



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Беловский политехнический техникум»



Утверждаю
Директор
/ Д.В.Чебан
«20» 01 2016г

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

СТК СМК Техникум 06 - 2016

Одобрено
Систем по качеству

Белово
2016



Стандарт образовательного учреждения

Система менеджмента качества

Оценка удовлетворенности потребителей

СТК СМК Техникум 06 - 2016

1. Разработан Отделом УМР и СМК

2. Утвержден и введен в действие

Протокол № _____ от «_____» _____ 2016 г.

3. Утверждён и введён в действие директором Техникума



СОДЕРЖАНИЕ

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ	5
5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5.1 ЦЕЛИ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	5
5.2 ЗНАЧЕНИЕ И РОЛЬ ЗАПИСЕЙ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	6
6 ПРОЦЕДУРА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	8
6.1 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	8
6.2 ПЛАНИРОВАНИЕ ОПРОСА	8
6.3 ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА СЧЁТ ОБРАТНЫХ СВЯЗЕЙ	8
6.4 ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	8
7 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ И ИДЕНТИФИКАЦИИ ЗАПИСЕЙ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	9
ПРИЛОЖЕНИЕ А (ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ) АЛГОРИТМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ПРИМЕРНЫЕ ФОРМЫ АНКЕТ ПО ОПРОСУ РАБОТОДАТЕЛЕЙ	12
ПРИЛОЖЕНИЕ Б (ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ) МЕТОДИКА ОЦЕНКИ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	16
ПРИЛОЖЕНИЕ В ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ОБРАБОТКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	18
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	20



1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает общие требования к организации и порядку управления изучением удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг государственного профессионального образовательного учреждения «Беловский политехнический техникум» (далее - Техникум) в соответствии с ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008), а также ответственность и полномочия в рамках данной процедуры.

1.2 Документ применяется при ведении управления записями системы менеджмента качества (далее - СМК) Техникума по оценке удовлетворённости потребителей Техникума.

1.3 Действие настоящего стандарта распространяется на все структурные подразделения Техникума, задействованные в процессе исследования удовлетворённости и потребностей потребителей качеством полученного образования выпускников Техникума. Соблюдение установленных настоящим стандартом требований обязательно для исполнения всеми подразделениями Техникума и сотрудниками, участвующими в работе с записями и распространяется на все процессы СМК.

1.4 УК несет ответственность за соблюдение требований данного стандарта

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ISO 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008) Системы менеджмента качества. (Основные положения и словарь)
- ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) Системы менеджмента качества. Требования
- СТК СМК Техникум 01 - 2014 Управление документацией системы менеджмента качества
- СТК СМК Техникум 02 – 2014 Управление записями
- СТК СМК Техникум 04 – 2014 Корректирующие и предупреждающие действия

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

– В настоящем стандарте используются термины и определения приведенные в ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) Системы менеджмента качества. Требования., а также следующие термины с соответствующими определениями:

Качество - степень соответствия присущих характеристик (в настоящем СТК – уровня полученных квалификации и компетенций выпускников ОУ) установленным требованиям. Термин качество может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное.

Система - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Соответствие - выполнение требования.

Несоответствие - невыполнение требования.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины



Контроль - Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями.

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности, эффективности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Потребитель - организация или лицо, получающее продукцию.

Потребители образовательных услуг:

- обучающиеся в Техникуме
- образовательные учреждения СПО
- работодатели
- высшие учебные заведения

Оценка удовлетворенности потребителей – это целенаправленный сбор информации о качестве оказанных образовательных услуг.

Записи СМК – документация, подтверждающая фактически измеренное качество, содержащая сведения о достигнутых результатах или свидетельства осуществления деятельности.

Идентификация записей – присвоение им уникальных признаков (наименований, цифровой, буквенной или иной маркировки, проставления штампов), определяющих принадлежность записей.

Рабочий вид записей – запись, содержащая полный объем информации, не имеющая помарок или произвольных исправлений, читаемая без труда и двоякого смысла.

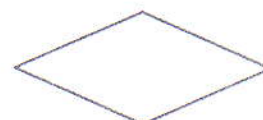
Обозначения в блок-схеме



Начало/конец



Действие



Принятое решение

3.2 Сокращения

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

Техникум- Беловский политехнический техникум

ВПО – высшее профессиональное образование.

СМК – система менеджмента качества.

СП – структурное подразделение.

СПО – среднее профессиональное образование.

СТК – стандарт организации.

УК- уполномоченный по качеству

УМР – учебно-методическая работа

УПР- учебно-производственная работа

4 Ответственность и полномочия

4.1 Лицами, ответственными за принятие решения и организацию исследования удовлетворенности являются:

- на уровне Техникума в целом – директор Техникума;
- на уровне процессов – руководитель (владелец) процесса

4.2 Ответственным за анкетирование и изучение потребностей и удовлетворенности обучаемых лиц, работодателей и других потребителей



образовательных услуг Техникума является специалист по маркетинговым исследованиям..

4.3 За принятие решений о корректировке учебных планов, образовательного процесса ответственным является руководство Техникума.

4.5 За анализ взаимоотношений Техникума с потребителями и разработку стратегии Техникума по взаимодействию с работодателями и другими заинтересованными лицами ответственным является руководство Техникума

5 Общие положения

5.1 Цели проведения оценки удовлетворённости потребителей

В соответствии с требованиями ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) (п. 8.2.1) одной из задач в деятельности Техникума является исследование потребностей всех потребителей его услуг и их удовлетворённости существующим качеством деятельности образовательного учреждения.

Целью проведения оценки удовлетворённости потребителей является улучшение системы менеджмента качества Техникума применительно к качеству предоставляемых образовательных услуг.

На практике это должно осуществляться при помощи обратной связи от потребителей по следующей схеме:

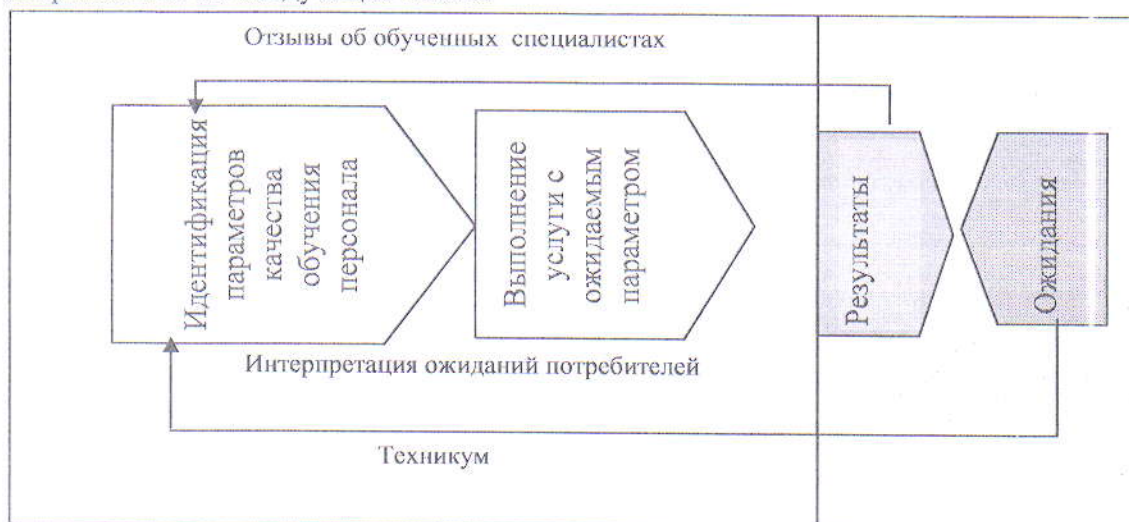


Рисунок 1 - Схема обеспечения удовлетворённости потребителей с помощью обратных связей

5.2 Требования к оформлению и идентификации записей по оценке удовлетворённости Техникумом

5.2.1 К записям по данной процедуре относятся:

- план - график опроса потребителей;
- заполненные анкеты;
- отчёты по анализу удовлетворённости потребителей.

5.2.2 Конечные результаты исследования удовлетворённости потребителей фиксируются в виде отчётов. Обработанные результаты опросов в виде отчётов предоставляются УК и директору Техникума, а затем в виде доклада результаты рассматриваются на совете по качеству или на педагогическом совете. Бывшие