

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Утверждено
приказом ректора ФГБОУ ВО
Казанский ГМУ Минздрава России
№ 34 от «10» января 2023 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и
Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

СМК ДП 14-01-23

Версия 5.0

«Согласовано»
Представитель руководства по качеству,
Первый проректор
_____ Л.М. Мухарьмова
«09» января 2023 г.

Казань, 2023

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Специалист отдела качества	Гатиятуллина Л.З.	09.01.23
Проверил	Начальник юридического отдела	Ермилова О.Н.	09.01.23
Проверил	Начальник отдела качества	Яушев М.Ф.	09.01.23
Версия: 5.0	КЭ: _____	УЭ № _____	Стр. 1 из 44

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Содержание

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины, определения, обозначения и сокращения
4. Общие положения
5. Цель системного мониторинга
6. Задачи системного мониторинга
7. Общие сведения о процессе «Системный мониторинг деятельности Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ»:
 - Подпроцесс 1. Мониторинг восприятия обучающимися деятельности Казанского ГМУ и МФК
 - Подпроцесс 2. Мониторинг восприятия работниками Казанского ГМУ деятельности вуза
 - Подпроцесс 3. Мониторинг удовлетворенности работодателей выпускниками Казанского ГМУ
 - Подпроцесс 4. Мониторинг удовлетворенности выпускников обучением в Казанского ГМУ
 - Подпроцесс 5. Мониторинг проявления коррупции в Казанском ГМУ и МФК в оценках обучающихся
 - Подпроцесс 6. Мониторинг выбора лучшего преподавателя обучающимися Казанского ГМУ и МФК
 - Подпроцесс 7. Мониторинг восприятия обучающимися кафедр Казанского ГМУ
 - Подпроцесс 8. Критерии оценки страниц кафедр на официальном сайте Казанского ГМУ
 - Подпроцесс 9. Критерии оценки страниц деканатов на официальном сайте Казанского ГМУ
 - Подпроцесс 10. Мониторинг удовлетворенности аспирантов обучением в Казанского ГМУ
8. Приложения
9. Лист регистрации изменений

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

1. Область применения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок выполнения процедур мониторинга, связанных с потребителями услуг ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России (далее – МФК) Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ (далее – Казанский ГМУ). В Казанском ГМУ и МФК выделены основные группы потребителей:

- обучающиеся Казанского ГМУ;
- сотрудники;
- выпускники;
- работодатели, учредители;
- общество.

1.2. Данное положение используется для всех подразделений Казанского ГМУ и МФК, реализуется в рамках функционирования системы менеджмента качества.

2. Нормативные ссылки

2.1. В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- Европейские стандарты и директивы по внутренней гарантии качества в вузах (ENQA)»
- Письмо Федерального агентства по образованию № 836/12-16 от 22.05.2006 «Методические рекомендации для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности».

3. Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1. Используемые определения:

Системный мониторинг – вид деятельности, осуществляемый в рамках функционирования системы менеджмента качества и представляющий собой совокупность процессов, процедур, инструментов, направленных на систематический и всесторонний сбор информации об удовлетворенности различных потребителей качеством основных и вспомогательных процессов ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ.

Процесс – действие по использованию и управлению ресурсами для преобразования входов в выходы. Процесс может представлять собой вид деятельности или совокупность взаимосвязанных видов деятельности с целью создания ценности.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Потребитель – организация или лицо, получающие продукцию.

4. Общие положения

4.1. Настоящее Положение регламентирует порядок реализации системного мониторинга как средства выявления удовлетворенности потребителем качества основных и вспомогательных процессов в Казанском ГМУ и МФК.

5. Цели системного мониторинга

5.1. Выявление и изучение реальных потребностей потребителей

5.2. Оценка качества и эффективности деятельности подразделений вуза.

5.3. Своевременное внесение необходимых изменений в функционирование процессов и подпроцессов, их влияние на качество результата.

6. Задачи системного мониторинга

6.1. Информационное обеспечение системы управления с целью повышения качества процессов.

6.2. Получение полной, разносторонней и своевременной информации о каждой из групп потребителей.

6.3. Создание механизма контроля и оценки в рамках управления качеством процессов в Казанском ГМУ.

6.4. Сравнение результатов, накопленных в процессе регулярного проведения оценочных процедур одного и того же вида,

6.5. Выявление положительной и отрицательной динамики объекта мониторинга.

6.6. Выявление сильных и слабых сторон процессов и областей для улучшения, определение областей, требующих первоочередных изменений.

6.7. Обеспечение обратной связи со всеми заинтересованными сторонами. Распространение и обсуждение информации, на разных уровнях управления, в коллективах кафедр и студенческих группах.

7. Общие сведения о процессе

«Системный мониторинг деятельности Казанского ГМУ»

Наименование процесса	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ
Цель процесса	Информационное обеспечение системы управления с целью повышения качества образования

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Ответственные за процесс	Ректор
Исполнители	Начальник отдела качества, специалист отдела качества
Предшествующий процесс	Внутренний аудит, Лицензирование и аккредитация
Поставщик	Заинтересованные стороны
Последующий процесс	Планирование, Улучшение
Потребитель	Заинтересованные стороны
Требования и рекомендации (документы)	Внешние НД, регламентирующие эту деятельность, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, настоящее положение,
Состав процесса	Десять подпроцессов (процессы, связанные со студентами, преподавателями, сотрудниками, работодателями, выпускниками, аспирантами)
Ресурсы	Персонал с требуемой компетентностью. Финансы. Выделенная трудоемкость. Необходимые информационные ресурсы и программное обеспечение. Расходные материалы.
Входные данные	Информация от государственных органов, потребителей, и других заинтересованных сторон, распоряжения руководства вуза, критерии оценки, Премии Правительства в области качества. Модуль сбора данных.
Выходные данные	Отчеты для руководства, информация потребителям. Отчеты по результатам анкетирования и социологических исследований. Отчеты по результатам анкетирования и социологических исследований. Планы мероприятий по повышению степени удовлетворенности персонала и студентов работой Казанского ГМУ.
Записи или данные по качеству	Заполненные анкеты и результаты анкетирования студентов, преподавателей, сотрудников, работодателей, выпускников, аспирантов. Отчеты по результатам анкетирования и социологических исследований. Отчет с анализом показателей деятельности Казанского ГМУ и МФК. Решения Ученого совета по итоговым показателям работы института. Информация от подразделений для самооценки деятельности Казанского ГМУ и МФК. Отчет по самооценке деятельности Казанского ГМУ и МФК.
Процессы СМК, с которыми осуществляется взаимодействие	Все процессы СМК

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Результат процесса	Выходные данные и записи
Критерии оценки	Установленные требования заинтересованных сторон, цели деятельности по реализации требований и их выполнение. Критерии самооценки; результаты оценки удовлетворенности заинтересованных сторон
Методы измерения и мониторинга	Мониторинг и анализ со стороны ответственного за процесс. Внутренние и внешние аудиты. Проверки со стороны руководства и надзорных органов.

Подпроцесс 1.

Мониторинг восприятия обучающимися деятельности вуза и колледжа¹

Виды анкетирования:

- Организация и проведение анкетирования «Удовлетворенность обучающихся деятельностью вуза» (Приложение 1), «Удовлетворенности обучающегося деятельностью МФК» (Приложение 2);
- Организация и проведение анкетирования «Удовлетворенность обучающихся качеством педагогической деятельности согласно Стенфордской модели развития персонала» (Приложение 3);
- Организация и проведение анкетирования «Кафедра глазами обучающихся» (Приложение 12);
- Анкетирование в проблемных областях.

1. Цель – выявить уровень удовлетворенности обучающихся качеством организации процессов в вузе.

2. Метод – анкетирование обучающихся вуза.

3. Проводится ежегодно в сентябре-октябре.

4. Разработка анкеты начинается с определения проблемных областей, существующих в организации образовательного процесса в вузе. На основе проведенного анализа наиболее актуальные проблемы формулируются в виде высказываний анкеты с целью их дальнейшего изучения. Разработанная анкета перед каждым новым опросом должна пересматриваться с позиции соответствия ее содержания существующим проблемам.

5. Сотрудники отдела качества во взаимодействии с учебно-методическим управлением (по согласованию с первым проректором) проводят анонимные опросы в студенческих группах. Организационно-технические возможности не позволяют включать в анкетирование мнения всех обучающихся, поэтому в анкетировании принимают участие не менее 30 обучающихся на всех курсах всех факультетов.

6. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса.

¹ Типовые анкеты представлены в приложениях 1, 2, 3, 12 настоящего положения

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

7. В аналитическом отчете содержится разноплановая сравнительная характеристика уровня удовлетворенности обучающихся качеством организации процессов.

8. Отчет представляется на совете по качеству, где формируются рекомендации для улучшения реализации процессов.

9. Результаты анкетирования размещаются на официальном сайте Казанского ГМУ «Внутренняя оценка системы качества образования» по ссылке <https://kazan-gmu.ru/quality>.

Подпроцесс 2.

Мониторинг восприятия работниками Казанского ГМУ деятельности вуза ²

1. Цель – выявить удовлетворенность сотрудников работой в вузе.

2. Метод – анкетирование сотрудников вуза.

3. В качестве респондентов выступает профессорско-преподавательский состав кафедр и сотрудники различных структурных подразделений. Выборка составляет не более 40% сотрудников в каждой категории сотрудников. В роли организаторов анкетного опроса выступают сотрудники отдела качества и отдела кадров. В качестве экспертов, анализирующих результаты опроса и принимающих соответствующие управленческие решения об улучшении процессов, выступает ректорат.

4. Проводится ежегодно в январе-феврале.

5. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса. Каждый год анкета может модифицироваться с учетом актуальных потребностей в получении информации. Содержание анкеты ежегодно обсуждается на заседании совета по качеству, представляется ректору на утверждение.

6. Отчет представляется руководству, презентация результатов может быть представлена на ректорском совещании, ЦКМС, заседании Ученого совета Казанского ГМУ, факультетов. В аналитическом отчете содержится разноплановая сравнительная характеристика уровня удовлетворенности сотрудников работой в вузе: в целом по вузу, по занимаемым должностям, по кафедрам, по структурным подразделениям.

7. Результаты анкетирования размещаются на официальном сайте Казанского ГМУ «Внутренняя оценка системы качества образования» по ссылке <https://kazan-gmu.ru/quality>.

Подпроцесс 3.

Мониторинг удовлетворенности работодателей выпускниками Казанского ГМУ ³

1. Цель – изучить мнение работодателей о качестве подготовки выпускников Казанского ГМУ.

2. Метод – анкетирование руководителей лечебных учреждений и учреждений социальной сферы различного профиля по базам практик.

² Типовая анкета представлена в приложении 4 настоящего положения

³ Типовые анкеты представлены в приложении 5,6 настоящего положения

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

3. В качестве респондентов выступают руководители лечебных учреждений и руководителей организаций социальной защиты г. Казани и Республики Татарстан, начальники медицинских частей и заведующие отделениями. В роли организаторов анкетного опроса выступают сотрудники отдела качества и Центра профессиональной карьеры. В качестве экспертов, анализирующих результаты опроса и принимающих соответствующие управленческие решения об улучшении процесса подготовки будущих выпускников, выступают зав. кафедрами, деканы и ректорат.

4. Проводится ежегодно в апреле-мае.

5. Разработка диагностического инструментария (анкеты и компьютерной программы для обработки результатов) проводится отделом качества совместно с первым проректором, Центром профессионально карьеры и согласовывается с руководством Казанского КГМУ.

6. Ежегодно уточняется спектр лечебных учреждений, в котором работают выпускники Казанского ГМУ. С учетом полученных данных о рабочих местах выпускников, временных сроках оценочной процедуры (месяц), реальные возможности отдела качества (состав рабочей группы по опросу внешних потребителей вуза) планируется число учреждений, в которых будут опрашиваться респонденты. По телефону с каждым конкретным руководителем согласовывается удобное для него время проведения, уточняется необходимое количество анкет, обеспечивается тираж.

7. Руководители заполняют анкету на каждого выпускника Казанского ГМУ. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса.

8. Презентация результатов анкетирования осуществляется на ректорском совещании.

9. Результаты анкетирования размещаются на официальном сайте Казанского ГМУ «Внутренняя оценка системы качества образования» по ссылке <https://kazangmu.ru/quality>.

Подпроцесс 4.

Мониторинг удовлетворенности выпускников обучением в Казанского ГМУ ⁴

1. Цель – выявить уровень удовлетворенности выпускников качеством организации процессов в вузе.

2. Метод – анкетирование обучающихся вуза.

3. Проводится ежегодно в ноябре-декабре.

4. Сотрудники отдела качества проводят анонимные опросы среди ординаторов всех специальностей.

5. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса.

6. В аналитическом отчете содержится разноплановая сравнительная характеристика уровня удовлетворенности выпускников качеством организации процессов.

⁴ Типовая анкета представлена в приложении 7 настоящего положения

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

7. Отчет представляется на ректорском совещании, где формируются рекомендации для улучшения реализации процессов.

8. Результаты анкетирования размещаются на официальном сайте Казанского ГМУ «Внутренняя оценка системы качества образования» по ссылке <https://kazangmu.ru/quality>.

Подпроцесс 5.

Мониторинг проявления коррупции в Казанском ГМУ и Медико-фармацевтическом колледже Казанского ГМУ в оценках обучающихся⁵

1. Цель – выявить оценку проявления коррупции в вузе обучающимися.
2. Метод – анкетирование обучающихся вуза.
3. Проводится ежегодно в октябре-декабре.
4. Разработка анкеты начинается с определения проблемных областей, существующих в организации образовательного процесса в вузе. На основе проведенного анализа наиболее актуальные проблемы формулируются в виде высказываний анкеты с целью их дальнейшего изучения. Разработанная анкета перед каждым новым опросом должна пересматриваться с позиции соответствия ее содержания существующим проблемам.

5. Сотрудники отдела качества во взаимодействии с отделом кадров (по согласованию с первым проректором) проводят анонимные опросы в студенческих группах. Организационно-технические возможности не позволяют включать в анкетирование мнения всех обучающихся, поэтому в анкетировании принимают участие не менее 30 обучающихся на всех курсах всех факультетов (Казанского ГМУ) и специальностей (МФК).

6. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса.

7. Отчет представляется на заседании Ученого совета Казанского ГМУ, Комиссии по противодействию коррупции, где формируются рекомендации для улучшения реализации процессов.

Подпроцесс 6.

Мониторинг выбора лучшего преподавателя обучающимися Казанского ГМУ⁶

1. Цель – выявить удовлетворенность обучающихся преподавателями Казанского ГМУ.

2. Метод – анкетирование обучающихся вуза.

3. В качестве респондентов выступают студенты, обучающиеся по образовательным программам высшего и среднего профессионального образования. В роли организаторов анкетного опроса выступают сотрудники отдела качества и отдел кадров. В качестве экспертов, анализирующих результаты опроса и принимающих соответствующие управленческие решения об улучшении процессов, выступает ректорат.

⁵ Типовые анкеты представлены в приложениях 8, 9 настоящего положения

⁶ Типовые анкеты представлены в приложениях 10, 11 настоящего положения

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

4. Проводится ежегодно в марте-апреле.
8. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса.
5. Содержание анкеты ежегодно представляется ректору на утверждение.
6. Отчет представляется руководству, презентация результатов анкетирования может быть представлена на ректорском совещании, заседании Ученого совета Казанского ГМУ.

Подпроцесс 7.

Мониторинг восприятия обучающимися кафедр Казанского ГМУ ⁷

1. Цель – выявить уровень удовлетворенности обучающихся кафедрами в вузе.
2. Метод – анкетирование обучающихся вуза.
3. Проводится по всем кафедрам в феврале-марте в рамках ежегодного компьютерного тестирования обучающихся на выживаемость знаний.
4. Проводится в сентябре по кафедрам, на которых планируется проведение выборов на должность заведующего кафедрой в текущем учебном году. Сотрудники отдела качества по согласованию с первым проректором проводят анонимные опросы в студенческих группах. Организационно-технические возможности не позволяют включать в анкетирование мнения всех обучающихся, поэтому в анкетировании принимают участие не менее 60 обучающихся, на всех курсах всех факультетов, где ведет преподавание данная кафедра.
5. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса.
6. Отчет представляется первому проректору, секретарю Ученого совета Казанского ГМУ, кафедрам.

Подпроцесс 8.

Критерии оценки страниц кафедр на официальном сайте Казанского ГМУ ⁸

1. Цель – выявить наличие информации на страницах кафедр.
2. Метод – проверка страниц кафедр.
3. Проводится по всем кафедрам в мае-июне в рамках ежегодного мониторинга образовательных и иных видов деятельности. Сотрудники отдела качества по согласованию с первым проректором проводят проверку страниц кафедр.
4. Отчет представляется первому проректору.

Подпроцесс 9.

Критерии оценки страниц деканатов на официальном сайте Казанского ГМУ ⁹

1. Цель – выявить наличие информации на страницах деканатов.

⁷ Типовая анкета представлена в приложении 12 настоящего положения

⁸ Типовая анкета представлена в приложении 13 настоящего положения

⁹ Типовая анкета представлена в приложении 14 настоящего положения

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

2. Метод – проверка страниц деканатов.
3. Проводится по всем кафедрам в мае-июне в рамках ежегодного мониторинга образовательных и иных видов деятельности. Сотрудники отдела качества по согласованию с первым проректором проводят проверку страниц кафедр.
4. Отчет представляется первому проректору.

Подпроцесс 10.

Мониторинг удовлетворенности аспирантов обучением в Казанского ГМУ¹⁰

1. Цель – выявить уровень удовлетворенности аспирантов качеством организации процессов в вузе.
2. Метод – анкетирование аспирантов вуза.
3. Проводится ежегодно в ноябре-декабре.
4. Сотрудники отдела качества проводят анонимные опросы среди аспирантов всех специальностей.
5. Для проведения анкетирования используется Яндекс-форма и/или при необходимости бланковая форма опроса.
6. В аналитическом отчете содержится разноплановая сравнительная характеристика уровня удовлетворенности аспирантов качеством организации процессов.
7. Отчет представляется на ректорском совещании, где формируются рекомендации для улучшения реализации процессов.
8. Результаты анкетирования размещаются на официальном сайте Казанского ГМУ «Внутренняя оценка системы качества образования» по ссылке <https://kazangmu.ru/quality>.

⁹ Типовая анкета представлена в приложении 14 настоящего положения

¹⁰ Типовая анкета представлена в приложении 15 настоящего положения

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 1

**Анкета
оценки удовлетворенности обучающегося деятельностью вуза**

Уважаемый обучающийся!

Социологическая группа отдела качества Казанского ГМУ совместно с Управлением по воспитательной работе изучает мнение обучающихся о качестве организации учебной и внеучебной деятельности в вузе.

Просим Вас отметить то значение шкалы, которое в наибольшей степени совпадает со степенью Вашей удовлетворенности качеством ниже перечисленных показателей, где:

- 1 - совсем не удовлетворен
- 2 - скорее не удовлетворен
- 3 - не могу сказать, удовлетворен или нет
- 4 - скорее удовлетворен, чем нет
- 5 - вполне удовлетворен

Анкета анонимна, Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде!

Категория	Удовлетворенность
Качеством обучения	
1.1. В целом	1 2 3 4 5
1.2. Качеством преподавания	1 2 3 4 5
1.3. Организацией учебного процесса (расписание, система информирования)	1 2 3 4 5
1.4. Учебно-методической оснащенностью	1 2 3 4 5
1.5. Санитарно-гигиеническим состоянием учебных, лабораторных аудиторий и площадей	1 2 3 4 5
1.6. Оснащенностью лабораторий	1 2 3 4 5
1.7. Оснащенностью учебных аудиторий	1 2 3 4 5
1.8. Оснащенностью лекционных аудиторий	1 2 3 4 5
1.9. Клинической (стоматологической, фармацевтической) базой	1 2 3 4 5
1.10. Условиями проведения производственной практики	1 2 3 4 5
1.11. Организацией и проведением экзамена, зачета	1 2 3 4 5
1.12. Организацией и проведением консультаций	1 2 3 4 5
1.13. Организацией и проведением отработок	1 2 3 4 5
1.14. Информацией о содержании учебного плана и программ по дисциплинам	1 2 3 4 5
1.15. Системой поощрения студентов за достижения в учебе, участие в олимпиадах, соревнованиях, общественной работе	1 2 3 4 5
Взаимодействием с деканатом	
1.16. В целом	1 2 3 4 5
1.17. Доступностью руководства	1 2 3 4 5
1.18. Оперативностью принимаемых решений	1 2 3 4 5
1.19. Эффективностью решений	1 2 3 4 5
1.20. Доброжелательностью	1 2 3 4 5
1.21. Внимательностью	1 2 3 4 5
1.22. Работой кураторов группы	1 2 3 4 5
1.23. Социальной защищенностью, безопасностью	1 2 3 4 5
Внеучебной деятельностью в целом	

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

1.24. Организацией внеучебной деятельности в целом	1 2 3 4 5
1.25. Системой информирования о проведении спортивных, культурно-массовых, общественных мероприятий и студенческой научной деятельности	1 2 3 4 5
1.26. Взаимодействием с управлением по воспитательной работе	1 2 3 4 5
1.27. Работой органов студенческого самоуправления (профком, старостат, служба безопасности)	1 2 3 4 5
Проведением спортивных мероприятий и работой секций	
1.28. Посещаете ли Вы спортивные секции	да / нет
Культурно-массовыми мероприятиями	
1.29. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия	да / нет
СНО	
1.30. Посещаете ли Вы студенческий научный кружок? Занимаетесь ли научными исследованиями?	да / нет
Общежитием (для тех, кто проживает)	
1.31. В целом	1 2 3 4 5
1.32. Бытовыми условиями	1 2 3 4 5
1.33. Санитарно-гигиеническими условиями	1 2 3 4 5
1.34. Системой управления	1 2 3 4 5
1.35. Пропускным режимом	1 2 3 4 5
1.36. Общественным порядком	1 2 3 4 5
1.37. Культурно-массовыми мероприятиями	1 2 3 4 5
Столовой	
1.38. Качеством блюд	1 2 3 4 5
1.39. Ассортиментом	1 2 3 4 5
1.40. Стоимостью	1 2 3 4 5
1.41. Интерьером	1 2 3 4 5
1.42. Графиком и организацией работы	1 2 3 4 5
1.43. Санитарно-гигиеническими условиями	1 2 3 4 5
1.44. Отношением со стороны персонала столовой	1 2 3 4 5
Пользованием Интернетом	
1.45. Доступностью	1 2 3 4 5
1.46. Удобством расписания	1 2 3 4 5
1.47. Качеством подключения к интернету	1 2 3 4 5
1.48. Комфортностью условий	1 2 3 4 5
Выбранной профессией	
1.49. Уровнем предполагаемой заработной платы	1 2 3 4 5
1.50. Возможностью карьерного роста	1 2 3 4 5
1.51. Возможностью самореализации	1 2 3 4 5
1.52. Престижем профессии в обществе	1 2 3 4 5

Факультеты и направления подготовки, на которых проводится анкетирование:

- Лечебный (специалитет)
- Педиатрический (специалитет)
- Медико-профилактический (специалитет)
- Медико-биологический (специалитет)
- Стоматологический (специалитет)

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

- Институт Фармации (специалитет)
- Социальной работы (бакалавриат)
- Высшего сестринского образования (бакалавриат)
- Общественное здравоохранение (магистратура)
- Промышленная фармация (магистратура)
- Социальная работа (магистратура)

Выберите курс, на котором обучаетесь в настоящее время:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Выберите пол:

- мужской
- женский

Как вы учитесь:

- на отлично и хорошо
- в основном хорошо и отлично, редкие тройки
- в основном тройки

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 2

Анкета

оценки удовлетворенности обучающегося деятельностью Медико-фармацевтического колледжа

Уважаемый обучающийся!

Социологическая группа отдела качества Казанского ГМУ совместно с Управлением по воспитательной работе изучает мнение обучающихся о качестве организации учебной и внеучебной деятельности в колледже.

Просим Вас отметить то значение шкалы, которое в наибольшей степени совпадает со степенью Вашей удовлетворенности качеством ниже перечисленных показателей, где:

- 1 - совсем не удовлетворен
- 2 - скорее не удовлетворен
- 3 - не могу сказать удовлетворен или нет
- 4 - скорее удовлетворен, чем нет
- 5 - вполне удовлетворен

Анкета анонимна, Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде!

Категория	Удовлетворенность
Качеством обучения	
1.1. В целом	1 2 3 4 5
1.2. Качеством преподавания	1 2 3 4 5
1.3. Организацией учебного процесса (расписание, система информирования)	1 2 3 4 5
1.4. Учебно-методической оснащенностью	1 2 3 4 5
1.5 Санитарно-гигиеническим состоянием учебных, лабораторных аудиторий и площадей	1 2 3 4 5
1.5. Оснащенностью лабораторий	1 2 3 4 5
1.6. Оснащенностью учебных аудиторий	1 2 3 4 5
1.7. Оснащенностью лекционных аудиторий	1 2 3 4 5
1.8. Клинической (стоматологической, фармацевтической) базой	1 2 3 4 5
1.9. Условиями проведения производственной практики	1 2 3 4 5
1.10. Организацией и проведением экзамена, зачета	1 2 3 4 5
1.11. Организацией и проведением консультаций	1 2 3 4 5
1.12. Организацией и проведением отработок	1 2 3 4 5
1.13. Информацией о содержании учебного плана и программ по дисциплинам	1 2 3 4 5
1.14. Системой поощрения студентов за достижения в учебе, участие в олимпиадах, соревнованиях, общественной работе	1 2 3 4 5
Взаимодействием с руководством	
1.15. В целом	1 2 3 4 5
1.16. Доступностью руководства	1 2 3 4 5
1.17. Оперативностью принимаемых решений	1 2 3 4 5
1.18. Эффективностью решений	1 2 3 4 5
1.19. Доброжелательностью	1 2 3 4 5
1.20. Внимательностью	1 2 3 4 5
1.21. Работой кураторов группы	1 2 3 4 5
1.22. Социальной защищенностью, безопасностью	1 2 3 4 5

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Внеучебной деятельностью в целом	
1.23. Организацией внеучебной деятельности в целом	1 2 3 4 5
1.24. Системой информирования о проведении спортивных, культурно-массовых, общественных мероприятий и студенческой научной деятельности	1 2 3 4 5
1.25. Взаимодействием с управлением по воспитательной работе	1 2 3 4 5
1.26. Работой органов студенческого самоуправления (профком, старостат, служба безопасности)	1 2 3 4 5
Проведением спортивных мероприятий и работой секций	
1.27. Посещаете ли Вы спортивные секции	да / нет
Культурно-массовыми мероприятиями	
1.28. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия	да / нет
СНО	
1.29. Посещаете ли Вы студенческий научный кружок? Занимаетесь ли научными исследованиями?	да / нет
Общежитием (для тех, кто проживает)	
1.30. В целом	1 2 3 4 5
1.31. Бытовыми условиями	1 2 3 4 5
1.32. Санитарно-гигиеническими условиями	1 2 3 4 5
1.33. Системой управления	1 2 3 4 5
1.34. Пропускным режимом	1 2 3 4 5
1.35. Общественным порядком	1 2 3 4 5
1.36. Культурно-массовыми мероприятиями	1 2 3 4 5
Столовой	
1.37. Качеством блюд	1 2 3 4 5
1.38. Ассортиментом	1 2 3 4 5
1.39. Стоимостью	1 2 3 4 5
1.40. Интерьером	1 2 3 4 5
1.41. Графиком и организацией работы	1 2 3 4 5
1.42. Санитарно-гигиеническими условиями	1 2 3 4 5
1.43. Отношением со стороны персонала столовой	1 2 3 4 5
Пользованием Интернетом	
1.44. Доступностью	1 2 3 4 5
1.45. Удобством расписания	1 2 3 4 5
1.46. Качеством подключения к интернету	1 2 3 4 5
1.47. Комфортностью условий	1 2 3 4 5
Выбранной профессией	
1.48. Уровнем предполагаемой заработной платы	1 2 3 4 5
1.49. Возможностью карьерного роста	1 2 3 4 5
1.50. Возможностью самореализации	1 2 3 4 5
1.51. Престижем профессии в обществе	1 2 3 4 5

Выберите специальность:

- Лабораторная диагностика
- Фармация
- Сестринское дело

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Выберите курс, на котором обучаетесь в настоящее время:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Выберите пол:

- мужской
- женский

Как вы учитесь:

- на «отлично» и «хорошо»
- в основном «хорошо» и «отлично», редкие тройки
- в основном тройки

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 3

**Анкета оценки качества преподавания на основе
Стенфордской модели обучения**

Ф.И.О. преподавателя _____ Кафедра _____
Факультет _____ курс _____ группа _____ дата _____

Внимательно ознакомьтесь с категориями качества преподавания и их содержанием.
Оцените в баллах от 0 – качество отсутствовало, до 10 – проявлялось идеально.

1. Уважение и благоприятная атмосфера	отметить баллы 0 (отсут.)-10 (идеально)
обращался по имени и отчеству; уважительно относился к точке зрения, не совпадающей со своей; предлагал высказывать свое мнение; избегал насмешек, запугиваний, прерываний говорящего	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Вовлечение учащегося в процесс обучения	
поощрял учащегося к активному обсуждению темы; адресовал вопросы конкретному студенту, а не в «группу»; внимательно слушал; избегал монополизации дискуссии самим или узким кругом учащихся	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Стимуляция интереса к предмету обсуждения	
всем видом выражал «живой» энтузиазм к предмету и «заражал» окружающих этим интересом; демонстрировал «актерские» качества; создавал рабочую обстановку	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Осознание сложности предмета и пределов возможностей в его освоении	
не требовал абсолютного знания и понимания предмета; допускал, что предмет труден, но внушал оптимизм и помогал преодолеть трудности; не считал себя владеющим «истиной в последней инстанции»; избегал догматизма	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Стиль руководства занятием	
использовал различные стили руководства (от директивного до либерального) в зависимости от сложности темы и уровня подготовки студентов; не использовал прессинг без необходимости; при необходимости учитывал мнение студентов	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Темп занятия	
занятия начинались вовремя; разобрали все запланированные темы; занятия проходили по-деловому, время на обсуждение посторонних тем не было; преподаватель жестко следил за графиком прохождения тем	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Поддержание направленности занятия	
четко определял план проведения и содержание занятий; не позволял отклоняться от темы занятия; своевременно и жестко устранял внешние отвлекающие факторы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

8. Передача целей занятия	
четко и понятно определял цели занятия; указывал промежуточные этапы их достижения; указывал конкретные пути достижения намеченных целей; отслеживал результаты выполнения	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Организация материала	
материал был структурирован, излагался систематизировано, в соответствии с планом; отмечались переходы от одной части занятия к другой; использовались образные модели, схемы, способствующие пониманию материала; подводились промежуточные и окончательные итоги занятия	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Ясность изложения	
давались ясные определения новым терминам; использовались в необходимом количестве примеры (клинические случаи, макро- и микро-препараты, результаты функциональных и лабораторных исследований и др.); давались четкие ответы на задаваемые вопросы; объяснены взаимосвязи между разными частями материала	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Акцентирование ключевых моментов и стимуляция активного запоминания	
использовал наглядные пособия, презентации, слайды, доски, диагностическое оборудование и др.; подчеркивал важные моменты материала; постоянно разбирались конкретные примеры (макро-, микро-препараты, компьютерные программы, клинические случаи, результаты обследования больных, тесты, ситуационные задачи, ролевые игры и др.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. Оценивание преподавателем знаний, навыков и умений студентов	
постоянно ставил вопросы и добивался ответов и выполнения заданий; давал оценку ответам и выполнению заданий; заставлял анализировать конкретные примеры, случаи (больных), выделять взаимосвязь между разными частями материала; задавал вопросы на самооценку («Как вы думаете?» «Достаточно ли у вас информации?»)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. Обратная связь между преподавателем и студентом	
всегда и открыто (устно, в виде жестов) давал оценку действиям (ответам, выполнению заданий) студента; объяснял, почему действие было правильным или неправильным; давал совет по совершенствованию знаний и умений	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14. Стимулирование самостоятельного обучения	
содействовал активному участию студентов в процессе обучения; просил четко определять цели для решения задания и призывал следовать им; стимулировал дискуссии, проводил обсуждения по типу «мозгового штурма»; давал рекомендации использовать программные продукты, Интернет-ресурсы, книги, обеспечил методическими пособиями	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 4

Анкета оценки удовлетворенности персонала

Отдел качества Казанского ГМУ совместно с отделом кадров Казанского ГМУ проводит опрос среди сотрудников, целью которого является определение удовлетворенности персонала работой в вузе. Прочтите утверждение и обведите кружком вариант ответа, который больше всего соответствует Вашему личному мнению, где:

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен

Анкета анонимна, Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде

1. Я понимаю, как моя работа содействует общему успеху университета	1 2 3 4 5
2. В нашем подразделении командный дух и сотрудничество преобладают над соперничеством	1 2 3 4 5
3. Моя работа важна в реализации миссии и целей университета	1 2 3 4 5
4. Ресурсное обеспечение, необходимое для моей работы – своевременно и достаточно	1 2 3 4 5
5. Я получаю справедливую оплату за работу, которую выполняю	1 2 3 4 5
6. КГМУ – это единая семья, коллектив единомышленников	1 2 3 4 5
7. Система оповещения в вузе о проводимых мероприятиях – эффективна и своевременна	1 2 3 4 5
8. У меня есть четкое понимание целей и миссии университета	1 2 3 4 5
9. Я всегда могу обратиться за помощью к коллегам по подразделению, когда у меня возникают вопросы	1 2 3 4 5
10. Санитарно-гигиенические условия для выполнения моей работы – вполне удовлетворительны	1 2 3 4 5
11. Я получаю должную оценку за хорошо выполняемую работу	1 2 3 4 5
12. Я обладаю необходимой поддержкой коллег для успешного выполнения своих обязанностей	1 2 3 4 5
13. Администрация вуза ясно доводит до меня основные положения программы развития университета	1 2 3 4 5
14. В университете создана атмосфера взаимоуважения и открытости между сотрудниками	1 2 3 4 5
15. Мой руководитель четко формулирует для меня цели и задачи подразделения	1 2 3 4 5
16. За особые условия труда (вредности) я получаю соответствующую компенсацию	1 2 3 4 5
17. Созданная в вузе система оценки труда – объективна и справедлива	1 2 3 4 5
18. Мой оклад соответствует моей квалификации, умениям, навыкам и опыту	1 2 3 4 5
19. Мой статус в вузе и подразделении соответствует моим заслугам	1 2 3 4 5
20. Я чувствую сопричастность к истории и традициям университета	1 2 3 4 5
21. Сотрудники университета охотно обмениваются данными, необходимыми для выполнения работы	1 2 3 4 5
22. Размер моей заработной платы соответствует степени моей отдачи на работе	1 2 3 4 5
23. Система для карьерного роста, созданная в вузе – эффективная и справедливая	1 2 3 4 5

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

24. Существующая в вузе система материального стимулирования (премии, надбавки) соответствует интенсивности и качеству выполняемой работы	1 2 3 4 5
25. Мой непосредственный руководитель справедливо распределяет рабочую нагрузку среди сотрудников	1 2 3 4 5
26. Система морального поощрения в нашем вузе меня вполне устраивает	1 2 3 4 5
27. Я участвую в принятии тех решений, которые касаются моей работы	1 2 3 4 5
28. Мой руководитель относится с уважением к каждому работнику	1 2 3 4 5
29. Уровень сложности и трудоемкости моей работы является приемлемым	1 2 3 4 5
30. Я всегда могу полагаться на поддержку и содействие коллег из других подразделений	1 2 3 4 5
31. Я несу моральную ответственность за качество подготовки и профессионализм наших выпускников	1 2 3 4 5
32. В университете имеются необходимые условия для профессионального развития	1 2 3 4 5
33. Я имею возможность проходить обучение (курсы повышения квалификации), необходимое для моей работы	1 2 3 4 5
34. Я беспрепятственно получаю информацию, необходимую для выполнения моей работы	1 2 3 4 5
35. Мой непосредственный руководитель обеспечивают нас необходимой поддержкой, в том числе во взаимоотношениях с другими подразделениями	1 2 3 4 5
36. Уровень стресса и напряженности моей работы связан с характером выполняемых задач и не является чрезмерно высоким	1 2 3 4 5

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

Возраст:

- до 40,
- 40-55,
- старше 55 лет

Пол:

- Женский
- Мужской

Уч. степень:

- б/с,
- канд. наук,
- доктор наук

Стаж:

- до 1 года
- 1-10 лет
- 11-20 лет
- 21-30 лет
- 31-40 лет
- более 40 лет

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

ППС:

- ассистент
- доцент
- профессор
- зав. кафедрой

Административно-управленческий персонал:

- ректорат
- руководитель отдела
- ведущий специалист
- методист, специалист
- учебно-вспомогательный персонал
- АХЧ

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 5

Анкета оценки удовлетворенности работодателя
(непосредственного руководителя, который занимается подготовкой выпускника)

Уважаемый работодатель!

Социологическая группа отдела качества Казанского ГМУ совместно с Центром профессиональной карьеры изучает мнение работодателей о знаниях выпускников Казанского ГМУ - 360-градусная оценка (профессионализм). Пожалуйста, оцените способности выпускников по всем пунктам ниже на основе ваших стандартов ожидаемых результатов и их знаний

Выберите наиболее приемлемый ответ:

- превосходно
- удовлетворительно
- неудовлетворительно
- не способен оценить

Анкета заполняется непосредственно руководителем, который занимается подготовкой выпускника (зав. отделением, начальник отдела, куратор ординатора). Анкета анонимна, Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде.

№	критерии	оценка			
		превосходно	удовлетворительно	неудовлетворительно	не способен оценить
1.	Компетенции в целом/эффективность				
2.	Клинические суждения/принятие клинических решений				
3.	Лидерские качества				
4.	Применение медицинских знаний				
5.	Навыки обследования				
6.	Навыки диагностики				
7.	Ведение документации				
8.	Обучение больного и членов семьи				
9.	Участие/наблюдение за всеми аспектами лечения				
10.	Надежность /чувство ответственности				
11.	Душевность/сострадание				
12.	Инициативность				
13.	Организационные навыки				
14.	Навыки управления				
15.	Уважение к другим				
16.	Уверенность в себе				
17.	Исполнительность				
18.	Восприимчивость к критике				
19.	Взаимодействие со средним и младшим персоналом				
20.	Взаимодействие с больным и членами его семьи				
21.	Общие межличностные навыки				
22.	Ясность коммуникаций (взаимодействия)				
23.	Частота коммуникации (взаимодействия)				
24.	Планирование/установка целей				
25.	Посещение встреч (мероприятий)				
26.	Участие в мероприятиях				

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 6

Анкета оценки удовлетворенности работодателя
(руководителя лечебного учреждения, организации, где работает выпускник)

Уважаемый работодатель!

Социологическая группа отдела качества Казанского ГМУ совместно с Центром профессиональной карьеры изучает мнение работодателей о знаниях выпускников Казанского ГМУ. Анкета заполняется руководителем лечебного учреждения, организации, где работает выпускник.

Пожалуйста, оцените способности выпускников по всем пунктам ниже на основе ваших стандартов ожидаемых результатов и их знаний:

- 1 - совсем не удовлетворен
- 2 - скорее не удовлетворен
- 3 - не могу сказать, удовлетворен или нет
- 4 - скорее удовлетворен, чем нет
- 5 - вполне удовлетворен

Анкета анонимна, Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде!

	Вопросы	Удовлетворенность
Насколько вы удовлетворены качеством теоретической подготовки выпускников КГМУ?		
1.1	Актуальностью теоретических знаний	1 2 3 4 5
1.2	Соответствием теоретических знаний квалификации	1 2 3 4 5
1.3	Умением применять теоретические знания в профессиональной деятельности	1 2 3 4 5
Насколько Вы удовлетворены качеством практической подготовкой выпускников КГМУ?		
1.4	Актуальностью практических знаний	1 2 3 4 5
1.5	Достаточностью их для практического применения	1 2 3 4 5
1.6	Умением применять их в стандартных ситуациях	1 2 3 4 5
Насколько Вы удовлетворены способностью выпускников к адаптации?		
1.7	Быстротой адаптации	1 2 3 4 5
1.8	Стрессоустойчивостью	1 2 3 4 5
1.9	Умением восстанавливать силы	1 2 3 4 5
Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами выпускников КГМУ?		
1.10	Способностью налаживать контакты в коллективе?	1 2 3 4 5
1.11	Культурой общения	1 2 3 4 5
1.12	Способностью выстраивать контакты с потребителями услуг учреждения	1 2 3 4 5
Насколько вы удовлетворены дисциплиной и исполнительностью выпускников?		
1.13	Выполнением должностных обязанностей	1 2 3 4 5
1.14	Строгим соблюдением правил внутреннего распорядка	1 2 3 4 5
Насколько вы удовлетворены способностью выпускников к самообразованию?		
1.15	Стремлением к самообразованию	1 2 3 4 5
1.16	Способностью самостоятельно определять и решать проблемы своего профессионального развития	1 2 3 4 5
Насколько вы удовлетворены уровнем корпоративной культуры выпускников КГМУ?		
1.17	Пониманием корпоративной культуры	1 2 3 4 5
1.18	Соблюдением норм корпоративной культуры	1 2 3 4 5
Насколько вы удовлетворены дополнительными знаниями и умениями выпускников КГМУ?		
1.19	Знанием инновационных методов	1 2 3 4 5
1.20	Владением информационными технологиями	1 2 3 4 5

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

1.21	Правовыми, экономическими и др. знаниями	1	2	3	4	5
------	--	---	---	---	---	---

Мнение работодателя о качестве подготовки выпускников

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

2. Какое количество выпускников нашего вуза принято Вами на работу?

- 2.1. за последние 5 лет _____
 2.2. за последний год _____

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

- 3.1. намерены, безусловно
 3.2. намерены, но при определенных условиях
 3.3. нет

4. Вы желаете развивать деловые связи и сотрудничать с нашим вузом?

- 4.1. да, безусловно
 4.2. да, ограниченно
 4.3. нет

5. Намерены ли Вы рекламировать наших выпускников другим работодателям?

- 5.1. да, безусловно
 5.2. да, но не для всех
 5.3. нет

6. Укажите основные достоинства в подготовке выпускников нашего вуза (отметьте несколько вариантов ответов).

- 6.1. высокий уровень теоретических знаний
 6.2. высокий уровень практической подготовки
 6.3. владение современными методами и технологиями деятельности
 6.4. профессионализм выпускников
 6.5. готовность выпускников к быстрому реагированию в нестандартных ситуациях
 6.6. высокий уровень производственной дисциплины
 6.7. желание выпускников к саморазвитию и самообразованию
 6.8. владение коммуникативными навыками
 6.9. другое _____

7. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников нашего вуза

- 7.1. Низкий уровень теоретических знаний
 7.2. Недостаточный уровень практической подготовки
 7.3. Отсутствие желания работать
 7.4. Низкая производственная дисциплина
 7.5. Отсутствие желания к саморазвитию и самообразованию
 7.6. Низкий уровень общей профессиональной подготовки
 7.7. Другое _____

8. Ваши предложения по улучшению подготовки выпускников нашего вуза

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 7

Анкета

оценки удовлетворенности выпускника процессом обучения в Казанском ГМУ

Отдел качества изучает мнение ординаторов, проходящих программы обучения в Казанском ГМУ. Просим Вас дать оценку по каждому из ниже расположенных вопросов, выбрав один из предложенных ответов:

- удовлетворен
- удовлетворен не вполне
- не удовлетворен
- не могу оценить

Анкета анонимна, Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде!

Оцените вашу удовлетворенность обучением по направлениям подготовки

Выберите кафедру (выпадающий список всех действующих кафедр)

- 1. Насколько Вы удовлетворены полученными теоретическими знаниями в КГМУ?**
 - 1.1. Актуальностью теоретических знаний
 - 1.2. Соответствием теоретических знаний квалификации
 - 1.3. Умением применять теоретические знания в профессиональной деятельности
- 2. Насколько Вы удовлетворены практической подготовкой в процессе обучения в КГМУ?**
 - 2.1. Актуальностью практических навыков
 - 2.3. Соответствием квалификационным требованиям
 - 2.4. Способностью самостоятельно решать практические задачи
- 3. Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами, сформированными в процессе обучения в КГМУ?**
 - 3.1. Способностью налаживать контакты в коллективе?
 - 3.2. Культурой общения
 - 3.3. Способностью выстраивать контакты с потребителями услуг учреждения
- 4. Насколько Вы удовлетворены лично-профессиональными качествами, сформированными в процессе обучения в КГМУ?**
 - 4.1. Навыками самоорганизации
 - 4.2. Стремлением к самообразованию и самоанализу своей деятельности
- 5. Насколько Вы удовлетворены дополнительными знаниями, полученными в процессе обучения в КГМУ?**
 - 5.1. Знанием инновационных методов, технологий
 - 5.2. Владением информационными технологиями
 - 5.3. Правовыми, экономическими знаниями
- 6. Рекомендовали бы Вы другим пройти данную программу ординатуры?**
 - 6.1. выбрали бы данную программу
 - 6.2. выбрали бы другую программу
 - 6.3. затрудняюсь ответить
- 7. Советуете ли Вы поступать в КГМУ?**
 - да
 - нет
- 8. Советуете ли Вы поступать на направление подготовки по ординатуре, на котором обучаетесь в данное время?**
 - да
 - нет

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

9. Какие чувства вы испытываете, обучаясь в университете? (выберите несколько вариантов ответов)

- 9.1. радости
- 9.2. гордости
- 9.3 ностальгии
- 9.4. разочарования

10. Укажите основные достоинства в подготовке специалистов на факультете

- 9.1. высокий уровень теоретических знаний
- 9.2. высокий уровень практической подготовки
- 9.3. владение современными методами и технологиями
- 9.4. профессионализм
- 9.5. готовность выпускников к быстрому реагированию в нестандартных ситуациях
- 9.6. высокий уровень производств. дисциплины
- 9.7. желание выпускников к саморазвитию и самообразованию
- 9.8. владение коммуникативными навыками
- 9.9 Другое

Если вы выбрали ответ "другое", то укажите Иные недостатки

11. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников нашего вуза

- 10.1. низкий уровень теоретических знаний
- 10.2. недостаточный уровень практической подготовки
- 10.3. отсутствие желания работать
- 10.4. низкая производственная дисциплина
- 10.5. отсутствие желания к саморазвитию и самообразованию
- 10.6. низкий уровень общей профессиональной подготовки
- 10.7 Другое

Если вы выбрали ответ "другое", то укажите Иные недостатки

Укажите факультет, на котором вы учились до поступления в ординатуру:

- 9. Лечебный
- 10. Педиатрический
- 11. Медико-профилактический
- 12. Медико-биологический
- 13. Стоматологический
- 14. Институт Фармации
- 15. Социальной работы
- 16. Высшего сестринского образования
- 17. Учился в другом вузе

Выберите курс, на котором обучаетесь в настоящее время

- 1
- 2

Выберите пол

- мужской
- женский

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 8

Анкета

Проявление коррупции в Казанском ГМУ в оценках преподавателей, студентов, администрации

Уважаемый студент!

Просим Вас принять участие в проведении социологического исследования на тему «Проявление коррупции в Казанском ГМУ в оценках преподавателей, студентов, администрации».

Для этого Вам необходимо ответить на наши вопросы и выбрать один из вариантов ответа. Данное исследование проводит социологическая группа Казанского ГМУ.

Опрос анонимный. Нам очень важно Ваше компетентное мнение и взгляд на данную проблему.

1. Что Вы понимаете под словом «коррупция»?

1. использование должностным лицом своих властных полномочий и доверенных ему прав в целях личной выгоды;
2. побуждение должностных лиц к принятию тех или иных решений под давлением каких-либо обстоятельств, фактов;
3. дача взятки;
4. лёгкий выход из сложной ситуации;
5. подношение подарков;
6. другое

2. Как Вы относитесь к такому явлению как коррупция?

1. отношусь хорошо, считаю неотъемлемой частью современного общества;
2. против коррупции ничего не имею, поскольку иногда это единственный способ решить проблему;
3. не одобряю, но иногда сталкиваюсь;
4. полностью не одобряю, считаю, что она тормозит развитие общества;
5. безразлично;
6. затрудняюсь ответить.

3. Как Вы считаете, в каких службах коррупция встречается чаще? (Отметьте, пожалуйста, не более 3 пунктов)

1. суд, прокуратура;
2. органы власти;
3. ГИБДД, полиция;
4. жилищно-коммунальные службы, учреждения бытового обслуживания;
5. больницы, поликлиники;
6. образовательные учреждения;
7. военкоматы, армия;
8. органы государственной власти;
9. органы муниципальной власти;
10. нигде;
11. другое

4. Коррупция в системе образования для Вас:

1. зло, с которым надо бороться;
2. явление, которое для меня не имеет значения;
3. явление, в котором есть положительные моменты;
4. это неотъемлемая часть образования.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

5. другое

5. Коррупция в системе образования для Вас связывается, прежде всего, с понятием:

1. «Способ выживания»;
2. «Наглость преподавателей»;
3. «Неотъемлемая часть образовательного процесса»;
4. «Стандарт нашего времени»;
5. «Наглость студентов»;
6. Другое

6. Ваша оценка не коррупционности ЕГЭ?

1. ЕГЭ – объективный метод контроля знаний, благодаря которому можно честно поступить в вузы;
2. Во время проведения ЕГЭ есть нарушения коррупционного характера, результаты не всегда правильные;
3. Не могу оценить.

7. Как Вы считаете, есть ли коррупция в КГМУ?

1. Да, есть, я так решал свои проблемы;
2. Слышал, что есть, но не был участником (свидетелем);
3. Нет;
4. Затрудняюсь ответить.

8. В каких ситуациях возможны проявления коррупции в КГМУ?

№		Нет	Иногда	Часто
1.	При поступлении в КГМУ;			
2.	При отработке занятий;			
3.	При сдаче зачета;			
4.	При сдаче экзамена;			
5.	При сдаче производственной практики;			
6.	При отчислении/восстановлении студентов;			
7.	При заселении в общежитие;			
8.	При назначении стипендии/мат. помощи;			

9. В каких ситуациях возможно проявления коррупции при поступлении в Казанский ГМУ??

1. Оформление документов на инвалидность без показаний;
2. Абитуриент из семьи инвалида первой группы без показаний;
3. Получение целевого направления;
4. Поступление на коммерческое место;
5. Балл ЕГЭ, полученный с нарушениями;
6. Другое.

10. Сталкивались ли лично Вы с проявлениями коррупции в процессе учебы в КГМУ?

1. Да, я сам решал проблемы при помощи взятки;
2. Я точно знаю, что другие студенты решали проблемы с помощью взятки;
3. Нет, я никогда оказывался в ситуации, когда я должен что-то дать;
4. Нет, я не знаю достоверно, что кто-то из студентов так решал проблемы;
5. Не могу оценить.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

11. Если Вы были участником или свидетелем коррупционных отношений, помогла ли дача взятки решить проблему?

1. да, я (он/она) даю взятку, учусь спокойно;
2. да, я (он/она) один раз дал взятку, решил проблему, но сейчас учусь сам;
3. нет, я (он/она) дал взятку, но мне не помогло;
4. нет, я (он/она) пытался дать взятку, но преподаватель не взял;
5. не давал, не могу оценить.

12. Кто являлся инициатором коррупции?

1. студент;
2. преподаватель;
3. родители;
4. посредник;
5. не приходилось сталкиваться, не могу оценить.

13. Что являлось предметом взятки?

1. денежная сумма;
2. услуга;
3. продуктовый набор;
4. подарочный сертификат;
5. не знаю, не было такого опыта;
6. другое

14. От чего, по вашему мнению, зависит размер взятки?

1. от сложности предмета;
2. от уровня знаний студента;
3. от жадности преподавателя;
4. от желания студента;
5. от степени «знакомства» с преподавателем;
6. от финансовых возможностей студента;
7. при учёте всех вышеизложенных условий;
8. не могу оценить.

15. Основные причины, побуждающие учащегося на дачу взятки:

1. нежелание студента изучать предмет;
2. чрезмерная сложность того или иного предмета;
3. чрезмерная требовательность преподавателя;
4. отсутствие четких требований, критериев оценки по дисциплине;
5. это всегда инициатива родителей;
6. вымогательство взяток;
7. низкий уровень знания предмета;
8. другое

16. Причины, по которым преподаватели берут взятку:

1. чувство безответственности, безнаказанности;
2. желание «наказать» небрежного студента, хотя бы в финансовом отношении;
3. давление студента, его родителей;
4. чрезмерная алчность, стремление к обогащению;

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

5. принятие взятки поставлено на поток;
6. слишком низкий уровень заработной платы;
7. другое.

17. Знакомы ли вы с антикоррупционной политикой в КГМУ?

1. да, знаком;
2. нет, не знаком;
3. затрудняюсь ответить.

18. Какие меры борьбы с коррупцией в КГМУ с Вашей точки зрения были бы эффективны? (Можно выбрать 3 наиболее эффективных мероприятия)

1. рейтинговая системы оценки успеваемости;
2. использование тестовой формы сдачи экзамена и зачета;
3. использование только письменной формы контроля успеваемости;
4. использование прозрачных механизмов при заселении в общежитии, например, только с участием профкома студентов;
5. следование этическому кодексу учащихся и преподавателей КГМУ;
6. создание службы внутреннего контроля или собственной безопасности;
7. ужесточение критериев отчисления: прогульщиков и двоечников отчислять сразу;
8. активное участие студенческого актива в вопросах оценки успеваемости и отчисления;
9. другое.

19. Готовы ли Вы информировать администрацию о коррупционных проявлениях в вузе?

1. нет;
2. скорее нет;
3. не решил;
4. скорее да;
5. да.

20. Какие Вы видите каналы информирования администрации КГМУ о коррупционных проявлениях?

1. анонимный ящик;
2. сайт вуза;
3. интернет-форум студентов;
4. почта;
5. через деканаты;
6. через кураторов групп;
7. другие.

21. После окончания КГМУ, когда Вы будете работать врачом или другим специалистом, как думаете, будете ли принимать подарки от пациентов (клиентов)?

1. да, конечно, если это подарок за качественную услугу;
2. да, но только после лечения (выписки), когда отношения с пациентом уже внебольничные;
3. да, без «народной» помощи врачу не прожить;
4. нет, это опасно;
5. нет, это противоречит моим принципам;
6. нет, я не буду работать там, где не будет достойной легальной зарплаты;
7. не думал об этом.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Выберите факультет, направление подготовки, на котором вы учитесь:

- Лечебный (специалитет)
- Педиатрический (специалитет)
- Медико-профилактический (специалитет)
- Медико-биологический (специалитет)
- Стоматологический (специалитет)
- Институт Фармации (специалитет)
- Социальной работы (бакалавриат)
- Высшего сестринского образования (бакалавриат)
- Общественное здравоохранение (магистратура)
- Промышленная фармация (магистратура)
- Социальная работа (магистратура)

Выберите курс, на котором обучаетесь в настоящее время

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Выберите пол

- мужской
- женский

Форма обучения:

- на бюджете
- платная

Ваша успеваемость

- только на «отлично»
- на «отлично» и «хорошо»
- в основном «хорошо» и «отлично», редкие тройки
- в основном тройки
- бывают и неуды

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 9

Анкета

Проявление коррупции в Медико-фармацевтическом колледже Казанского ГМУ в оценках преподавателей, студентов, администрации

Уважаемый студент!

Просим Вас принять участие в проведении социологического исследования на тему «Проявление коррупции в МФК в оценках преподавателей, студентов, администрации».

Для этого Вам необходимо ответить на наши вопросы и выбрать один из вариантов ответа. Данное исследование проводит социологическая группа Казанского ГМУ.

Опрос анонимный. Нам очень важно Ваше компетентное мнение и взгляд на данную проблему.

1. Что Вы понимаете под словом «коррупция»?

1. использование должностным лицом своих властных полномочий и доверенных ему прав в целях личной выгоды;
2. побуждение должностных лиц к принятию тех или иных решений под давлением каких-либо обстоятельств, фактов;
3. дача взятки;
4. лёгкий выход из сложной ситуации;
5. подношение подарков;
6. другое

1. Как Вы относитесь к такому явлению как коррупция?

1. отношусь хорошо, считаю неотъемлемой частью современного общества;
2. против коррупции ничего не имею, поскольку иногда это единственный способ решить проблему;
3. не одобряю, но иногда сталкиваюсь;
4. полностью не одобряю, считаю, что она тормозит развитие общества;
5. безразлично;
6. затрудняюсь ответить.

2. Как Вы считаете, в каких службах коррупция встречается чаще? (Отметьте, пожалуйста, не более 3 пунктов)

1. суд, прокуратура;
2. органы власти;
3. ГИБДД, полиция;
4. жилищно-коммунальные службы, учреждения бытового обслуживания;
5. больницы, поликлиники;
6. образовательные учреждения;
7. военкоматы, армия;
8. органы государственной власти;
9. органы муниципальной власти;
10. нигде;
11. другое

3. Коррупция в системе образования для Вас:

1. зло, с которым надо бороться;
2. явление, которое для меня не имеет значения;
3. явление, в котором есть положительные моменты;

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

4. это неотъемлемая часть образования.
5. другое

4. Коррупция в системе образования для Вас связывается, прежде всего, с понятием:

1. «Способ выживания»;
2. «Наглость преподавателей»;
3. «Неотъемлемая часть образовательного процесса»;
4. «Стандарт нашего времени»;
5. «Наглость студентов»;
6. Другое

5. Ваша оценка не коррупционности ЕГЭ?

1. ЕГЭ – объективный метод контроля знаний, благодаря которому можно честно поступить в вузы;
2. Во время проведения ЕГЭ есть нарушения коррупционного характера, результаты не всегда правильные;
3. Не могу оценить.

7. Как Вы считаете, есть ли коррупция в МФК?

1. Да, есть, я так решал свои проблемы;
2. Слышал, что есть, но не был участников (свидетелем);
3. Нет;
4. Затрудняюсь ответить.

8. В каких ситуациях возможны проявления коррупции в МФК?

№		Нет	Иногда	Часто
1.	При поступлении в МФК;			
2.	При отработке занятий;			
3.	При сдаче зачета;			
4.	При сдаче экзамена;			
5.	При сдаче производственной практики;			
6.	При отчислении/восстановлении студентов;			
7.	При заселении в общежитие;			
8.	При назначении стипендии/мат. помощи;			

9. В каких ситуациях возможно проявления коррупции при поступлении в МФК?

1. Оформление документов на инвалидность без показаний;
2. Абитуриент из семьи инвалида первой группы без показаний;
3. Получение целевого направления;
4. Поступление на коммерческое место;
5. Балл ЕГЭ, полученный с нарушениями;
6. Другое.

10. Сталкивались ли лично Вы с проявлениями коррупции в процессе учебы в МФК?

1. Да, я сам решал проблемы при помощи взятки;
2. Я точно знаю, что другие студенты решали проблемы с помощью взятки;
3. Нет, я никогда оказывался в ситуации, когда я должен что-то дать;
4. Нет, я не знаю достоверно, что кто-то из студентов так решал проблемы;

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

5. Не могу оценить.

11. Если Вы были участником или свидетелем коррупционных отношений, помогла ли дача взятки решить проблему?

1. да, я (он/она) даю взятку, учусь спокойно;
2. да, я (он/она) один раз дал взятку, решил проблему, но сейчас учусь сам;
3. нет, я (он/она) дал взятку, но мне не помогло;
4. нет, я (он/она) пытался дать взятку, но преподаватель не взял;
5. не давал, не могу оценить.

12. Кто являлся инициатором коррупции?

1. студент;
2. преподаватель;
3. родители;
4. посредник;
5. не приходилось сталкиваться, не могу оценить.

13. Что являлось предметом взятки?

1. денежная сумма;
2. услуга;
3. продуктовый набор;
4. подарочный сертификат;
5. не знаю, не было такого опыта;
6. другое

14. От чего, по вашему мнению, зависит размер взятки?

1. от сложности предмета;
2. от уровня знаний студента;
3. от жадности преподавателя;
4. от желания студента;
5. от степени «знакомства» с преподавателем;
6. от финансовых возможностей студента;
7. при учёте всех вышеизложенных условий;
8. не могу оценить.

15. Основные причины, побуждающие учащегося на дачу взятки:

1. нежелание студента изучать предмет;
2. чрезмерная сложность того или иного предмета;
3. чрезмерная требовательность преподавателя;
4. отсутствие четких требований, критериев оценки по дисциплине;
5. это всегда инициатива родителей;
6. вымогательство взяток;
7. низкий уровень знания предмета;
8. другое

16. Причины, по которым преподаватели берут взятку:

1. чувство безответственности, безнаказанности;
2. желание «наказать» небрежного студента, хотя бы в финансовом отношении;

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

3. давление студента, его родителей;
4. чрезмерная алчность, стремление к обогащению;
5. принятие взятки поставлено на поток;
6. слишком низкий уровень заработной платы;
7. другое.

17. Знакомы ли вы с антикоррупционной политикой в МФК?

1. да, знаком;
2. нет, не знаком;
3. затрудняюсь ответить.

18. Какие меры борьбы с коррупцией в МФК с Вашей точки зрения были бы эффективны? (Можно выбрать 3 наиболее эффективных мероприятия)

1. рейтинговая системы оценки успеваемости;
2. использование тестовой формы сдачи экзамена и зачета;
3. использование только письменной формы контроля успеваемости;
4. использование прозрачных механизмов при заселении в общежитии, например, только с участием профкома студентов;
5. следование этическому кодексу учащихся и преподавателей КГМУ;
6. создание службы внутреннего контроля или собственной безопасности;
7. ужесточение критериев отчисления: прогульщиков и двоечников отчислять сразу;
8. активное участие студенческого актива в вопросах оценки успеваемости и отчисления;
9. другое.

19. Готовы ли Вы информировать администрацию о коррупционных проявлениях в вузе?

1. нет;
2. скорее нет;
3. не решил;
4. скорее да;
5. да.

20. Какие Вы видите каналы информирования администрации МФК о коррупционных проявлениях?

1. анонимный ящик;
2. сайт вуза;
3. интернет-форум студентов;
4. почта;
5. через кураторов групп;
6. другие.

21. После окончания МФК, когда Вы будете работать врачом или другим специалистом, как думаете, будете ли принимать подарки от пациентов (клиентов)?

1. да, конечно, если это подарок за качественную услугу;
2. да, но только после лечения (выписки), когда отношения с пациентом уже внебольничные;
3. да, без «народной» помощи врачу не прожить;
4. нет, это опасно;
5. нет, это противоречит моим принципам;
6. нет, я не буду работать там, где не будет достойной легальной зарплаты;

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

7. не думал об этом.

Укажите направление, на котором вы учитесь:

18. Лабораторная диагностика
19. Фармация
20. Сестринское дело

Выберите курс, на котором обучаетесь в настоящее время

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Выберите пол

- мужской
- женский

Форма обучения:

- на бюджете
- платная

Ваша успеваемость

- только на «отлично»
- на «отлично» и «хорошо»
- в основном «хорошо» и «отлично», редкие тройки
- в основном тройки
- бывают и неуды

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 10

Анкета конкурса «Лучший преподаватель Казанского ГМУ»

Уважаемый студент!

Просим Вас вспомнить и назвать лучших преподавателей, с которыми Вы встретились за годы обучения. Вспомните, чьи лекции или занятия были наиболее содержательными и яркими по форме, кто из преподавателей запомнился Вам своей эрудицией, интеллектом, методическим и профессиональным мастерством.

Просим Вас в соответствующих графах назвать фамилии 3-х лучших на Ваш взгляд лекторов.

Ваш курс:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Выберите факультет, направление подготовки, на котором вы учитесь:

- Лечебный (специалитет)
- Педиатрический (специалитет)
- Медико-профилактический (специалитет)
- Медико-биологический (специалитет)
- Стоматологический (специалитет)
- Институт Фармации (специалитет)
- Социальной работы (бакалавриат)
- Высшего сестринского образования (бакалавриат)
- Общественное здравоохранение (магистратура)
- Промышленная фармация (магистратура)
- Социальная работа (магистратура)

Лектор №1 Общепрофессиональные дисциплины (1-3 курсы) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №2 Общепрофессиональные дисциплины (1-3 курсы) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №3 Общепрофессиональные дисциплины (1-3 курсы) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №1 Социально-гуманитарные дисциплины) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №2 Социально-гуманитарные дисциплины) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №3 Социально-гуманитарные дисциплины) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №1 Профессиональные (клинические) дисциплины) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №2 Профессиональные (клинические) дисциплины) (выбрать из выпадающего списка)

Лектор №3 Профессиональные (клинические) дисциплины) (выбрать из выпадающего списка)

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 11

**Анкета
конкурса «Лучший преподаватель Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ»**

Уважаемый обучающийся Медико-фармацевтического колледжа!

Просим Вас вспомнить и назвать 3-х лучших преподавателей, с которыми Вы встретились за годы обучения. Вспомните, чьи лекции или занятия были наиболее содержательными и яркими по форме, кто из преподавателей запомнился Вам своей эрудицией, интеллектом, методическим и профессиональным мастерством.

Ваш курс:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Ваше направление подготовки:

- Фармация
- Лабораторная диагностика
- Сестринское дело

Преподаватель №1 (выбрать из выпадающего списка)

Преподаватель №2 (выбрать из выпадающего списка)

Преподаватель №3 (выбрать из выпадающего списка)

Благодарим за ответы!

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 12

Анкета «Кафедра глазами обучающегося»

<p>Деятельность вузов в новых условиях рыночной экономики и интеграции в систему международных стандартов высшего образования обуславливает необходимость постоянной коррекции учебных программ, дисциплин, а также оптимизацию подбора научно-педагогических кадров. С этой целью вам предлагается анкета, призванная учесть мнение студентов о кафедрах для объективного учета всех факторов. В анкете перечислены организационные и методические стороны работы кафедры. Оцените эти качества по 3-х бальной шкале, где:</p> <p>3 балла – качество проявляется практически всегда; 2 балла – качество проявляется не всегда; 1 балл – качество практически отсутствует; 0 баллов – не могу оценить.</p> <p>Подписывать анкету не надо.</p>	Название кафедры				
№ п.п. Наименование показателей					
1. Занятия по кафедре начинаются и заканчиваются по расписанию.					
2. Группа обеспечена гардеробом, учебной комнатой, стульями.					
3. По предмету читаются четкие, доступные, содержательные лекции.					
4. Практические занятия и подготовка к ним в достаточной мере обеспечены пособиями и материалами.					
5. Занятия проводятся интенсивно, студенты все время имеют задание.					
6. По отношению к студентам на кафедре доброжелательная, спокойная обстановка.					
7. Уровень требовательности на экзамене (зачете) соответствует объему и качеству преподавания.					
8. Организация учебного процесса на кафедре исключает коррупционные схемы сдачи зачетов и экзаменов					

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 13

Критерии

оценки сайтов кафедр на официальном сайте Казанского ГМУ в рамках ежегодного аудита

1. История (1 балл)
1 - информация об истории кафедры

2. Сотрудники кафедры (1-3 баллов)
1 - фотографии, образование, уч. степень, уч. звание
1 - преподаваемые дисциплины, научные интересы
1 - наиболее значимые публикации за последние 5 лет

3. Учебные курсы (1 балл)
с июня 2019 года оценивается исполнительская дисциплина:
1 - расписание экзаменов
1 - расписание ликвидации академических задолженностей (в сроки, установленные приказом ректора)
1 - расписание консультаций/отработок
1 - экзаменационные вопросы
1 - образцы экзаменационных билетов (2-3)
1 - образцы эталонов ответов (2-3)
1 - регламент проведения экзамена
1 - критерии оценивания ответов на экзамене
1 - порядок апелляции экзаменационной оценки

4. Публикации (1 балл)
1 – ссылки на отчеты, предоставляемые кафедрой о публикациях в научный отдел

5. СНК (1 балл)
1 - план работы, информация о следующем заседании, список студентов, куратор группы, контакты

6. Новость (1 балл)
1 - наполнение не менее 1 раза в месяц

7. Положение о структурном подразделении (1 балл)
1 – предоставлено администратору сайта пресс-службы Казанского ГМУ для размещения на сайте

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 14

**Критерии
оценки деканата на официальном сайте Казанского ГМУ в рамках ежегодного аудита**

1. Новостная лента (1 балл)
наполнение не менее 1 раз в 2 недели
2. О факультете (1 балл)
3. Декан (1 балл)
4. Деканат (1 балл)
5. Ученый совет факультета (2 балла)
1 - состав Ученого Совета факультета
1 - план на текущий учебный год
6. Актуальные документы (1 балл)
ссылка на <https://kazangmu.ru/staff/documents>
7. Студентам (4 балла)
1 - ссылка на расписание занятий
1 - приказ о промежуточной аттестации
1 - расписание промежуточной аттестации
1 - расписание ликвидации академической задолженности
8. Выдающиеся студенты (1 балл)
9. Выдающиеся выпускники (1 балл)
10. Студенческая жизнь (1 балл)
информация о фестивалях, конкурсах, спортивных состязаниях

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

Приложение 15

**Анкета
удовлетворенности аспирантов, обучающихся по программам Казанского ГМУ**

Уважаемый аспирант!

Отдел качества изучает мнение аспирантов, проходящих программы обучения в Казанском ГМУ. Просим Вас дать оценку по каждому из ниже расположенных вопросов, выбрав один из предложенных ответов:

- удовлетворен
- удовлетворен не вполне
- не удовлетворен
- не могу оценить

Анкета анонимна, Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде.

Выберите ваше направление подготовки:

- 1.5. Биологические науки
- 3.1. Клиническая медицина
- 3.2. Профилактическая медицина (Медико-профилактическая медицина)
- 3.3. Медико-биологические науки (Фундаментальная медицина)
- 3.4. Фармацевтические науки
- 5.3. Психология
- 5.4. Социология

Наименование критерия:

1. Наличие условий в университете для подготовки научно- педагогических кадров.
2. Уровень доступности информационных ресурсов университета по Вашему направлению подготовки.
3. Уровень доступности учебно-методических материалов университета по Вашему направлению подготовки.
4. Уровень доступности библиотечных фондов по Вашему направлению подготовки.
5. Уровень доступности электронных баз данных и Интернет-ресурсов по Вашему направлению подготовки.
6. Уровень доступности информации по вопросам проведения научных конференций и конкурсов.
7. Степень Вашей информированности о научно-исследовательской деятельности университета.
8. Регулярность проведения в университете научных семинаров по Вашему направлению подготовки.
9. Уровень доступности для аспиранта заведующего профильной кафедрой.
10. Уровень доступности для аспиранта сотрудников отдела по аспирантуре и докторантуре.
11. Эффективность решения проблем аспирантов сотрудниками отдела аспирантуры и докторантуры.
12. Эффективность участия научного руководителя в подготовке диссертации и научных публикаций.
13. Регулярность проведения научным руководителем консультаций по проведению научных исследований.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП 14-01-23	Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ

дований и подготовке диссертации.

14. Качество содержания образовательной программы, по которой Вы обучаетесь в аспирантуре.
15. Уровень формируемых в результате освоения образовательной программы компетенций.
16. Профессиональный уровень профессорско-преподавательского состава образовательной программы.
17. Качество проведения занятий по дисциплинам направления подготовки.
18. Качество проведения занятий по дисциплинам профиля подготовки.
19. Качество проведения занятий по дисциплинам, направленным на подготовку к преподавательской деятельности.
20. Качество организации и проведения научных исследований.
21. Качество проведения научных консультаций.
22. Актуальность и соответствие Вашим научным интересам предложенной тематики диссертационного исследования.
23. Уровень организационно-методического и информационного обеспечения подготовки диссертационного исследования.
24. Уровень оснащенности рабочих мест аспирантов в университете.
25. Уровень доступности компьютеров и оргтехники.
26. Уровень доступности лабораторий и научного оборудования (для проводящих экспериментальные научные исследования).
27. Возможность публикации результатов диссертационного исследования в изданиях, индексируемых в международных цитатно-аналитических и профессиональных базах данных.
28. Возможность публикации результатов диссертационного исследования в журналах, входящих в Перечень ВАК.
29. Возможность публикации результатов диссертационного исследования в журналах нашего университета.
30. Возможность участия в научных конференциях по Вашему направлению подготовки в ведущих российских и зарубежных научно-образовательных центрах.
31. Возможность участия в конкурсах на получение именных стипендий, грантов.
32. Условия для защиты диссертации в срок (не позднее одного года после окончания аспирантуры).

Ваши предложения по улучшению качества работы аспирантуры университета _____

33. Кем Вы планируете работать после окончания аспирантуры? (обвести номер пункта):

- Научным сотрудником
- Преподавателем
- Специалистом по профилю диссертации, не связанным с наукой и образованием
- Специалистом другого профиля
- Затрудняюсь ответить

33. Укажите ваш год обучения:

- 1 год
- 2 год
- 3 год

Благодарим за ответы!

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Казанский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

ПРИКАЗ

№ 34

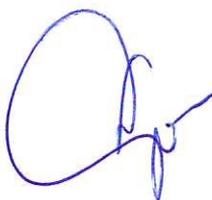
« 10 » января 2023 г.

В целях совершенствования нормативно-правового регулирования образовательной деятельности в ФГБОУ ВО Казанский КМУ Минздрава России,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Документированную процедуру «Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ» ДП 14-01-23, версия 5.0.
2. Считать локальный нормативный акт, указанный в п.1 настоящего приказа, вступившим в силу с даты его утверждения.
3. Считать документированную процедуру «Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ ДП 14-01-22, версия 4.0 утратившим силу.
4. Начальнику управления документационного обеспечения и контроля С.А.Титовой разместить Документированную процедуру «Системный мониторинг удовлетворенности потребителей Казанского ГМУ и Медико-фармацевтического колледжа Казанского ГМУ» ДП 14-01-23, версия 5.0 на официальном сайте Казанского ГМУ.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор



Созинов А.С.

Согласовано:
Начальник юридического отдела



Ермилова О.Н.