

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b>	СМК-05-01-16
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ ТРЕБОВАНИЙ И СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГАПОУ «БМК МЗ РБ»	Количество листов: 4

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
 УЧРЕЖДЕНИЕ «БАЙКАЛЬСКИЙ БАЗОВЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
 МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ»

ПРИНЯТО

на заседании педагогического  
 совета ГАПОУ  
 «Байкальский базовый  
 медицинский колледж МЗ РБ»  
 Протокол № 21  
 от « 17 » 03 20 16 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ

«Байкальский базовый  
 медицинский колледж МЗ РБ»

Козин Б.С. к.м.н., доцент

« 18 » 03 20 16 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
 О МОНИТОРИНГЕ ТРЕБОВАНИЙ  
 И СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
 ГАПОУ «БМК МЗ РБ»**

## **1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение является основным документом, регламентирующим мониторинг требований и степень удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Байкальский базовый медицинский колледж МЗ РБ» (далее – ГАПОУ «БМК МЗ РБ», колледж).

1.2. Документ обязателен к применению во всех структурных подразделениях колледжа, в т.ч. Кяхтинском филиале.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. С целью реализации одного из важнейших принципов системы менеджмента качества – ориентация на потребителя - высшее руководство ГАПОУ «БМК МЗ РБ» 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.

2.2 Для реализации требований данного Положения в Кяхтинском филиале, заведующим филиала утверждается Приложение к Положению или приказ с указанием ответственных должностных лиц, порядка, сроков и организационных особенностей исполнения мониторинга.

2.3. В документе «Руководство по качеству ГАПОУ «БМК МЗ РБ» определены следующие потребители образовательных услуг колледжа:

- государство;
- потенциальные работодатели;
- студенты/слушатели и родители;
- персонал.

2.4. Государство устанавливает Федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования по всем специальностям и уровням подготовки выпускников и нормативные требования для выполнения образовательной организацией в части результатов и условий образовательного процесса.

2.5. 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 и профессиональных компетенций наиболее значим для специалистов. Колледж проводит маркетинговые работы на рынке потенциальных работодателей не только для изучения потребностей, но и для активного формирования спроса на будущих выпускников.

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

2.7. Администрация и персонал колледжа определены как внутренние потребители.

2.8. Заместители директора ГАПОУ «БМК МЗ РБ» по направлениям и руководители структурных подразделений несут ответственность за:

- изучение требований и рекомендации потребителей и заинтересованных сторон к конкретным видам деятельности колледжа;
- обеспечение их выполнения;
- оценку степени удовлетворенности потребителей;
- анализ результатов в динамике.

2.9. Ответственность определена Руководством по качеству, Положением о структурных подразделениях и данным документом.

2.10. 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.

2.11. Содержание мониторинга требований и удовлетворенности потребителей определяется деятельностью конкретного структурного подразделения.

- 2.12. Анализ требований работодателей и координацию их реализации в образовательном процессе обеспечивает заместитель директора по учебной работе.
- 2.13. Анализ обобщенных результатов по оценке степени удовлетворенности внутренних, внешних потребителей и заинтересованных сторон обеспечивает заместитель директора по воспитательной.
- 2.14. Данные по мониторингу требований и степени удовлетворенности доводятся до сведения персонала на регламентированных мероприятиях колледжа.
- 2.15. Начальник отдела менеджмента качества ГАПОУ «БМК МЗ РБ» осуществляет координацию работы по этому направлению и использует данные по мониторингу для анализа руководства по качеству и формирования проекта плана организационных и технических мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества ГАПОУ «БМК МЗ РБ».
- 2.16. Для реализации комплекса задач по этому направлению все вовлеченные работники колледжа руководствуются внутренними нормативными документами системы менеджмента качества ГАПОУ «БМК МЗ РБ».

### **3. МОНИТОРИНГ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

3.1. 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 «БМК МЗ РБ»;

- требования работодателей определяются исходя из отчетов Государственных аттестационных комиссий, отзывов, анкет и собеседований, рекомендаций лечебно-профилактических учреждений, заявок о потребностях в направлениях подготовки и наличии вакантных мест, а также ежегодного плана приема, поступающего от учредителя.
- требования студентов, родителей и слушателей Центра профессиональной переподготовки специалистов и 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 соответствующего отдела.
- требования внутренних потребителей – персонала определяются через анкетирование персонала, анализ заявок, служебных записок и протоколов регламентированных мероприятий, индивидуальное собеседование и т.д. Информация доводится до сведения коллектива ответственным лицом на регламентированных мероприятиях и отражается в отчетной документации соответствующего отдела.

2.2. Обеспечение качества основных и дополнительных образовательных программ по различным специальностям среднего медицинского персонала 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 Кабанского района 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 учебной работе несет 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 учебной работе формирует план мероприятий по учету и реализации замечаний и требований потребителей, что находит отражение в планах работы заместителей директора по соответствующим направлениям, председателей цикловых методических объединений, содержания и методах работы преподавателей учебных дисциплин и ответственных за конкретные направления работы лиц.

2.5. Начальник отдела по практическому обучению и связи с ЛПУ, несет ответственность за:

- доведение требований государства и замечаний работодателей к качеству подготовки выпускников и слушателей повышения квалификации 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. Руководитель Центра повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов, председатели цикловых методических комиссий несут ответственность за:

- мониторинг выполнения требований ФГОС СПО, ОПОП 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 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 ТРУДОУСТРОЙСТВО 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 «Сестринское дело», «Лечебное дело», «Лабораторная диагностика», «Фармация»;
- обработка и систематизация заявок о потребностях медицинских организаций региона в профессиональном обучении, повышении квалификации, профессиональной переподготовке и сертификации среднего медицинского персонала;
- анкетирование руководителей медицинских организаций Кабанского района 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 сведений о нетрудоустроенных выпускниках;
- организация разнообразных форм взаимодействия и обратной связи с выпускниками; организация совместных мероприятий по содействию трудоустройству с медицинскими организациями.

3.2. Указанные виды работ обеспечивают в колледже следующие должностные лица: заместитель директора по учебной работе, заместитель директора по воспитательной и работе, начальник отдела по практическому обучению и связи с ЛПУ, Руководитель Центра повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов, председатели цикловых методических комиссий 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;

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

4.3. Направления мониторинга для студентов:

- ожидания, мотивы и пристрастия при изучении обязательных и дополнительных дисциплин; 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.

4.4. 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.

4.4. Для координации работы по мониторингу степени удовлетворенности потребителей ГАПОУ «БМК МЗ РБ» начальник отдела менеджмента качества формирует ежегодный сводный план мероприятий по оценке степени удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон.

4.5. Данный документ является обязательной составляющей плана организационно-методических мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества ГАПОУ «БМК МЗ РБ».

4.6. Все полученные данные по мониторингу требований, опросам и анкетированию конкретных потребителей обобщаются соответствующими руководителями структурных подразделений, отражаются в годовых отчетах, доводятся до сведения персонала на педагогических Советах колледжа с обязательным анализом принятых и реализованных решений, оценкой динамики и сравнением с аналогичными данными по другим профессиональным образовательным организациям (если возможно).

#### **5. РЕГИСТРАЦИЯ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА**

5.1. Регистрация, рассылка и хранение настоящего Положения осуществляется в порядке, описанном в процедуре СТО 02-01-06 «Управление документацией».

#### **6. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ**

6.1. Порядок внесения изменений в настоящее Положение описан в пункте 11. СТО 02-01-06 «Управление документацией».

*Лист ознакомления*

<i>ФИО</i>	<i>Дата</i>	<i>Подпись</i>