

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"

Г.Е. Генералова

" 9 " сентября 2019 г.

Контролируемый  
оригинал № 1  
место нахождения  
" 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<br>"Волгоградский медицинский<br>колледж" | 3.01.11<br>Положение "О мониторинге требований и степени<br>удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский<br>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<br>"Волгоградский медицинский<br>колледж" | 3.01.11<br>Положение "О мониторинге требований и степени<br>удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский<br>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<br>"Волгоградский медицинский<br>колледж" | 3.01.11<br>Положение "О мониторинге требований и степени<br>удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский<br>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<br>"Волгоградский медицинский<br>колледж" | 3.01.11<br>Положение "О мониторинге требований и степени<br>удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский<br>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<br>"Волгоградский медицинский<br>колледж" | 3.01.11<br>Положение "О мониторинге требований и степени<br>удовлетворенности потребителей ГАПОУ «Волгоградский<br>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 Пункт 4.3 и приложение 1 изъят (протокол СРС №12 от 08.08.2022, утверждено приказом директора от 01.09.2022 №358/О).

Редакция 03

Одобрено на заседании Совета руководящего состава.

Протокол №1 от 9 сентября 2019 г.

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

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"».

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

Согласовано:

Юрисконсульт

Ф.И.О.

Подпись

" 9 " сентября 2019 г.

Согласовано:

Начальник отдела по управлению  
качеством образования

Ф.И.О. Авчухова Л.В.

Подпись

" 9 " сентября 2019 г.

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