускниками;
- анализ востребованности выпускников и результатов трудоустройства.

3.2 Указанные виды работ в колледже координируют следующие должностные

Редакция 03

Одобрено на заседании Совета руководящего состава.

Протокол №1 от 9 сентября 2019 г.

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 6 из 8
---	--	-------------

лица: заместитель директора по профессиональному образованию, заместитель директора по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию, заместитель директора по воспитательной и социальной работе.

3.3 Организация и реализация указанных видов работ обеспечивается в колледже и филиалах начальниками отделов по воспитательной и социальной работе, заведующими отделениями по специальностям подготовки.

4. МОНИТОРИНГ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

4.1 Для оценки степени удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон в колледже определены и используются следующие методы сбора информации:

- анкетирование;
- опрос;
- индивидуальные и групповые собеседования;
- содержание рабочих совещаний;
- служебные записки и пр.

4.2 Мониторинг ожиданий и удовлетворенности студентов и сотрудников осуществляется в различных направлениях соответствующими заместителями директора и руководителями структурных подразделений, определяются задачами работы конкретного структурного подразделения, сильными и слабыми сторонами, внешними и внутренними приоритетами, актуальностью проблем, производственными ситуациями и др.

Направления для студентов:

- ожидания, мотивы и пристрастия при изучении обязательных и дополнительных дисциплин и в досуговой сфере;
- удовлетворенность организацией и условиями образовательного процесса в колледже;
- оценка взаимодействия с преподавателями, кураторами;
- оценка организации практического обучения и производственных практик;
- оценка практической значимости учебной информации;
- оценка использования учебно-методического материала;
- оценка доступности и достаточности информации;
- оценка социально бытовых условий и пр.

Направления для персонала:

- возможность профессионального роста;
- состояние материально-технического обеспечения;
- удовлетворенность работой в целом;
- социальная поддержка и психологический комфорт;
- удовлетворенность взаимодействием с администрацией;
- своевременность и достаточность получаемой информации и др.;
- оценка работы администрации и др.

4.3 Для координации работы по мониторингу степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж" начальник отдела по управлению качеством образования формирует ежегодный сводный план мероприятий по оценке

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 7 из 8
--	--	-------------

степени удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон. Данный документ является обязательной составляющей плана организационно-методических мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж" (Приложение 1).

- 4.4 Все полученные данные по мониторингу удовлетворенности, опросам и анкетированию конкретных потребителей в колледже и филиалах обобщаются соответствующими руководителями подразделений, отражаются в годовых отчетах, обсуждаются на регламентированных мероприятиях колледжа и/или филиалов. Анализ и оценка динамики полученных результатов доводятся до сведения персонала на Педагогических советах колледжа заместителем директора по воспитательной и социальной работе и/или ответственными лицами в филиалах.

5. РЕГИСТРАЦИЯ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

5.1 Регистрация, рассылка и хранение Положения осуществляется в порядке, описанном в процедуре 3.01.08 «Управление внутренними нормативными документами ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"».

6. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

6.1 Порядок внесения изменений в настоящее Положение осуществляется в порядке, описанном в процедуре 3.01.08 «Управление внутренними нормативными документами ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"».

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Сводный план мероприятий по оценке степени удовлетворенности всех заинтересованных сторон

Начальник отдела по управлению качеством образования Авчухова Л.В.
 " 9 " сентября 2019 г.

Согласовано:

Юрисконсульт

Ф.И.О.

Подпись

" 9 " сентября 2019 г.

Тирков В.В.

Согласовано:

Начальник отдела по управлению качеством образования

Ф.И.О. Авчухова Л.В.

Подпись

" 9 " сентября 2019 г.

Авчухова Л.В.

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.11 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский медицинский колледж»"	Стр. 8 из 8
---	--	-------------

Приложение 1

К годовому плану работы колледжа

Сводный план мероприятий по оценке степени удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон
на _____ учебный год.

Содержание анкетирования или описание мероприятия по определению степени удовлетворенности	Группа анкетируемых	Ответственный за разработку анкеты	Сроки разработки анкеты	Организаторы анкетирования	Сроки анкетирован ия	Анализ материалов и информирование заинтересованных сторон	Примечание

Редакция 03
Одобрено на заседании Совета руководящего состава.
Протокол №1 от 9 сентября 2019 г.