

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ПРОФЕССОРА В.Ф. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной, воспитательной
и молодежной политике

доц.  И.А. Соловьева

« 7 »  2022 г.

ОТЧЕТ ОБ ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА 2022 ГОД

Обсужден

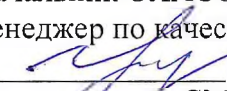
на заседании Совета по качеству

протокол № 5

« 7 »  2022 г.

Начальник ОЛАСС,

менеджер по качеству

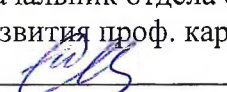
 /И.О. Логинова

Специалист по СМК

 /М.В. Соколовская

Начальник отдела ординатуры и

развития проф. карьеры

 /О.В. Ткаченко

Красноярск
2022 год

Содержание

	Введение.....	3
1	Результаты исследования уровня удовлетворенности подготовкой в вузе по образовательным программам.....	5
2	Результаты исследования уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности врача.....	7
3	Результаты исследования уровня удовлетворенности научно-педагогических работников университета.....	11
4	Результаты исследования уровня удовлетворенности сотрудников университета.....	14
5	Результаты исследования уровня удовлетворенности студентов.....	16
6	Результаты исследования уровня удовлетворенности ординаторов.	20
7	Направления для улучшения.....	24
	Выводы.....	24

ВВЕДЕНИЕ

Исследование удовлетворенности внутренних потребителей различными аспектами образовательной деятельности вуза позволяет своевременно выявлять слабые стороны в работе вуза и более целенаправленно осуществлять меры по их усовершенствованию. Определение уровня удовлетворенности различных аспектов позволяет, таким образом, наряду с диагностической функцией обеспечить органы управления вуза информацией для принятия эффективных управленческих решений по развитию образовательной организации.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 базируется на восьми принципах менеджмента качества, первым из которых является принцип «Ориентация на потребителя». Для реализации этого принципа в Университете разработана система потребительского мониторинга (постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений).

Определены этапы потребительского мониторинга:

- 1) определение потребностей и ожиданий потребителей;
- 2) оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг Университета. Для каждого исследования вырабатываются критерии оценки, составляются анкета и правила ее обработки;
- 3) сопоставление ожиданий и фактической удовлетворенности потребителей. Результаты исследования доводятся до сведения руководства;
- 4) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Цель потребительского мониторинга - непрерывное измерение удовлетворенности потребителей для управления качеством образовательного процесса.

Основными задачами исследований в данном году явились:

- расширение участия студентов в управлении образовательной организацией, активизирование их гражданской позиции;
- обеспечение преподавателей необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, улучшать ее качество;
- обеспечение руководства Университета информацией о различных аспектах педагогической деятельности преподавателей;
- выявление фактической удовлетворенности потребителей;
- проведение сравнительного анализа полученных результатов;
- разработка мероприятий, направленных на улучшение работы Университета, повышение эффективности педагогического труда, формирование мотивации профессорско-преподавательского состава.

Маркетинговые исследования в Университете проводятся ежегодно. В мае 2022 года Отделом лицензирования, аккредитации, сертификации и стандартизации (далее – ОЛАСС) на основании Приказов № 235 осн. от 19.04.2022 г., № 246 осн. от 25.04.2022 г. проведен опрос среди выпускников, обучающихся и персонала Университета.

1) *Анкета «Удовлетворенность подготовкой в вузе по образовательной программе»* (приняли участие 1159 респондентов).

2) *Анкета личностной оценки уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности врача»* (приняли участие 366 респондентов).

3) *Анкета «Оценка уровня удовлетворенности научно-педагогических работников»* (приняли участие 407 респондентов).

4) *Анкета «Оценка уровня удовлетворенности сотрудников»* (приняли участие 150 респондентов).

5) *Анкета «Оценка уровня удовлетворенности студентов»* (приняли участие 1330 респондентов).

6) *Анкета «Оценка уровня удовлетворенности ординаторов»* (приняли участие 210 респондентов).

По всем анкетам опрос проводился на сайте в электронном формате. Анкеты размещены в Google формах.

В качестве объектов исследования выступили две группы внутренних потребителей Университета: обучающиеся (первокурсники, студенты старших курсов, выпускники ВО и СПО, ординаторы) и персонал (научно-педагогические работники, вспомогательный персонал). Количество респондентов составило 2463 человека (обучающиеся: студенты – 1330 человек, ординаторы – 210 человек; выпускники 366 человек и научно-педагогические работники (НПР) – 407 человек, обслуживающий и вспомогательный персонал – 150 респондентов (рисунок 1). По сравнению с прошлым годом количество опрошенных респондентов выше на 772 человека (рисунок 2).



Рисунок 1 – Количество опрошенных респондентов по 5 анкетам

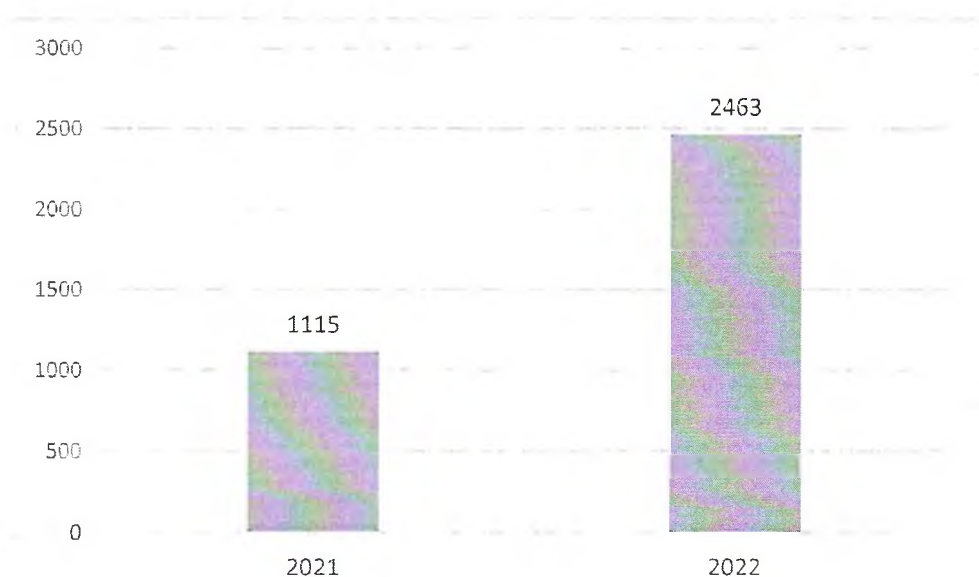


Рисунок 2 – Количество опрошенных респондентов за 2 года

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОДГОТОВКОЙ В ВУЗЕ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ

В целях обеспечения обратной связи со студентами и улучшения организации образовательного процесса второй год используется анкета «Удовлетворенность подготовкой в вузе по образовательной программе».

Целью исследования явилось изучение мнения потребителей на предмет удовлетворенности качеством образовательных программ в КрасГМУ.

В анкету были включены такие блоки по качеству образовательной программы как: условия и организация обучения, качество образовательного процесса, разработка программно-методического обеспечения, педагогический контроль и оценка освоения учебно-производственной деятельности обучающихся, проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий, информирование и консультирование, социально-педагогическая поддержка.

В исследовании приняли участие 1159 респондентов (кроме ординаторов и аспирантов), что на 434 респондента больше, чем в прошлом году.

В таблице 1 показаны результаты уровня удовлетворенности подготовкой в вузе по образовательной программе согласно заданным 12 критериям.

Таблица 1 - Результаты уровня удовлетворенности подготовкой в вузе по образовательной программе

Наименование критерия/ответ	Удовлетворен, совершенно удовлетворен (2021)	Удовлетворен, совершенно удовлетворен (2022)
1	3	4
Удовлетворенность уровнем теоретической подготовки в вузе	45%	67,8%
Удовлетворенность уровнем практической подготовки	35,7%	49,2%
Организация учебной деятельности обучающихся по освоению учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), программ	43,1%	63,3%
Педагогический контроль и оценка освоения ОП в процессе промежуточной и итоговой аттестации	55,8%	63,3%
Разработка программно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин(модулей), программ	52,1%	67,1%
Организация учебно-производственной деятельности обучающихся по освоению программ	45,7%	63%
Педагогический контроль и оценка освоения учебно-производственной деятельности обучающихся	48,6%	67,9%
Создание педагогических условий для развития группы (курса) обучающихся по программам	44,4%	64%
Социально-педагогическая поддержка обучающихся в образоват. деятельности и проф.-личностном развитии	43,1%	56,1%
Информирование и консультирование по вопросам проф. самоопределения и проф. выбора	42%	55%
Проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий	37,5%	53,1%
ИТОГО:	44,5%	55,8%

Согласно данным таблицы 1 самые высокие показатели (свыше 55% полное удовлетворение) наблюдаются по большинству критериев, кроме:

- удовлетворенность уровнем практической подготовки;
- проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий.

По сравнению с прошлым учебным годом наблюдались самые низкие показатели по этим же критериям. Но в целом по данным критериям наблюдается повышение удовлетворенности

- удовлетворенность уровнем практической подготовки (+13,5%);
- проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий (+15,6).

Причинами более низкого уровня удовлетворенности по последним показателям могли явиться: переход на частичное дистанционное обучение и запрет на проведение массовых мероприятий в период карантина по COVID - 19.

В целом по вузу наблюдается полное удовлетворение у обучающихся подготовкой по образовательным программам – 55,8%. Выражают свою неудовлетворенность, либо частичную неудовлетворенность – 44,2% респондентов. По сравнению с прошлым годом показатель полной удовлетворенности повысился на +11,3%.

Данные цифры свидетельствуют о том, что образовательные программы в КрасГМУ гарантируют стабильность качества образования, соответствуют потребностям рынка труда и, как следствие, способствуют дальнейшему успешному трудоустройству.

Область для улучшения:

1. Добавить в анкету критерии опроса: «Ваши предложения»;
2. Провести локальное анкетирование по вопросам, показавшим самый низкий уровень удовлетворенности: вопрос о практической подготовке обучающихся и проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ ГОТОВНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Актуальность проблемы социальной и трудовой мобильности молодежи как социально-экономического явления инициируют развитие исследований в области профессиональной готовности.

С целью развития профессиональной готовности выпускников, а именно: упрочения профессионального ориентирования; профессионализации интересов студентов; повышения уровня притязаний; дальнейшего развития коммуникативных и организаторских способностей; повышения эмоционально-волевой устойчивости и психологической надежности впервые было проведено анкетирование личностной оценки уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности.

В данном исследовании приняло участие 366 респондентов (33,8% от общего числа выпускников), что на 229 респондентов меньше, чем в прошлом году. На рисунке 3 показано количество опрошенных выпускников по специальностям.

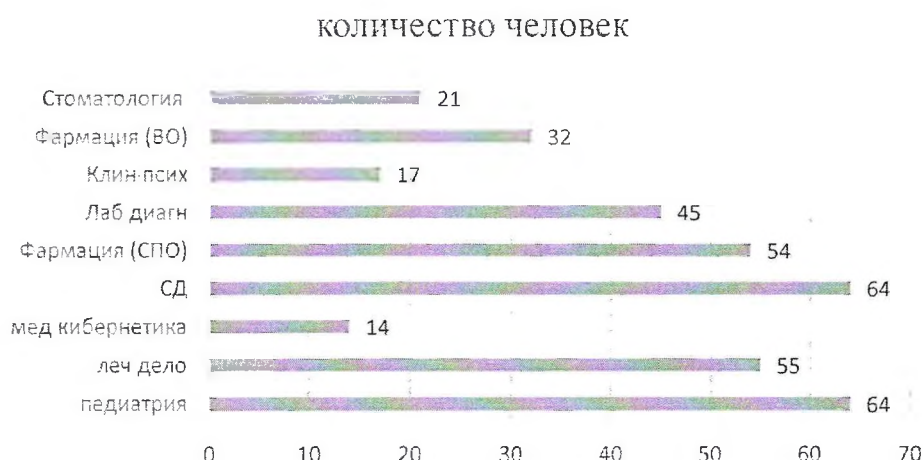


Рисунок 3 – Количество опрошенных выпускников по специальностям

Сотрудниками ОЛАСС в 2021 году была разработана анкета согласно заявленным критериям.

Анкета предполагает три уровня готовности:

- 1 уровень – 7-10 баллов (годен полностью);
- 2 уровень – 3,1-6,9 баллов (ситуативно годен к отдельным видам деятельности);
- 3 уровень – 1-3 балла (совсем не годен).

В анкете заявлено 11 критериев по профессиональной пригодности и 3 дополнительных вопроса.

В таблице 2 показаны результаты уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности согласно заданным критериям.

Таблица 2 - Результаты уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности

Критерии/оценка	Годен полностью	Годен полностью
1	2	3
Профпригодность	83,7%	92,9%
Профподготовленность	66,3%	76,5%
Компетентность	66,3%	76,5%
Мотивация	73,2%	79,3%
Демотивация	59,5%	73,2%
Призвание	68,8%	81,1%
Важно-необходимые качества	74,7%	87,1%
Профессиональная направленность	73,2%	83,9%
Операциональная сфера	63,8%	77,2%
Психо-конструктивный компонент в составе операциональной сферы	69,3%	83,6%
Личная амбициозность в составе мотивационного компонента	71,9%	85,8%
ИТОГО:	70,06%	74,7%

Согласно данным таблицы 2 процент выпускников полностью годных к профессиональной деятельности составляет 74,7%. Данный показатель выше на + 4,7% по сравнению с прошлым годом.

Самые высокие показатели наблюдаются у таких критериев: профпригодность, призвание, важно-необходимые качества, профессиональная направленность, психо-конструктивный компонент в составе операциональной сферы, личная амбициозность в составе мотивационного компонента.

Выпускники на протяжении 2 лет высоко оценивают такие критерии как: **профпригодность, важно-необходимые качества, профессиональная направленность, личная амбициозность в составе мотивационного компонента.**

На вопрос выпускникам: «Как вы оцениваете Ваши профессиональные перспективы в будущем?» получены ответы с высокой оценкой от 7 до 10 баллов, что составляет 87,2% от общего числа опрошенных респондентов (рисунок 4). Данный показатель также выше на +1% по сравнению с прошлым годом. Такие данные говорят о правильном выборе профессии и высокой оценке своих компетенций.

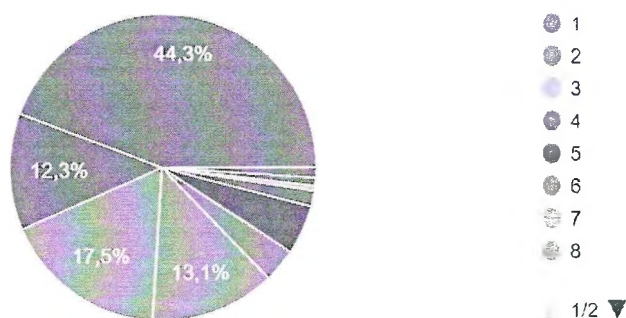


Рисунок 4 – Оценка профессиональных перспектив в будущем

На вопрос о выборе специальности и образовательной организации выпускники в 48,4% случаев ответили, что остановились бы на том же выборе. Данный показатель выше на +6,8% по сравнению с прошлым годом. Такой процент говорит об осознанности специальности в целом и оказании более качественной образовательной услуги.

В 15% случаев выпускники указывают на тот же вуз, но другую специальность. Соответственно 63,4% респондентов указали на выбор того же вуза, что говорит об осознанности выбора образовательной организации (данный показатель выше по сравнению с прошлым годом на +13,4%). Выбрали ту же специальность, но другую ОО 18% респондентов. Соответственно 66,4 % выбрали бы ту же специальность (на 2% выше по сравнению с прошлым годом). Выбрали бы другую специальность и другую ОО – 18,6% респондентов (рисунок 5).

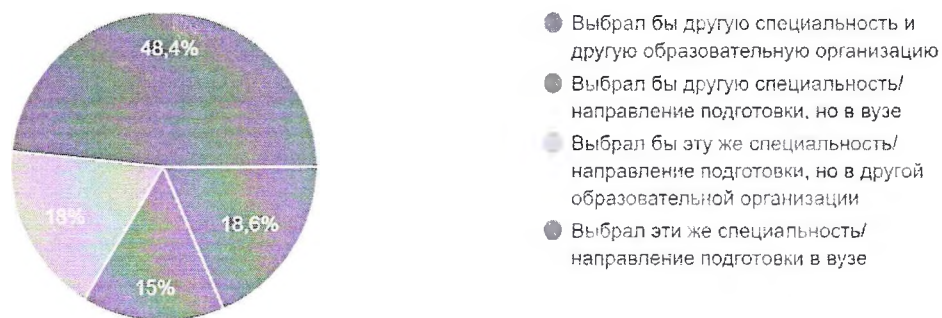


Рисунок 5 – Выбор специальности и образовательной организации

Согласно данным рисунка 6 респонденты считают, что образование в вузе в 80% случаев соответствует требованиям работодателя (на 2,2% ниже по сравнению с прошлым годом). В 19,9% случаев выпускники отметили, что образование не в полной мере соответствует заявленным требованиям.

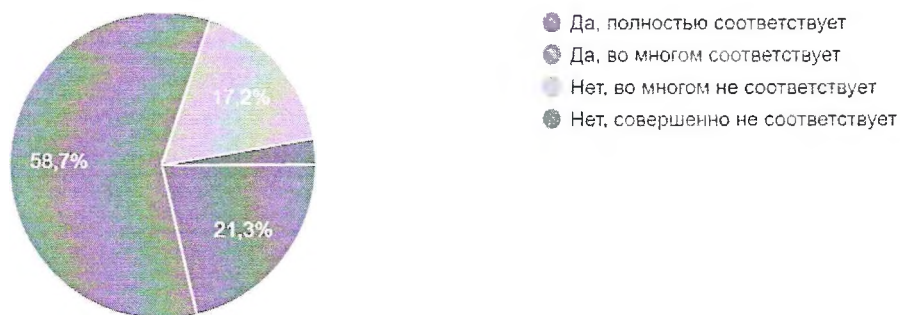


Рисунок 6 – Соответствие образования требованиям работодателя

Исходя из представленных данных, можно сделать вывод, что выпускники Университета соответствуют первому уровню готовности к профессиональной деятельности, в 66,4% случаев выбрали ту же специальность и в 63,4% случаев тот же вуз. В 87,2% случаев оценивают достаточно высоко свои профессиональные перспективы и в 80% случаев указывают на то, что образование в вузе соответствует требованиям работодателя.

Область для улучшения:

1. Добавить в анкету критерии опроса: «Ваши предложения».

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ УНИВЕРСИТЕТА

С целью систематического обеспечения руководства Университета полным объемом необходимой информации о различных аспектах жизни и проблемных ситуациях, возникающих у ППС в ходе профессиональной деятельности, а также с целью мониторинга степени их удовлетворенности в Университете ежегодно проводится анкетирование.

В 2022 году была разработана анкета в Google форме, состоящая из 25 вопросов. Вопросы оценивались по шкале от 1 до 5, где

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

Опрос проводится по таким важным блокам как: общая информация, качество условий труда, качество организации обеспечения и осуществления учебного процесса.

В данном исследовании приняло участие 407 респондентов, что на 40 респондентов больше, чем в прошлом году.

На вопрос наличие квалификационной категории/ученой степени респонденты ответили в 26,5% случаев, что не имеют ни категории, ни ученой степени (рисунок 7).

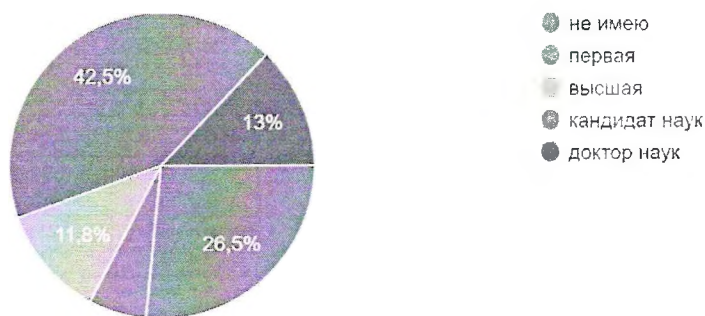


Рисунок 7 – Наличие квалификационной категории/ученой степени

На вопрос чем вас привлекает работа в университете 45% респондентов отметили возможность заниматься интересной творческой работой, 39,8% возможностью профессионально расти и самосовершенствоваться, 39,3% возможностью заниматься научной и учебно-методической деятельностью.

Уровнем заработной платы выражают большую неудовлетворенность (58,2% случаев), в прошлом году в 60,6% случаев. А также выразили свое наибольшее неудовлетворение в мотивировании и стимулировании труда (23,1%).

В 87,6% случаев НПР участвует в различных конференциях, семинарах. 76,5% респондентов выражают свою удовлетворенность организацией учебных занятий, информированностью, расписанием.

Организацией научно-исследовательской/учебно-исследовательской работой в Университете удовлетворены порядка 76,7 % респондентов.

Свою удовлетворенность респонденты выражают в % соотношении случаев:

- организацией учебных, производственных и преддипломных практик – 81,4%;
- организацией и проведением воспитательной и внеучебной работы в Университете – 87,9%;
- уровнем оснащенности в Университете современными компьютерными технологиями (возможностью работать на компьютере, использованием ресурсов интернета и т.д.) – 67,8%;
- информационную наполненность сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией – 91,2%;
- содержанием и структурой используемых информационных технологий (электронных учебных пособий, учебно-методических наглядных пособий) – 87,4%;
- обеспеченностью учебной и методической литературой, которой пользуются респонденты – 86%;
- удовлетворенностью оснащением кабинетов, учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д. – 58,2%;
- выполнением заявок по оснащению кабинетов и лабораторий – 57,8%;
- организацией питания в Университете – 58,4%;
- санитарно-гигиеническим состоянием общественных туалетов Университета -73%;
- санитарно-гигиеническим состоянием кабинетов, учебных аудиторий, лабораторий Университета – 80,9%;
- уровнем спортивно-материальной базы Университета – 93,1%;
- возможностью получать доплаты и надбавки на основании рейтинговой оценки профессиональных качеств – 62,6%;
- мероприятиями, проводимыми по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности – 94,1%;
- признанием успехов и достижений – 79,3%;
- доступностью информации о жизни Университета, поступающей от руководства Университета – 94,6%;
- уровнем медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.) – 85,9%;
- организацией повышения квалификации в Университете – 85%.

Подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что самую высокую удовлетворенность респонденты выражают по таким критериям как (более 80%):

- удовлетворенность в участии в различных конференциях, семинарах – 87,6%;
- организацией учебных, производственных и преддипломных практик – 81,4%;
- организацией и проведением воспитательной и внеучебной работы в Университете – 87,9%;
- информационную наполненность сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией – 91,2%;
- содержанием и структурой используемых информационных технологий (электронных учебных пособий, учебно-методических наглядных пособий) – 87,4%;
- обеспеченностью учебной и методической литературой, которой пользуются респонденты – 86%;
- санитарно-гигиеническим состоянием кабинетов, учебных аудиторий, лабораторий Университета – 80,9%;
- уровнем спортивно-материальной базы Университета – 93,1%;
- мероприятиями, проводимыми по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности – 94,1%;
- доступностью информации о жизни Университета, поступающей от руководства Университета – 94,6%;
- уровнем медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.) – 85,9%;
- организацией повышения квалификации в Университете – 85%.

Самую низкую удовлетворенность респонденты выразили к таким критериям (менее 70%):

- уровень заработной платы (58,2%);
- мотивация и стимулирование труда (23,1%);
- уровень оснащенности в Университете современными компьютерными технологиями (возможностью работать на компьютере, использованием ресурсов интернета и т.д.) – 67,8%;
- оснащение кабинетов, учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д. – 58,2%;
- выполнение заявок по оснащению кабинетов и лабораторий – 57,8%;
- организация питания в Университете – 58,4%;
- возможность получать доплаты и надбавки на основании рейтинговой оценки профессиональных качеств – 62,6%.

Область для улучшения:

1. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам: заработной платы НПР, мотивации и стимулировании труда; уровню оснащенности современными компьютерными технологиями; оснащению

кабинетов, учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами; выполнением заявок по оснащению кабинетов и лабораторий; организацией питания; возможностью получать доплаты и надбавки на основании рейтинговой оценки профессиональных качеств.

2. Мотивировать к получению квалификационной категории преподавателей фармацевтического колледжа, получению ученой степени преподавателей высшей школы.

4 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ УНИВЕРСИТЕТА

С целью систематического обеспечения руководства Университета полным объемом необходимой информации о различных аспектах жизни и проблемных ситуациях, возникающих у обслуживающего и вспомогательного персонала в ходе профессиональной деятельности, а также с целью мониторинга степени их удовлетворенности в Университете впервые проводилось анкетирование у данной категории персонала.

В 2022 году была разработана анкета в Google форме, состоящая из 16 вопросов. Вопросы оценивались по шкале от 1 до 5, где

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

Опрос проводится по таким важным блокам как: общая информация, качество условий труда, повышение квалификации, оплата труда, признание успехов и достижений.

В данном исследовании приняло участие 150 респондентов (10,5% от общего количества персонала).

На вопрос: «Чем Вас привлекает работа в Университете?» самыми популярными ответами были:

- регулярность получения заработной платы (52,7%);
- благоприятный психологический микроклимат в коллективе (38%)
- близость от места жительства (30%)

Хорошими условиями труда (29,3%)

На вопрос: «Что Вас не устраивает в работе?» самыми популярными ответами были:

- размер заработной платы (47,3%);
- общая моральная психологическая атмосфера (16,7%).

Свою удовлетворенность респонденты выражают в % соотношении случаев:

- удовлетворенность уровнем оснащенности в Университете современными компьютерными технологиями (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.) – 72,7%;
- оценка информационной наполненности сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией – 91,3%;
- оснащенность кабинетов, учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д. – 76%;
- выполнение заявок по оснащению кабинетов и лабораторий – 68,1%;
- удовлетворенность уровнем организации питания в Университете – 60%;
- удовлетворенность уровнем санитарно-гигиенического состояния общественных туалетов Университета – 70,6%;
- удовлетворенность уровнем санитарно-гигиенического состояния кабинетов, учебных аудиторий, лабораторий Университета – 81,3%;
- удовлетворенность уровнем спортивно-материальной базы Университета – 88%;
- удовлетворенность уровнем организации мероприятий, проводимыми по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности – 89,9%;
- удовлетворенность признанием успехов и достижений – 82,6%;
- удовлетворенность доступностью информации о жизни Университета, поступающей от руководства Университета – 92%;
- удовлетворенность уровнем медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.) – 85,9%;
- удовлетворенность организацией повышения квалификации в Университете – 79,3%.

Подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что самую высокую удовлетворенность респонденты выражают по таким критериям как (более 80%):

- оценка информационной наполненности сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией – 91,3%;
- удовлетворенность уровнем санитарно-гигиенического состояния кабинетов, учебных аудиторий, лабораторий Университета – 81,3%;
- удовлетворенность уровнем спортивно-материальной базы Университета – 88%;
- удовлетворенность уровнем организации мероприятий, проводимыми по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности – 89,9%;
- удовлетворенность признанием успехов и достижений – 82,6%;
- удовлетворенность доступностью информации о жизни Университета, поступающей от руководства Университета – 92%;
- удовлетворенность уровнем медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.) – 85,9%.

Самую низкую удовлетворенность респонденты выражают по таким критериям как:

- выполнение заявок по оснащению кабинетов и лабораторий – 68,1%;
- удовлетворенность уровнем организации питания в Университете – 60%;
- удовлетворенность уровнем санитарно-гигиенического состояния общественных туалетов Университета – 70,6%.

Область для улучшения:

1. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам: - заработной платы; общей моральной психологической атмосферы; выполнению заявок по оснащению кабинетов и лабораторий; организации питания в Университете; санитарно-гигиеническому состоянию общественных туалетов Университета.

5 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ

С целью систематического обеспечения руководства Университета полным объемом необходимой информации о различных аспектах жизни и проблемных ситуациях, возникающих у студентов в ходе обучения, а также с целью мониторинга степени их удовлетворенности в Университете впервые проводилось анкетирование у данной категории потребителей.

В 2022 году была разработана анкета в Google форме, состоящая из 26 вопросов. Вопросы оценивались по шкале от 1 до 5, где

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

Опрос проводится по таким важным блокам как: общая информация; качество организации, обеспечения и осуществления учебного процесса; качество условий обучения; качество преподавания профессорско-преподавательского состава.

В данном исследовании приняло участие 1330 респондентов (кроме ординаторов и аспирантов) по 15 специальностям и направлениям подготовки.

Свою удовлетворенность респонденты выражают в % соотношении случаев:

- удовлетворенность обучения в данной образовательной организации и на данном направлении подготовки (специальности) – 84,6%;
- соответствие структуры ОПОП ожиданиям (присутствуют ли все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для

ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.д.) – 69,3%;

– удовлетворенность организацией учебных занятий; открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета; расписанием – 66,1%;

– удовлетворенность уровнем доступности к учебной и методической литературе в библиотеке и на сайте Университета – 86,8%;

– удовлетворенность уровнем организации самостоятельной работы в колледже/Университете: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т.д. – 81,5%;

– удовлетворенность уровнем организации научно-исследовательской/учебно-исследовательской работы в колледже/Университете (рефераты, доклады, курсовые, дипломные работы и т.д.) – 87,9%;

– удовлетворенность организацией учебных, производственных и преддипломных практик – 79,1%;

– удовлетворенность уровнем организации и проведения воспитательной и внеучебной работы в колледже/Университете – 82,7%;

– удовлетворенность используемыми в учебном процессе информационными технологиями (компьютерные программы обучения, интерактивные доски, интернет-ресурсы) – 80,6%;

– удовлетворенность уровнем доступности в Университете к современным информационным технологиям (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.) – 84,3%;

– удовлетворенность оснащением учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д – 74,1%;

– удовлетворенность обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой – 85,8%;

– удовлетворенность деятельностью студенческого самоуправления Университета – 85,6%;

– удовлетворенность организацией питания в Университете – 48,5%;

– удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием буфетов, столовых Университета – 62,5%;

– удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием общественных туалетов колледжа/Университета – 57,5%;

– удовлетворенность проживанием в общежитии, условиями проживания в нем – 54,6%;

– удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий, лабораторий колледжа/Университета – 85,9%;

– удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке – 94,5%;

– удовлетворенность уровнем спортивно-материальной базы Университета – 88%;

- удовлетворенность использованием инновационных форм и методов обучения (деловых игр, электронных учебников и т.д.) – 80,9%;
- удовлетворенность качеством преподавания дисциплин – 72%;
- удовлетворенность уровнем культуры преподавательского состава колледжа/Университета – 77,7%;
- удовлетворенность комфортностью предоставления услуг Университетом – 80,6%.

На вопрос: «Каким образом происходит организация практик в Университете?» 62,3% респондентов ответили, что их распределяет университет, а в 24% случаев подбирают место для прохождения практики самостоятельно (рисунок 8).

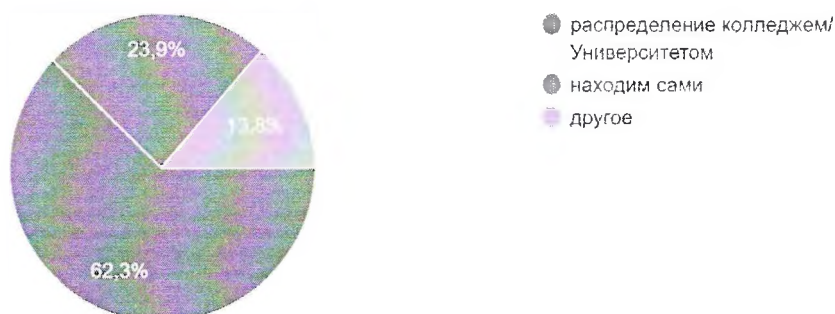


Рисунок 8 – Организация практик в университете

Подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что самую высокую удовлетворенность респонденты выражают по таким критериям как (более 80%):

- удовлетворенность обучения в данной образовательной организации и на данном направлении подготовки (специальности) – 84,6%;
- удовлетворенность уровнем доступности к учебной и методической литературе в библиотеке и на сайте Университета – 86,8%;
- удовлетворенность уровнем организации самостоятельной работы в колледже/Университете: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и тд. – 81,5%;
- удовлетворенность уровнем организации научно-исследовательской/учебно-исследовательской работы в колледже/Университете (рефераты, доклады, курсовые, дипломные работы и тд.) – 87,9%;
- удовлетворенность уровнем организации и проведения воспитательной и внеучебной работы в колледже/Университете – 82,7%;
- удовлетворенность используемыми в учебном процессе информационными технологиями (компьютерные программы обучения, интерактивные доски, интернет-ресурсы) – 80,6%;

- удовлетворенность уровнем доступности в Университете к современным информационным технологиям (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.) – 84,3%;
- удовлетворенность обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой – 85,8%;
- удовлетворенность деятельностью студенческого самоуправления Университета – 85,6%;
- удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий, лабораторий колледжа/Университета – 85,9%;
- удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке – 94,5%;
- удовлетворенность уровнем спортивно-материальной базы Университета – 88%;
- удовлетворенность использованием инновационных форм и методов обучения (деловых игр, электронных учебников и т.д.) – 80,9%;
- удовлетворенность комфортностью предоставления услуг Университетом – 80,6%.

Самую низкую удовлетворенность респонденты выражают по таким критериям как (менее 70%):

- соответствие структуры ОПОП ожиданиям (присутствуют ли все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.д.) – 69,3%;
- удовлетворенность организацией учебных занятий; открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета; расписанием – 66,1%;
- удовлетворенность организацией питания в Университете – 48,5%;
- удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием буфетов, столовых Университета – 62,5%;
- удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием общественных туалетов колледжа/Университета – 57,5%;
- удовлетворенность проживанием в общежитии, условиями проживания в нем – 54,6%.

Область для улучшения:

1. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам:

- соответствия структуры ОПОП ожиданиям;
- организации учебных занятий; открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета; расписанием;
- организации питания в Университете;
- санитарно-гигиеническому состоянию буфетов, столовых Университета;
- санитарно-гигиеническому состоянию общественных туалетов колледжа/Университета;
- условиям проживания в общежитии.

6 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРДИНАТОРОВ

С целью систематического обеспечения руководства Университета полным объемом необходимой информации о различных аспектах жизни и проблемных ситуациях, возникающих у обучающихся по программам ординатуры (далее – ординаторы) в ходе обучения, а также с целью мониторинга степени их удовлетворенности и разработки эффективных программы для совершенствования учебного процесса в Университете впервые проводилось анкетирование у данной категории потребителей.

В 2022 году была разработана анкета в Google форме, состоящая из 32 вопросов. Вопросы оцениваются по шкале от 1 до 5, где

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

Опрос проводится по таким важным блокам как: общая информация; качество организации, обеспечения и осуществления учебного процесса; качество условий обучения; качество преподавания профессорско-преподавательского состава.

В данном исследовании приняли участие ординаторы 2 года обучения 210 человек, что составило 81,1% от общего числа выпускников программ ординатуры (259 человек) в 2022 году, респонденты обучались в Университете по 28 специальностям:

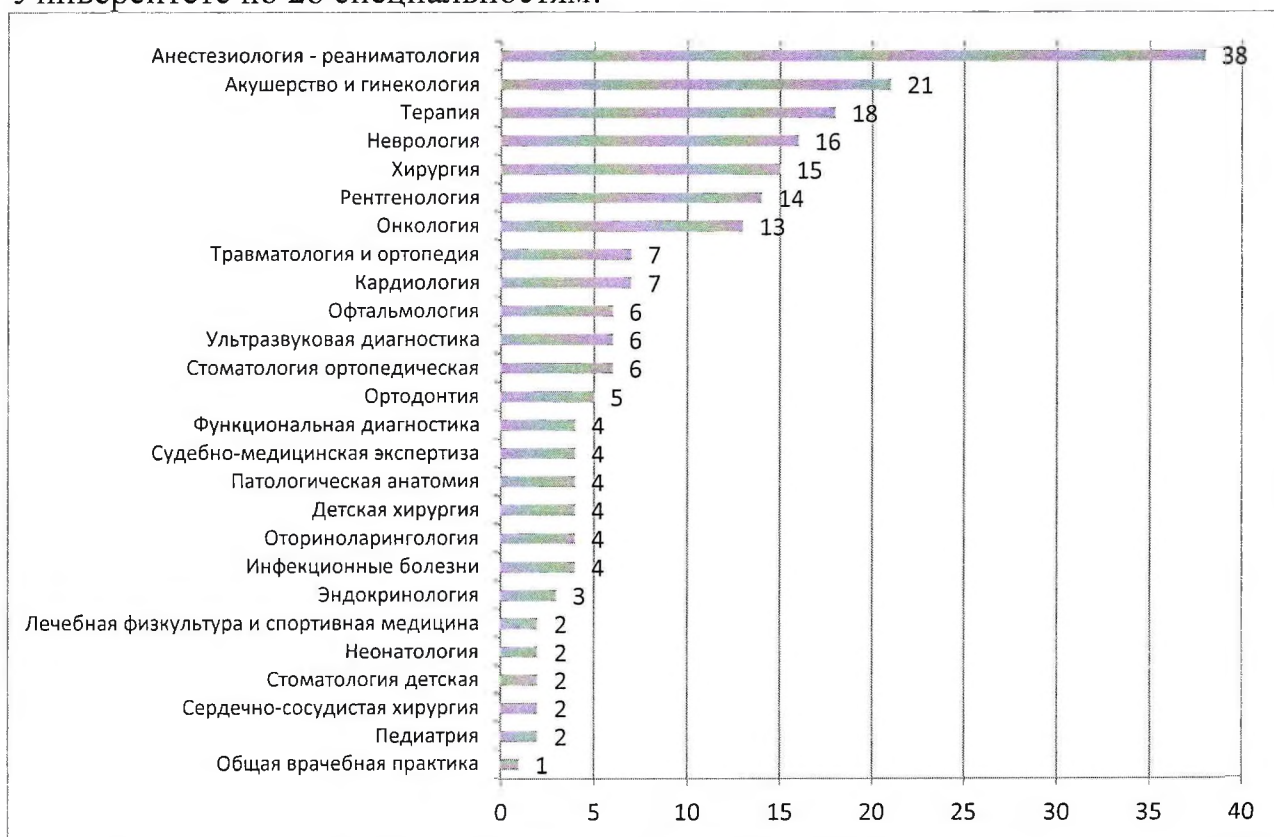


Рисунок 9 – Количество опрошенных ординаторов по специальностям

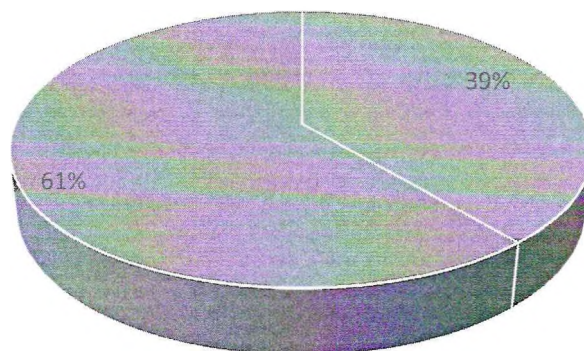
Свою удовлетворенность респонденты выражают в % соотношении случаев, результаты представлены в таблице 3:

Таблица 3 – Результаты уровня удовлетворенности ординаторов подготовкой в вузе по образовательной программе

Наименование критерия/ответ	Удовлетворен, совершенно удовлетворен
1	2
Удовлетворенность обучением в данной образовательной организации и на данной специальности	84%
Соответствие структуры программы ожиданиям ординаторов (присутствуют ли все дисциплины, изучение которых, по мнению ординаторов, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и тд.)	60%
Удовлетворенность организацией учебных занятий, информированностью, расписанием	59%
Удовлетворенность взаимодействием с дирекцией института последипломного образования в целом	83%
Удовлетворенность деятельностью отдела ординатуры и развития профессиональной карьеры ИПО	85%
Удовлетворенность оперативностью принимаемых решений дирекцией ИПО/отделом ординатуры и развития профессиональной карьеры ИПО	86%
Удовлетворенность эффективностью принимаемых решений дирекцией ИПО/отделом ординатуры и развития профессиональной карьеры ИПО	84%
Удовлетворенность доброжелательностью и вниманием со стороны дирекции ИПО/отделом ординатуры и развития профессиональной карьеры ИПО	87%
Удовлетворенность качеством преподавания дисциплин базовой части учебного плана специальности (общественное здоровье и здравоохранение, патология, педагогика, клиническая лабораторная диагностика, медицина чрезвычайных ситуаций, клиническая фармакология, микробиология, гигиена и эпидемиология чрезвычайных ситуаций)	65%
Удовлетворенность качеством преподавания дисциплин вариативной части учебного плана специальности (анестезиология и реаниматология, организация лекарственного обеспечения населения РФ, онкология, трансфузиология и т.д.)	79%
Удовлетворенность качеством преподавания дисциплины специальности (акушерство и гинекология, хирургия, терапия, педиатрия и т.д.)	76%
Удовлетворенность организацией производственных	78%

(клинических) практик	
Удовлетворенность количеством баз практической подготовки (медицинских организаций) для прохождения производственной (клинической) практики	82%
Удовлетворенность использованием инновационных форм и методов обучения (деловых игр, электронных учебников и т.д.)	61%
Удовлетворенность использованием в учебном процессе информационных технологий (компьютерные программы обучения, интерактивные доски, Интернет-ресурсы)	69%
Удовлетворенность уровнем доступности в Университете современных информационных технологий (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.)	78%
Удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке	80%
Удовлетворенность обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой	73%
Удовлетворенность уровнем доступности учебной и методической литературы в библиотеке и на сайте Университета	76%
Удовлетворенность организацией самостоятельной работы в Университете: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т.д.	77%
Удовлетворенность оснащением учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д.	72%
Удовлетворенность организацией и проведением воспитательной и внеучебной работы в Университете	73%
Удовлетворенность деятельностью студенческого самоуправления Университета	62%
Удовлетворенность организацией питания в Университете в целом	39%
Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием точек питания в Университете	49%
Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием общественных туалетов Университета	58%
Удовлетворенность бытовыми условиями проживания в общежитии	58%
Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий, Университета	72%
Удовлетворенность уровнем спортивно-материальной базы Университета	79%
Удовлетворенность уровнем культуры преподавательского состава Университета	80%
Удовлетворенность организацией внеучебной деятельности в ВУЗе в целом	82%
Удовлетворенность системой информирования о проведении спортивных, культурно-массовых, общественных мероприятий и студенческой научной деятельности в ВУЗе	76%
Удовлетворенность организацией социально-психологической помощи (проблемы молодой семьи, назначение материальной помощи и др.)	63%

Удовлетворенность стимулированием обучающихся за достижения в учебе, за участие в научной, творческой, спортивной деятельности (грамоты, премии, именные стипендии, звания и т.д.)	66%
Итого	73%



- Принимают участие во внеучебной деятельности
- Не принимают участие во внеучебной деятельности

Рисунок 10 – Участие ординаторов во внеучебной деятельности

Из 39% ординаторов, участвующих во внеучебной деятельности:

- 82% удовлетворены организацией внеучебной деятельности в ВУЗе в целом
- 76% удовлетворены системой информирования о проведении спортивных, культурно-массовых, общественных мероприятий и студенческой научной деятельности в ВУЗе
- 63% удовлетворены организацией социально-психологической помощи (проблемы молодой семьи, назначение материальной помощи и др.)
- 66% удовлетворены стимулированием обучающихся за достижения в учебе, за участие в научной, творческой, спортивной деятельности (грамоты, премии, именные стипендии, звания и т.д.)

Область для улучшения:

1. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам:
 - соответствия структуры ОПОП ожиданиям по отдельным специальностям ординатуры;
 - организации учебных занятий; открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета; расписанием;
 - организации питания в Университете;
 - санитарно-гигиеническому состоянию буфетов, столовых Университета;
 - санитарно-гигиеническому состоянию общественных туалетов колледжа/Университета;
 - условиям проживания в общежитии.

7 НАПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ

1. Назначить ответственных за маркетинговые исследования в подразделениях Университета и руководителя данного подпроцесса.

2. Отделу ЛАСС разработать план корректирующих и предупреждающих мероприятий по итогам маркетинговых исследований.

3. Совершенствовать потребительский мониторинг через исследование и применение на практике более эффективных методик по оценке удовлетворённости потребителей (использовать комплексно четыре простых метода измерения удовлетворенности потребителей) (рисунок 11).

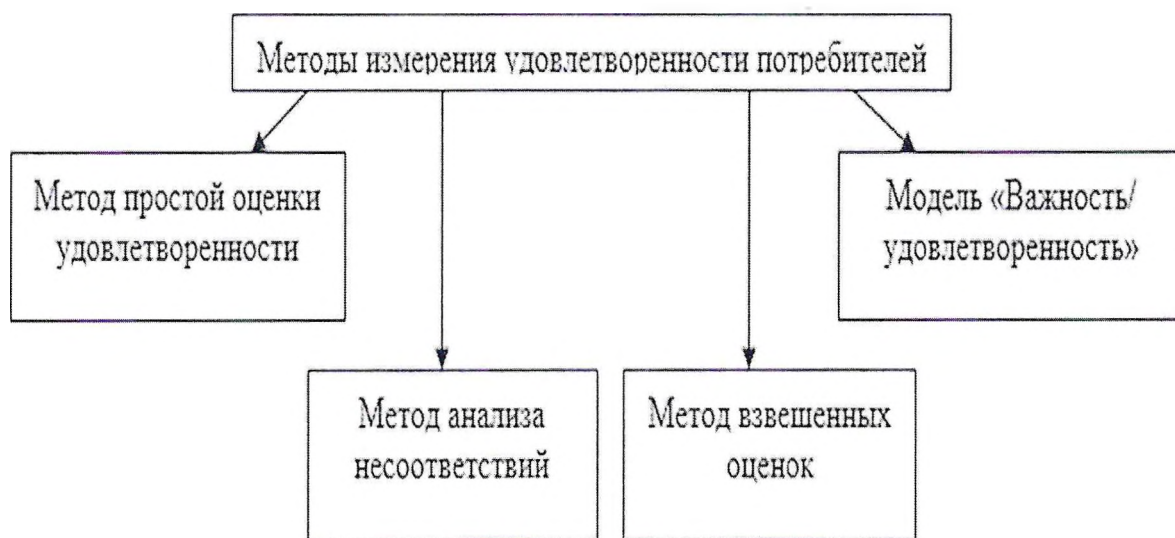


Рисунок 11 – Простые методы измерения удовлетворенности потребителей

ВЫВОДЫ

1. Анкетирование проведено в определенные сроки.

2. Количество опрошенных респондентов составило 2463 человека, что на 1348 человек больше (+54,8%), чем в прошлом году.

3. В целом по вузу наблюдается полное удовлетворение у обучающихся подготовкой по образовательным программам – 55,8%. Выражают свою неудовлетворенность, либо частичную неудовлетворенность – 44,2% респондентов. По сравнению с прошлым годом показатель полной удовлетворенности повысился на +11,3%.

4. Выпускники Университета соответствуют первому уровню готовности к профессиональной деятельности, в 66,4% случаев выбрали ту же специальность и в 63,4% случаев тот же вуз. В 87,2% случаев оценивают достаточно высоко свои профессиональные перспективы и в 80% случаев указывают на то, что образование в вузе соответствует требованиям работодателя.

5. В большинстве случаев НПР выражает свою удовлетворенность большинством заданных критериев (более 70% удовлетворенности):

организация повышения квалификации, организация конференций, качество организации обеспечения и осуществления учебного процесса. Самые низкие показатели по критериям: заработная плата - 58,2%; мотивация и стимулирование труда 23,1%; выполнение заявок по оснащению кабинетов и лабораторий – 68,1%; организация питания в Университете – 60%; санитарно-гигиеническое состояние общественных туалетов Университета – 70,6%.

6. В большинстве случаев сотрудники выражают свою удовлетворенность большинством заданных критериев (более 70% удовлетворенности): 13 критериев из 15. Самые низкие показатели по критериям: заработной платы; общей моральной психологической атмосферы; выполнению заявок по оснащению кабинетов и лабораторий; организации питания в Университете; санитарно-гигиеническому состоянию общественных туалетов Университета.

7. В большинстве случаев студенты выражают свою удовлетворенность большинством заданных критериев (более 70% удовлетворенности): 19 критериев из 25. Самые низкие показатели по критериям: соответствия структуры ОПОП ожиданиям; организация учебных занятий; открытость, полнота и доступность информации о деятельности Университета; расписание; организация питания в Университете; санитарно-гигиеническое состояние буфетов, столовых Университета; санитарно-гигиеническое состояние общественных туалетов колледжа/Университета; условия проживания в общежитии.

8. По результатам анализа маркетинговых исследований за 2022 год получена информация, а также разработаны рекомендации, необходимые для совершенствования различных направлений деятельности Университета.

Рассмотрен на заседании Совета по качеству

Протокол № _____ от _____ 2022г.

Специалист по СМК: _____ М.В. Соколовская

