



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Маркетинговые исследования уровня удовлетворенности потребителей колледжа

СТО СМК ФК 9.1.2-18

Выпуск 02



Красноярск
2018

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 2/29 |

Стандарт организации. Система менеджмента качества. Маркетинговые исследования уровня удовлетворенности потребителей колледжа СТО СМК ФК 9.1.2-18 : вып. 02 / сост. М.В. Соколовская, О.М. Попова ; Фармацевтический колледж. – Красноярск : КрасГМУ, 2018. – 29 с.

СОСТАВИТЕЛИ:

Специалист СМК


 М.В. Соколовская

Специалист по учебно-методической
работе ИПО

 О.М. Попова

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель Фармацевтического колледжа

 Г.В. Селотина

Начальник ОУКПС

 Р.Г. Буйанкина

Заместитель руководителя
Фармацевтического колледжа

 Т.Э. Гапонова

Руководитель УБИЦ

 И.А. Шереметова

Утвержден и введен в действие приказом ректора ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России № 146 ф-орг от «13» июня 2018 г.

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им.
проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого
Минздрава России, 2018

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|--------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 3/29 |

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Назначение и область применения СТО СМК..... | 4 |
| 2 | Нормативные ссылки..... | 4 |
| 3 | Обозначения и сокращения..... | 5 |
| 4 | Общие положения | 7 |
| 5 | Методика оценки и мониторинга уровня удовлетворенности потребителей колледжа..... | 9 |
| 6 | Проведение работ по оценке уровня удовлетворенности студентов, преподавателей и сотрудников колледжа..... | 12 |
| 7 | Проведение работ по оценке уровня удовлетворенности работодателей..... | 14 |
| 8 | Ответственность | 16 |
| | Приложения | 18 |
| | Приложение А Анкета – оценка уровня удовлетворенности студента..... | 18 |
| | Приложение Б Анкета – оценка уровня удовлетворенности преподавателей и сотрудников колледжа..... | 21 |
| | Приложение В Анкета – оценка уровня удовлетворенности работодателей... | 24 |
| | Приложение Г Графическое описание стандарта..... | 27 |
| | Лист регистрации изменений СТО СМК..... | 28 |
| | Лист ознакомления с СТО СМК..... | 29 |

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|--------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 4/29 |



| | |
|--|--------------------------------|
| Система менеджмента качества «Маркетинговые исследования уровня удовлетворенности потребителей 9.1.2-18» | СТО 9.1.2-18 Издание второе |
|--|--------------------------------|

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт является документом системы менеджмента качества Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

1.2 Настоящий «Стандарт образовательной организации» устанавливает комплекс норм, правил, требований для проведения измерений и мониторинга удовлетворенности потребителей колледжа.

1.3 Стандарт направлен на выполнение требований п. 9.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и обязателен к исполнению всеми подразделениями и должностными лицами колледжа, задействованными в процессе маркетинговых исследований удовлетворенности потребителей.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данного стандарта использованы следующие нормативные документы:

- Терминологический словарь (Глоссарий) в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования (проект). – СПб.: Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ», 2005, - 63 с.
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования. Москва: Стандартинформ, 2007.
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь. Москва: Стандартинформ, 2015.

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
Фармацевтический колледж

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 5/29 |

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. Москва: Стандартинформ, 2015.
- ISO 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество в организации. Руководство по достижению устойчивого успеха».
- ГОСТ Р ИСО 19011–2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. Москва: Стандартинформ, 2012.
- ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу Управление документами. (Общие требования.). Москва: Стандартинформ, 2007.
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования. Москва: Стандартинформ, 2007.
- СТО СМК 7.5.01-16 Стандарт организации. Система менеджмента качества. «Управление документированной информацией».
- СТО СМК 10.2.01-16 «Улучшение. Управление несоответствиями корректирующими действиями».

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ


Анкетирование — опрос потребителей образования и других заинтересованных сторон по установленной форме относительно различных аспектов качества образования, предоставляемого данным ОО. Опрос проводится на основе разработанных и утвержденных анкет, отражающих отношение потребителей к различным аспектам предоставляемого образования (содержание, учебные материалы, преподаватели, технологии обучения, проверка знаний и навыков и др.). Возможно анкетирование студентов, преподавательского состава, руководителей колледжа, организаций-работодателей и др.

Внешний мониторинг – мониторинг ожиданий и требований работодателей/потребителей/обученных специалистов, оценки потребителем компетенций выпускника.

Внутренний мониторинг – мониторинг удовлетворенности абитуриентов, студентов качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами.

Маркетинговые исследования в ОО — систематическое определение круга данных, их

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
 Фармацевтический колледж

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|--------------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 6/29 |

сбор, анализ и подготовка отчетов о результатах, необходимых для оптимизации структуры образовательных программ ОО.

Мониторинг – система сбора/регистрации, хранения и анализа небольшого количества ключевых (явных или косвенных) признаков/параметров описания данного объекта для вынесения суждения о поведении/состоянии данного объекта в целом.

Рекламация – это претензия к качеству проданного товара, выполненной работы или предоставленной услуги, содержащая требования возврата рекламационного товара и возмещение его стоимости.

- письменное заявление потребителя по установленной форме поставщику научной или научно-исследовательской продукции установленным требованиям, а также требование о восстановлении или замене дефектной продукции (повторном выполнении работ), или возмещении убытков.

Респондент – лицо, отвечающее на вопросы анкеты или исследовательского опроса, либо дающее интервью.

Персонифицированная модель удовлетворенности потребителей - совокупность логически взаимосвязанных инструментов измерения удовлетворенности, позволяет определить уровень удовлетворенности потребителей; выявить несоответствия; зоны, требующие первоочередного внимания; объективно оценить количественные и качественные характеристики процессов.

Потребитель — организация или лицо, получающие продукцию или услуги организации поставщика. Примеры: клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель.

Потребители ОО внешние — внешние потребители ОО, в число которых входят организации работодатели, государство в лице Министерства здравоохранения, общество в целом и другие заинтересованные стороны.


Потребители ОО внутренние — студенты и их семьи, персонал ОО, преподавательский состав.

Специалист — человек, обладающий специальными знаниями, навыками, опытом работы в определенной отрасли, получивший специальность по образованию или практической деятельности.

Удовлетворенность потребителей — восприятие потребителями степени выполнения их требований.

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
 Фармацевтический колледж

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|--------------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 7/29 |

КрасГМУ – Красноярский государственный медицинский университет;

ОО – образовательная организация;

ПУ – потребительская удовлетворенность;

СМК – система менеджмента качества;

ССТ СПО – служба содействия трудоустройству среднего профессионального образования;

СТО – стандарт организации;

ФК – фармацевтический колледж.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Целью процесса маркетинговых исследований является:

- изучение уровня удовлетворенности потребителя уровнем профессионального образования выпускника, обученного по определенному направлению подготовки;
- определение уровня удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг и степень удовлетворенности выполнением этих услуг Университетом.
- изучение удовлетворенности работодателей уровнем подготовки специалистов и их предложений по улучшению подготовки специалистов проводится с целью повышения качества профессионального образования в ФК КрасГМУ.

4.2 В Университете выделены следующие группы потребителей: внешние и внутренние потребители.

В качестве внешних потребителей выступают:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;
- учреждения и организации-партнеры;
- организации-работодатели.

В качестве внутренних потребителей:

- обучающиеся;
- все категории персонала Университета.

4.3 Процедура оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

- процедуру внутреннего мониторинга;
- процедуру внешнего мониторинга.

| | | | | |
|--|--|--------------------|------------------|---|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | <i>Выпуск 02</i> | <i>Изменение 0</i> | <i>Экземпляр</i> | <i>Лист 8/29</i> |

4.4 Процедура внутреннего мониторинга – мониторинга уровня удовлетворенности внутренних потребителей выполняется Службой обеспечения качества.

4.5 Обратная связь с потребителями осуществляется посредством анкетирования, анализа, обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и тд.).

4.6 Функции маркетинговых исследований

К числу основных функций маркетинговых исследований относятся:

- проведение опроса студентов, преподавателей, сотрудников колледжа;
- проведение опросов среди организаций–работодателей.

4.7 Основные направления деятельности маркетинговых исследований

- изучение удовлетворенности работающих выпускников уровнем подготовки в колледже;
- изучение несоответствия уровня выпускников требованиям квалификационных характеристик;
- изучение удовлетворенности студентов по отдельным вопросам образовательного и воспитательного процессов;
- изучение удовлетворенности преподавателей организацией работы в колледже/Университете;
- изучение удовлетворенности работодателей уровнем подготовки специалистов и их предложений по улучшению подготовки специалистов.

4.8 Требования к маркетинговым исследованиям

4.8.1 При проведении маркетинговых исследований необходимо соблюдать следующие требования:

- исследования должны носить комплексный и систематический характер;
- маркетинговые исследования должны быть тщательно спланированы и состоять из комплекса последовательных частных действий.

4.8.2 Все полученные, в ходе маркетинговых исследований, данные должны быть подвергнуты анализу.

4.8.3 Мониторинг, анализ и улучшение процесса осуществляется сотрудниками, которые проводили исследования, специалистом по СМК, специалистом по учебно-методической

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 9/29 |

работе ИПО, согласно критериям эффективности по окончании каждого проведенного исследования.

4.8.4 В рамках процесса проводятся следующие мероприятия (приложение Г):

1. Разработка проекта приказа по оценке уровня удовлетворенности потребителей.
2. Проведение исследования.
3. Анализ полученной информации.
4. Составление отчета о проделанной работе.
5. Доведение информации до сведения администрации колледжа/высшего руководства Университета и персонала.
6. Проведение мероприятий по улучшению деятельности.

5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ И МОНИТОРИНГА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КОЛЛЕДЖА

5.1.1. Оценка степени удовлетворенности всех заинтересованных сторон колледжа выполняется с помощью персонифицированной модели определения удовлетворённости потребителей (рисунок 1).



Рисунок 1 – Персонифицированная модель определения удовлетворённости потребителей
 © ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
 Фармацевтический колледж



5.1.2 В основу измерительного инструмента положена модель Европейского индекса удовлетворенности потребителя (EPSI), многофакторная шкала Ликерта и теория ожиданий.

Алгоритм применения методики оценки и мониторинга степени удовлетворенности потребителей колледжа:

1. Респондентам предлагается оценить по 5-ти бальной шкале (от 1 до 5) удовлетворенность (У) и важность (В) предложенных факторов.
2. Выполнить расчет средних арифметических значений каждого из факторов У и В.
3. Для расчета индекса удовлетворенности потребителя полученные значения подставить в формулу (ИУП) :

$$ИУП = \frac{(У - 3) \cdot В^2}{50} \quad (1)$$

4. По таблице 1 определить уровень удовлетворенности.

Таблица 1 – Установленные критерии удовлетворенности потребителей

| № уровня | Значения ИУП | Среднее значение оценки | Уровни удовлетворенности | Действия |
|-----------|-----------------|-------------------------|--------------------------|--|
| 1 уровень | от -1 до -0,38 | ПУ < 40% | Неудовлетворительный | Разработка КД (корректирующих действий) |
| 2 уровень | от -0,38 до 0,4 | 40% < ПУ < 60% | Удовлетворительный | Разработка КД |
| 3 уровень | от 0,4 до 0,53 | 60% < ПУ < 80% | Хороший | Разработка ПД (предупреждающие действия) |
| 4 уровень | от 0,53 до 1 | ПУ > 80% | Отличный | Не требуется разработка ПД |

5.1.3 Для расчета индекса потребительской удовлетворенности потребителям предлагается оценить:

- важность для потребителя по предложенным критериям;
- удовлетворенность качеством составляющих критериев.

Проводится выборочный опрос потребителей. Оценки потребительских свойств осуществляются по пятибалльной шкале. Обработка данных осуществляется с помощью прикладных статистических пакетов программного обеспечения типа EXCEL. Весовые

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
Фармацевтический колледж

коэффициенты и коэффициент удовлетворенности округляют до сотых.

5.1.4 Следующий этап - применение модели «Важность/удовлетворенность». Данная модель позволяет выявить наиболее важные стороны деятельности ОО, в которых организация по оценке потребителей, требует совершенствования. В основе инструмента лежит графическое представление, где пространство оценок важности и удовлетворенности потребителей разбито на четыре квадранта - зоны:

- 1 зона - факторы с высокой степенью важности и высоким уровнем удовлетворенности;
 - 2 зона – факторы с низкой степенью важности и высоким уровнем удовлетворенности;
 - 3 зона – факторы с высокой степенью важности и низким уровнем удовлетворенности;
 - 4 зона – факторы с низким уровнем важности и низким уровнем удовлетворенности
- (рисунок 2), где В – важность, У - удовлетворённость.

По каждой категории выявляются факторы, которые попадают в определенную зону.

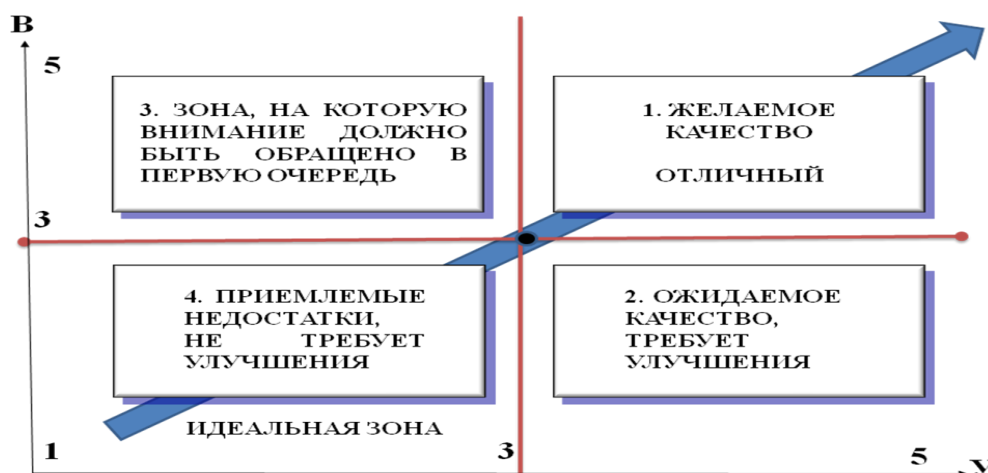



Рисунок 2 – Модель «Важность/удовлетворенность»

Алгоритм работы с инструментом:

1. Проранжировать критерии удовлетворенности и важности и выделить зоны (таблица 2):

Таблица 2 – Зоны степени удовлетворенности и важности

| Зона | Характеристика | У | В |
|--|---|----|----|
| 1 зона – Желаемое качество | факторы с высокой степенью важности и высоким уровнем удовлетворенности | >3 | >3 |
| 2 зона – Ожидаемое качество, требует улучшения | факторы с низкой степенью важности и высоким уровнем удовлетворенности | >3 | <3 |

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 12/29 |

| | | | |
|--|--|----|----|
| 3 зона – внимание обратить в первую очередь | факторы с высокой степенью важности и низким уровнем удовлетворенности | <3 | >3 |
| 4 зона – приемлемые недостатки, не требует улучшения | факторы с низким уровнем важности и низким уровнем удовлетворенности | <3 | <3 |

2. Представить информацию графически, в соответствии с рисунком 2.

5.4 С целью, получения более полной картины по факторам, наиболее удовлетворяющим потребителей и представляющих для них наибольшую важность, дополнительно можно использовать методику анализа несоответствий.

Алгоритм методики:

1. По каждому фактору определить расхождение оценок (РО):

$PO = U - B$, где U и B - средними значениями важности и удовлетворенности

2. Проранжировать полученные значения по оценке важности, затем по оценке расхождения.

3. Определить области совершенствования.

При определении областей совершенствования в первую очередь необходимо сосредоточить внимание на показателе, представляющем большую важность для потребителя и большее значение разности между уровнями удовлетворенности и важности.

Критерии для которых разность между оценками значимости и удовлетворенности потребителей является отрицательной, уровень удовлетворенности ими превышает их важность для клиентов. Поэтому не стоит тратить время на совершенствование соответствующих им сфер деятельности.

6 ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО ОЦЕНКЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ, ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ И СОТРУДНИКОВ КОЛЛЕДЖА

6.1 Работы по мониторингу удовлетворенности потребителей включаются в план Службы обеспечения качества. Оценка и анализ удовлетворенности внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раз в год.

6.2 Критериями оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|--------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 13/29 |

- качество и уровень знаний, навыков, умений студентов;
- качество учебно-методических ресурсов;
- качество материально-технических ресурсов;
- качество работы преподавательского и вспомогательного состава;
- качество инфраструктуры;
- качество инновационной и научной деятельности;

Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции и услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

6.3 В качестве метода изучения удовлетворенности потребителей в колледже используют анкетирование.

6.4 Ответственным за разработку инструментария по оценке уровня удовлетворенности внутренних потребителей является специалист по СМК.

6.5 Для проведения анкетирования разрабатываются анкеты для студентов, преподавателей и сотрудников колледжа (приложения А, Б). Анкеты содержат:

- критерии для проведения оценки удовлетворенности потребителя;
- формулировку вопросов понятную потребителям;
- разъяснение для ее заполнения.

6.6 Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе. Валидация анкет осуществляется с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соответствуют целям и задачам мониторинга удовлетворенности потребителей, соотносятся с избранными показателями/критериями удовлетворенности потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых. Ответственным за валидацию анкет для студентов, преподавателей и сотрудников колледжа является специалист по СМК, за валидацию анкет для работодателей - специалист по учебно-методической работе ИПО.

6.7 В соответствии с планом Службы обеспечения качества специалист по СМК готовит проект приказа о проведении маркетинговых исследований по удовлетворенности потребителей.

6.8 Заведующие отделениями организуют анкетирование, таким образом, чтобы наибольшая часть респондентов была опрошена.

6.9 Участие в анкетировании анонимно и добровольно. До начала анкетирования ответственный за организацию должен:

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 14/29 |

- кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки выпускников;
- обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщенном виде;
- указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, ни с кем не советуясь по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;
- со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть ее анонимность.

По окончании анкетирования ответственный за организацию анкетирования должен убедиться, что все анкеты, заполненные потребителями, будут обработаны и учтены при анализе.

6.10 Обработка анкет проводится в соответствии с разделом 5 настоящего стандарта и сводится к расчету среднего значения оценки потребительской удовлетворенности.

6.11 Специалист по СМК готовит сводный отчет по оценке удовлетворенности внутренних потребителей.

Отчет обсуждается на заседании Педагогического совета колледжа в сентябре в начале учебного года. Результаты анализа удовлетворенности потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства, анализа корректирующих действий.

7 ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОДАТЕЛЕЙ УРОВНЕМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ

7.1 Мониторинг удовлетворенности внешних потребителей – работодателей включаются в план Службы содействия трудоустройству выпускников среднего профессионального образования Фармацевтического колледжа КрасГМУ (ССТ СПО ФК КрасГМУ).

7.2 Оценка и анализ удовлетворенности работодателей уровнем подготовки специалистов проводится не реже 1 раз в год. В качестве метода изучения удовлетворенности потребителей в колледже используют анкетирование.

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 15/29 |

7.3 Ответственным за разработку инструментария для оценки удовлетворенности внешних потребителей - работодателей является специалист по учебно-методической работе ИПО.

7.4 Критериями оценки удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускаемых специалистов являются:

- удовлетворенность уровнем теоретической подготовки;
- удовлетворенность уровнем практической подготовки;
- удовлетворенность способностью к адаптации;
- удовлетворенность коммуникативными качествами;
- удовлетворенность дисциплиной и исполнительностью;
- удовлетворенность способностью к самообразованию;
- удовлетворенность способностью применять правовые основы в профессиональной деятельности;
- удовлетворенность дополнительными знаниями и умениями.

7.5 Специалист по учебно-методической работе ИПО ФК КрасГМУ готовит проект приказа о проведении анкетирования по удовлетворенности работодателей уровнем подготовки специалистов. В нем указываются сроки проведения анкетирования и ответственные лица на отделениях колледжа. Руководитель ФК подписывает приказ. После подписания приказа, специалист по учебно-методической работе ИПО знакомит заведующих отделениями о запланированном проведении маркетингового исследования. Заведующие отделений, в свою очередь, информируют методических руководителей практик.

7.6 Специалист по учебно-методической работе ИПО рассылает на отделения сообщения и анкеты (приложение В) о необходимости проведения маркетингового исследования и предоставлении информации об удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников. Методические руководители практик отделений ФК ответственны за сбор анкет об удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускников.

7.7 После проведения оценки удовлетворенности работодателей уровнем подготовки специалистов, специалист по учебно-методической работе ИПО обрабатывает полученные материалы, по установленной методике данного стандарта (раздел 5).

7.8 Специалист по учебно-методической работе ИПО готовит аналитические справки и сводный отчет по оценке удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускников ФК, которые составляются в свободной форме в 2-х экземплярах.

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 16/29 |

Аналитические справки передаются – председателям ЦМК, сводный отчет для анализа со стороны руководства. Информация, предоставляемая в отчете и аналитических справках должна быть достоверной и достаточной для принятия решений.

7.9 Результаты оценки доводятся до сведения Педагогического Совета ФК КрасГМУ.

7.10 Результаты маркетинговых исследований должны использоваться при корректировке уже существующих учебных планов и рабочих программ, и при разработке новых, а также для целей стратегического планирования деятельности колледжа и улучшения процессов СМК.

8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Руководство маркетинговыми исследованиями по удовлетворенности внутренних потребителей осуществляет специалист по СМК.

Руководство маркетинговыми исследованиями по удовлетворенности работодателей потребителей осуществляет специалист по учебно-методической работе ИПО.

Распределение полномочий подразделений и должностных лиц по оказанию содействия в проведении маркетинговых исследований приведено в таблице 1.


Участниками процесса являются:

- Заместитель руководителя;
- Заведующие отделениями;
- Председатели ЦМК;
- Заведующий учебной частью.

Ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц, участвующих в регламентированной настоящей процедурой деятельности отражены в тексте документа и в таблице 1

Таблица 1. Матрица распределения ответственности и полномочий при проведении маркетинговых исследований по оценке уровня удовлетворенности потребителей

| Наименование работ, мероприятий | Подразделение (должностное лицо) | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------|------------------|
| | Руководитель колледжа | Зам. руководителя | Специалист по СМК | Специалист по уч.-методич. работе | Зав. отделениями | Зав. учебной частью | Председатели ЦМК |
| Составление проекта приказа о | И | И | О | О | И | И | И |

| | | | | | |
|--|--|-------------|-----------|--------------------------------------|--|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 | |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 17/29 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| проведении маркетинговых исследований по удовлетворенности потребителей | | | | | | | |
| Изучение удовлетворенности студентов по отдельным вопросам образовательного и воспитательного процессов | И | У | О | И | У | У | У |
| Изучение удовлетворенности преподавателей организацией работы в колледже | И | У | О | И | У | У | У |
| Изучение удовлетворенности работодателей | И | И | И | О | У | И | У |

Условные обозначения:

«О» – руководит работами, координирует работу исполнителей и принимает решение, обобщает результаты работ, несет ответственность за конечные результаты;

«У» – участвует в проведении работ, несет ответственность за качество выполняемой работы в касающейся его сфере;

«И» – получает информацию о принятом решении.

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 18/29 |

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Анкета – оценка уровня удовлетворенности студента

Просим Вас принять участие в исследовании уровня удовлетворенности потребителей образовательных услуг. Ваши ответы помогут оценить ситуацию и разработать эффективные программы для совершенствования учебного процесса, подготовки квалифицированных выпускников, развития колледжа.

Это анонимная анкета – в ней не будет Вашего имени, Ваши ответы будут полностью конфиденциальными.

Анкета состоит из 32 вопроса и её заполнение займет 10 минут.

Вопросы под буквой «А» - направлены на степень соответствия уровню удовлетворенности деятельностью, процессов колледжа по шкале от 1 до 5, где

- 1 - не удовлетворен
- 2 - частично не удовлетворен
- 3 - удовлетворен
- 4 - в полной мере удовлетворен
- 5 - высокая степень удовлетворения

Вопросы под буквой «Б» - направлены на степень соответствия вашим ожиданиям по шкале от 1 до 5, где

- 1 - ожидания не оправдались
- 2 - ожидания оправдались частично
- 3 - ожидания оправдались
- 4 - ожидания оправдались в большей степени
- 5 - ожидания превзошли все запросы

Спасибо за участие!

*** Обязательно**

1. Курс, на котором Вы учитесь *

- 1
- 2
- 3
- 4

2. Уровень Вашего общего образования при поступлении в колледж *

- 9 классов (основное общее)
- 11 классов (среднее общее)

3. Отделение, на котором Вы учитесь *

- Фармация
- Сестринское дело

Лабораторная диагностика

4. Группа, в которой Вы учитесь *

Выбрать

5. Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в данном колледже и на данном направлении подготовки (специальности)? *

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|--------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 19/29 |

6. Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям (присутствуют ли все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.д.)? *

7. Удовлетворены ли Вы организацией учебных занятий, информированностью, расписанием? *

8. Удовлетворены ли Вы уровнем доступности к учебной и методической литературе в библиотеке и на сайте Университета? *

9. Оцените как организована самостоятельная работа в колледже: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т.д.? *

10. Удовлетворены ли Вы организацией учебно-исследовательской работы в колледже (рефераты, доклады, курсовые, дипломные работы и т.д.)? *

11. Удовлетворены ли Вы деятельностью учебной части колледжа? *

12. Удовлетворены ли Вы организацией учебных, производственных и преддипломных практик?

13. Каким образом проходит организация практик в колледже?
 распределение колледжем
 находим сами
 другое

14. Как бы Вы оценили организацию и проведение воспитательной и внеучебной работы в колледже? *

15. Насколько Вас удовлетворяют используемые в учебном процессе информационные технологии (компьютерные программы обучения, интерактивные доски, интернет-ресурсы)? *

16. Вы удовлетворены уровнем доступности в ФК КрасГМУ к современным информационным технологиям (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.)? *

17. Насколько Вас удовлетворяет оснащение учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д.? *

18. Насколько Вы удовлетворены обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой? *

19. Удовлетворены ли Вы деятельностью студенческого самоуправления колледжа? *

20. Удовлетворены ли Вы организацией питания в столовой колледжа? *

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|--------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 20/29 |

21. Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием столовой колледжа? *
22. Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием общественных туалетов колледжа? *
23. Если Вы проживаете в общежитии колледжа, удовлетворены ли Вы бытовыми условиями проживания в нем?
24. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий, лабораторий колледжа? *
25. Насколько Вас удовлетворяет качество обслуживания в библиотеке? *
26. Удовлетворены ли Вы уровнем спортивно-материальной базы колледжа? *
27. Удовлетворены ли Вы использованием инновационных форм и методов обучения (деловых игр, электронных учебников и т.д.)? *
28. Удовлетворены ли Вы качеством преподавания общегуманитарных и социально-экономических дисциплин (основы права, основы экономики, основы философии, иностранный язык, русский язык и культура речи)? *
29. Удовлетворены ли Вы качеством преподавания естественнонаучных и математических дисциплин (математика, информатика, химия)? *
30. Удовлетворены ли Вы качеством преподавания общепрофессиональных дисциплин (анатомия и физиология человека, генетика, основы патологии, психология и др)? *
31. Удовлетворены ли Вы качеством преподавания специальных дисциплин (основы сестринского дела, фармакология, биохимия, микробиология и др)? *
32. Удовлетворены ли Вы уровнем культуры преподавательского состава колледжа? *

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 21/29 |

Приложение Б

Анкета – оценка уровня удовлетворенности преподавателей и сотрудников колледжа

Просим Вас принять участие в исследовании уровня удовлетворенности потребителей деятельностью колледжа. Ваши ответы помогут оценить ситуацию и разработать эффективные программы для совершенствования учебного процесса, подготовки квалифицированных выпускников, развития колледжа.

Это анонимная анкета – в ней не будет Вашего имени, Ваши ответы будут полностью конфиденциальными.

Анкета состоит из 26 вопросов и её заполнение займет 10 минут.

Вопросы под буквой «А» - направлены на степень соответствия уровню удовлетворенности деятельностью, процессов колледжа по шкале от 1 до 5, где

- 1 - не удовлетворен
- 2 - частично не удовлетворен
- 3 - удовлетворен
- 4 - в полной мере удовлетворен
- 5 - высокая степень удовлетворения

Вопросы под буквой «Б» - направлены на степень соответствия вашим ожиданиям по шкале от 1 до 5, где

- 1 - ожидания не оправдались
- 2 - ожидания оправдались частично
- 3 - ожидания оправдались
- 4 - ожидания оправдались в большей степени
- 5 - ожидания превзошли все запросы

Спасибо за участие!

* Обязательно

1. Ваша должность относится к *

- административно-управленческому персоналу
- педагогическому персоналу
- учебно-вспомогательному персоналу
- обслуживающему

2. Наличие квалификационной категории/ученой степени *

- не имею
- первая
- высшая
- кандидат наук
- доктор наук

3. Чем Вас привлекает работа в колледже? *

(не более трёх вариантов ответов)

- высоким престижем
- хорошими условиями труда
- благоприятным психологическим микроклиматом в коллективе



возможностью профессионального роста и совершенствования
возможностью заниматься интересной творческой работой
возможностью заниматься научной и учебно-методической деятельностью
размером заработной платы
регулярностью получения заработной платы
близостью от места жительства
правовой защищенностью
ничем не привлекает

4. Что Вас не устраивает в работе? *

(не более трех вариантов ответов)

организация труда в коллективе
условия труда
условия для профессиональной самореализации
мотивация и стимулирование труда
размер заработной платы
сложность, напряженность труда
общая морально-психологическая атмосфера в коллективе колледжа
результаты деятельности колледжа
взаимоотношения с коллегами и обучающимися
правовая защищенность
устраивает все

5. Принимаете ли Вы участие в научных семинарах, конференциях?

да

нет

редко

6. Удовлетворены ли Вы организацией учебных занятий, информированностью, расписанием? *

7. Удовлетворены ли Вы организацией учебно-исследовательской работы в колледже? *

8. Удовлетворены ли Вы деятельностью учебной части колледжа? *

9. Удовлетворены ли Вы организацией учебных, производственных и преддипломных практик? *

10. Как бы Вы оценили организацию и проведение воспитательной и внеучебной работы в колледже? *

11. Удовлетворены ли Вы уровнем оснащенности образовательного процесса в ФК КрасГМУ современными компьютерными технологиями (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.)? *

12. Как бы Вы оценили информационную наполненность сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией? *

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|--------------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 23/29 |

13. Удовлетворены ли Вы содержанием и структурой используемых Вами информационных технологий (электронных учебных пособий, учебно-методических наглядных пособий)? *
14. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью учебной и методической литературой, которой вы пользуетесь? *
15. Насколько Вас удовлетворяет оснащение учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д? *
16. Удовлетворены ли Вы выполнением Ваших заявок по оснащению кабинетов и лабораторий? *
17. Удовлетворены ли Вы организацией питания в колледже? *
18. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническим состоянием общественных туалетов колледжа? *
19. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий, лабораторий колледжа? *
20. Удовлетворены ли Вы уровнем спортивно-материальной базы колледжа? *
21. Удовлетворены ли Вы возможностью получать доплаты и надбавки на основании рейтинговой оценки Ваших профессиональных качеств? *
22. Удовлетворены ли Вы мероприятиями, проводимыми по охране труда и технике безопасности? *
23. Удовлетворены ли Вы признанием Ваших успехов и достижений? *
24. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о жизни Университета, Фармацевтического колледжа, поступающей от руководства Университета и ФК? *
25. Удовлетворены ли Вы уровнем медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.)? *
26. Удовлетворены ли Вы организацией повышения квалификации для преподавательского состава ФК? *



Приложение В

Анкета – оценка уровня удовлетворенности работодателей

Уважаемый работодатель!

Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, цель которой - выяснить Вашу оценку удовлетворенности качеством подготовки выпускников нашего колледжа. Эти данные будут полезны для улучшения работы колледжа и организации подготовки специалистов. Анкета содержит **три** раздела. В **разделе А** следует дать оценку удовлетворенности качеством подготовки выпускников, в **разделе Б** следует отметить важность критериев для выполнения профессиональных обязанностей, в **разделе В** мы просим высказать свое мнение о нашем колледже и дать некоторую информацию о Вашей организации. Фамилию указывать не следует. Для нас, прежде всего, важно Ваше мнение.

Раздел А «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ»

Для ответов в данном разделе используйте шкалу оценки от 1 до 5.

В этом разделе оценка 1 означает абсолютную неудовлетворенность, а оценка 5 - абсолютную удовлетворенность.

1. Насколько Вы удовлетворены уровнем теоретической подготовки выпускников ФК КрасГМУ?

- 1.1. Актуальностью теоретических знаний.
- 1.2. Соответствием теоретических знаний квалификации.
- 1.3. Умением применять теоретические знания в профессиональной деятельности.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Насколько Вы удовлетворены уровнем практической подготовки выпускников ФК КрасГМУ?

- 2.1. Актуальностью практических навыков.
- 2.2. Достаточностью их для практического применения.
- 2.3. Умением применять их в нестандартных ситуациях.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Насколько Вы удовлетворены способностью выпускников ФК КрасГМУ к адаптации?

- 3.1. Быстротой адаптации.
- 3.2. Стрессоустойчивостью.
- 3.3. Умением восстанавливать силы.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами выпускников ФК КрасГМУ?

- 4.1. Способностью налаживать контакты в коллективе.
- 4.2. Культурой общения.
- 4.3. Способностью выстраивать контакты с потребителями услуг учреждения.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Насколько Вы удовлетворены дисциплиной и исполнительностью выпускников ФК КрасГМУ?

- 5.1. Выполнением должностных обязанностей.
- 5.2. Строгим соблюдением внутренней дисциплины.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Насколько Вы удовлетворены способностью выпускников ФК КрасГМУ к самообразованию?

- 6.1 Стремлением к самообразованию.
- 6.2 Способностью самостоятельно усваивать новые знания.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Насколько Вы удовлетворены способностью выпускника ФК КрасГМУ, применять правовые основы в профессиональной деятельности?

- 7.1 Владение основами законодательства.
- 7.2. Владение иными нормативно правовыми актами РФ.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------|------------------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации Фармацевтический колледж | | | СТО СМК ФК 9.1.2-18 |
| | Выпуск 02 | Изменение 0 | Экземпляр | Лист 25/29 |

8. Насколько Вы удовлетворены дополнительными знаниями и умениями выпускников ФК КрасГМУ?

- 8.1 Знанием инновационных методов, технологий.
- 8.2 Владением информационными технологиями.
- 8.3 Правовыми, экономическими и др. знаниями.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Раздел Б «ВАЖНОСТЬ ПОЛУЧЕННЫХ ЗНАНИЙ И НАВЫКОВ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ»

Для ответов в данном разделе используйте шкалу оценки от 1 до 5.

Здесь оценка 1 означает абсолютную неважность, а оценка 5 - абсолютную важность

1. Насколько для Вас важен уровень теоретической подготовки выпускников ФК КрасГМУ?

- 1.1. Актуальность теоретических знаний.
- 1.2. Соответствие теоретических знаний квалификации.
- 1.3. Умение применения их в профессиональной деятельности.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Насколько для Вас важен уровень практической подготовки выпускников ФК КрасГМУ?

- 2.1. Актуальность практических навыков.
- 2.2. Достаточность их для практического применения.
- 2.3. Умение применять их в нестандартных ситуациях.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Насколько важна для Вас способность выпускников ФК КрасГМУ?

- 3.1. Быстрота адаптации.
- 3.2. Стрессоустойчивость.
- 3.3. Умение восстанавливать силы.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Насколько важны для Вас коммуникативные качества выпускников

- 4.1. Способность налаживать контакты в коллективе.
- 4.2. Культура общения.
- 4.3. Способность выстраивать контакты с потребителями услуг учреждения.

| | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|
| ФК КрасГМУ? | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Насколько для Вас важны дисциплина и исполнительность выпускников ФК КрасГМУ?

- 5.1. Выполнение должностных обязанностей.
- 5.2. Строгое соблюдение внутренней дисциплины.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Насколько для Вас важна способность выпускников к самообразованию ФК КрасГМУ?

- 6.1. Стремление к самообразованию.
- 6.2. Способность самостоятельно усваивать новые знания.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Насколько для Вас важна способностью выпускника ФК КрасГМУ, применять правовые основы в профессиональной деятельности?

- 7.1 Владение основами законодательства.
- 7.2. Владение иными нормативно правовыми актами РФ.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. Насколько для Вас важны дополнительные знания и умения выпускников ФК КрасГМУ?

- 8.1. Знания инновационных методов, технологий.
- 8.2. Владение информационными технологиями.
- 8.3. Правовые, экономические знания.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Раздел В «МНЕНИЕ РАБОТОДАТЕЛЯ О КАЧЕСТВЕ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ»

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
 Фармацевтический колледж



К каждому вопросу даются возможные ответы. Выберите те, которые соответствуют Вашему мнению.

1. Какое количество выпускников нашего ссуза принято Вами на работу?

- 1.1. За последние 5 лет _____ 1.2. За последний год _____

2. Вы намерены в настоящее время и в будущем принимать наших выпускников на работу?

- 2.1. Намерены, безусловно. 2.2. Намерены, но при наличии определённых условий. 2.3. Нет.

3. Вы желаете развивать деловые связи и сотрудничать с нашим ссузом?

- 3.1. Да, по следующим направлениям:
3.1.1. Производственная практика студентов на базе Вашей организации.
3.1.2. Участие Ваших сотрудников в образовательном процессе.
3.1.3. Целевая подготовка специалистов для Вашего предприятия.
3.1.4. Трудоустройство студентов к Вам на предприятие.
3.2. Нет.

4. Намерены ли Вы рекламировать наших выпускников другим работодателям?

- 4.1. Да, безусловно. 4.2. Да, но не всех. 4.3. Нет.

5. Укажите основные достоинства в подготовке выпускников нашего ссуза (отметьте несколько вариантов ответов).

- 5.1. Высокий уровень теоретических знаний.
5.2. Высокий уровень практической подготовки.
5.3. Владение современными методами и технологиями деятельности.
5.4. Профессионализм выпускников.
5.5. Готовность выпускников к быстрому реагированию в нестандартных ситуациях.
5.6. Высокий уровень производственной дисциплины.
5.7. Желание выпускников работать.
5.8. Желание выпускников к саморазвитию и самообразованию.
5.9. Владение коммуникативными навыками.
5.10. Другое _____

6. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников нашего ссуза

- 6.1. Низкий уровень теоретических знаний.
6.2. Недостаточный уровень практической подготовки.
6.3. Отсутствие желания работать.
6.4. Низкая производственная дисциплина.
6.5. Отсутствие желания к саморазвитию и самообразованию.
6.6. Низкий уровень общей профессиональной подготовки.
6.7. Другое _____

7. Что, по Вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников ФГОУ СПО СПЭК?

- 7.1. Повысить уровень теоретических знаний.
7.2. Улучшить уровень практической подготовки.
7.3. Повысить навыки производственной дисциплины.
7.4. Повысить навыки саморазвития и самообразования.
7.5. Повысить уровень общей культуры.
7.6. Другое _____

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ-РАБОТОДАТЕЛЕ

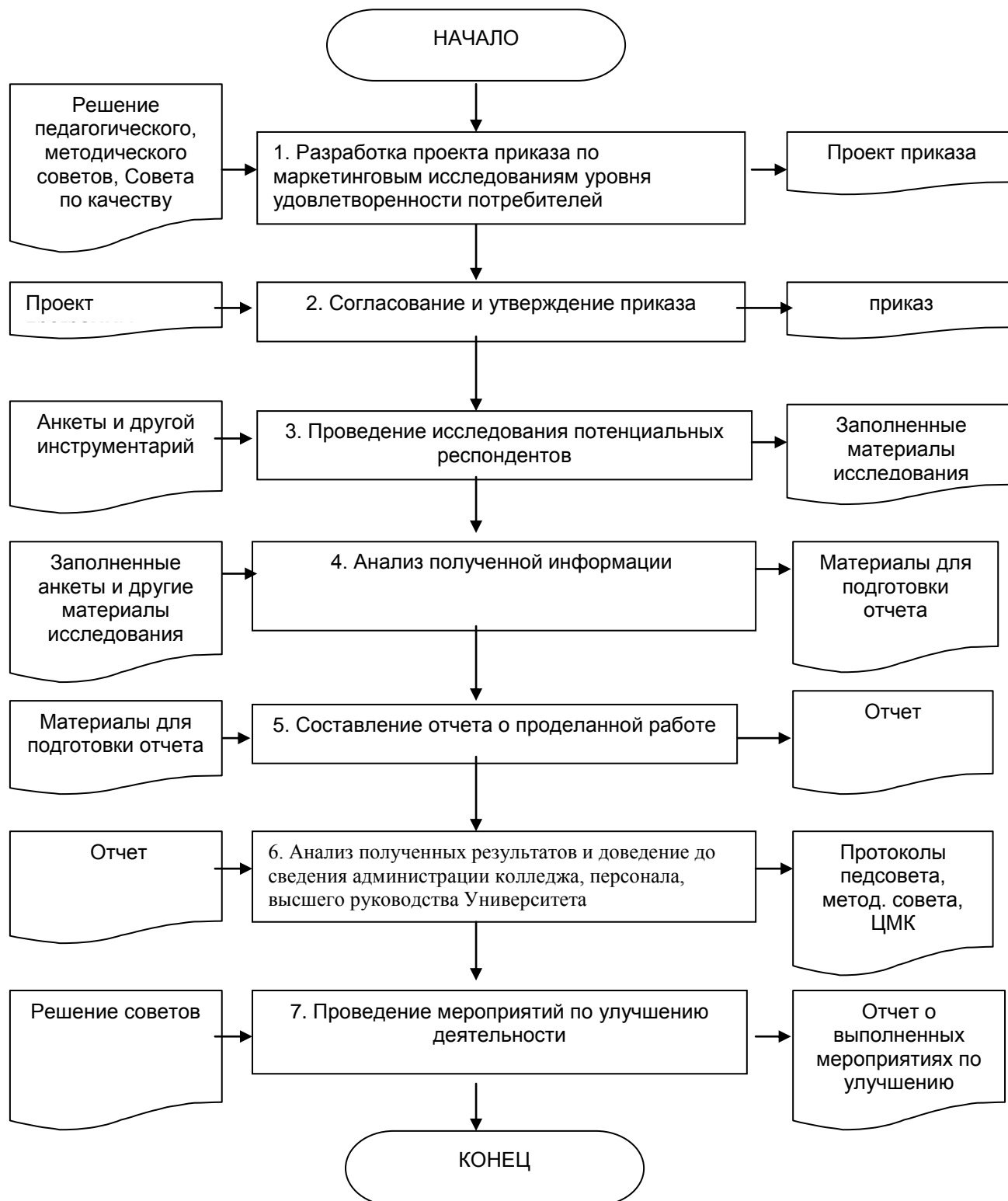
1. Местонахождение Вашей организации (область, район, город, населенный пункт)

2. Укажите Ваши контактные телефоны, факс или e-mail

Благодарим за ответы!

Приложение Г

Графическое описание процесса





Лист регистрации изменений СТО СМК

| № изменения | № извещения об изменении | № изменённого листа | Способ* внесения изменения | Дата внесения изменения | Дата введения изменения | Подпись лица вносившего изменения. Расшифровка подписи |
|----------------|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

- *Примеры:
- замена листа;
 - исправление листа;
 - замена раздела.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования «Красноярский государственный медицинский
 университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого»
 Министерства здравоохранения Российской Федерации
 Фармацевтический колледж

СТО СМК ФК
9.1.2-18

Выпуск 02

Изменение 0

Экземпляр

Лист 29/29

Лист ознакомления с СТО СМК

| № и наименование документа (изменения) | Дата ознакомления | № изменения | Подпись об ознакомлении | Расшифровка подписи |
|--|-------------------|-------------|-------------------------|---------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Типография КрасГМУ
Заказ № 6996

660022, г.Красноярск, ул.П.Железняка, 1