



| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  | Токмокский медицинский колледж | |
| | Система менеджмента качества | |
| | СМК-ПУ(03)-05 | |

СОГЛАСОВАНО
 На заседании Педсовета ТокМК
 Протокол № 137 от « 7 » 12 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ТокМК
Э.Ч. Асаналиева
 15 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о мониторинге требований и степени удовлетворенности
потребителей ТокМК

Лист согласования

Положения "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей ТокМК»

| Дата | Занимаемая должность | ФИО | Замечания и предложения | Подпись |
|------|---------------------------|-----------------|-------------------------|----------|
| | норматив | Абдураббуров | | А. С. С. |
| | зам. дир. по ЧР | Абдуханова С.Х. | | С.Х. |
| | зав. отделением металл | Ахмедов | | А. |
| | | А. В. Валиев | | А.В. |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

1. Общие положения

1.1 Положение "О мониторинге требований и степени удовлетворенности потребителей Токмоцкого медицинского колледжа» разработано с целью реализации одного из важнейших принципов системы менеджмента качества – ориентация на потребителя. Руководство ТокМК 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 В ТокМК определены следующие потребители образовательных услуг колледжа: государство, потенциальные работодатели, студенты/слушатели и родители, персонал.

Государство устанавливает нормативные требования в государственных образовательных стандартах среднего профессионального образования, по всем специальностям и подготовки выпускников для выполнения образовательной организацией в части ожидаемых 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 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.

1.3. Заместители директора ТокМК 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;__
- анализ результатов в динамике.

1.4. Каждый заместитель директора 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 заместителя директора или структурного подразделения.

1.5. Анализ требований работодателей и координацию их реализации в образовательном процессе обеспечивает заместитель директора по учебной работе и руководители ОПОП.

1.7 Анализ обобщенных результатов по оценке степени удовлетворенности внутренних, внешних потребителей и заинтересованных сторон обеспечивает представитель по качеству образования. Данные по мониторингу требований и степени

удовлетворенности доводятся до сведения персонала на регламентированных мероприятиях колледжа.

1.8 Представитель по качеству образования ТокМК обобщает результаты работы по каждому направлению и использует данные по мониторингу для Анализа руководства по качеству и формирования Плана организационно-методических мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества в ТокМК.

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, государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования по всем специальностям ТокМК;

-Требования работодателей определяются исходя из отчетов Государственных экзаменационных комиссий, отзывов, анкет (*приложение 1*) 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. Осуществляются также согласованные действия 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.

- Требования выпускников к формированию компетенций и результатов обучения (*приложение 2*).

-Требования студентов и родителей определяются, исходя из данных анкетирования студентов, 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 – преподавателей, 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 соответствующих подразделений.

2.3 Заместитель директора по учебной работе, заведующий отделением и заведующий практическим обучением несут ответственность за:

- доведение требований государства и работодателей к качеству подготовки выпускников по специальностям 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 представитель по качеству образования формирует план мероприятий по учету и реализации замечаний и требований потребителей, что находит отражение в планах работы заместителей директора по соответствующим направлениям, руководителей отделов, содержания и методах работы преподавателей учебных дисциплин и ответственных за конкретные направления работы лиц.

2.5 Зам. директора по УР, заведующий отделением и руководитель практического обучения несут ответственность за:

- изучение и доведение требований государства и работодателей к качеству подготовки выпускников по специальностям 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 Преподаватели колледжа несут ответственность за:

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

2.7. 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, 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 приема, реализации целевого обучения и подготовки специалистов по квотам учредителя;

- обработка и систематизация заявок о потребностях медицинских организаций региона в специалистах со средним медицинским образованием, в профессиональном обучении, повышении квалификации и профессиональной переподготовке;

- взаимодействие с руководителями медицинских организаций города по трудоустройству выпускников, выявлению вакансий, видов и направлений повышения квалификации;

- анализ отзывов и рекомендаций сотрудников медицинских организаций, выпускников;

- взаимодействие с государственными органами образования по изучению спроса и формированию контингента обучаемых, организации новых форм обучения, повышения квалификации, по планированию и реализации перспективных направлений для ориентации коллектива на деятельность в соответствии с перспективами развития сферы образования региона, в целом;

- 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 заместитель директора по УР, заместитель директора по ГЯ и воспитательной работе, представителем по качеству образования.

3.3 Организация и реализация указанных видов работ обеспечивается в колледже заведующими отделениями по специальностям подготовки, заведующим практическим обучением, ответственным по качеству.

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/встречи;
- круглые столы/семинары;
- производственные совещания;
- служебные записки и пр.

4.2 Мониторинг ожиданий и удовлетворенности студентов и сотрудников осуществляется в различных направлениях представителем по качеству образования, 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 (*приложения 3, 4, 5, 6, 7, 8*):

- оценка мнения первокурсников;
- удовлетворенность организацией и условиями образовательного процесса в колледже;
- оценка деятельности преподавателей, кураторов
- оценка организации практического обучения и производственных практик;
- оценка практической значимости учебной информации;
- оценка оснащения и использования учебно-методического материала;
- оценка состояния материально-технического обеспечения;
- оценка доступности и достаточности информации;
- оценка внеучебного времени и качества питания;
- оценка социально- бытовых условий и проживания в общежитии;.
- оценка качества учебного процесса выпускниками (*приложение 9*).

Направления для преподавателей (*приложение 10*):

- 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 ТокМК ответственный по качеству образования формирует ежегодный сводный план мероприятий по оценке степени удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон. Данный документ является обязательной составляющей плана организационно-методических мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества ТокМК (*Приложение 11*).

4.4 Все полученные данные по мониторингу удовлетворенности, опросам и анкетированию конкретных потребителей в колледже обобщаются соответствующими руководителями подразделений, отражаются в годовых отчетах, обсуждаются на регламентированных мероприятиях колледжа.

Анализ и оценка динамики полученных результатов доводятся до сведения персонала на Педагогических советах колледжа представителем по качеству образования.

5. Регистрация, хранение и порядок внесения изменений

5.1 Регистрация, рассылка, хранение и порядок внесения изменений в настоящее Положение осуществляется в порядке, описанном в процедуре СМК «Управление внутренними нормативными документами в ТокМК».