

Мониторинг удовлетворенности  
потребителей образовательных  
услуг ГБОУ ВПО Первый МГМУ им.  
И.М.Сеченова  
Минздравсоцразвития России

Вахромеева Н.Ю.  
социолог отдела менеджмента  
качества

Рабочее совещание с уполномоченными по  
качеству Университета  
25 ноября 2011 года



# Руководство по качеству

## 8.2. Мониторинг и измерение

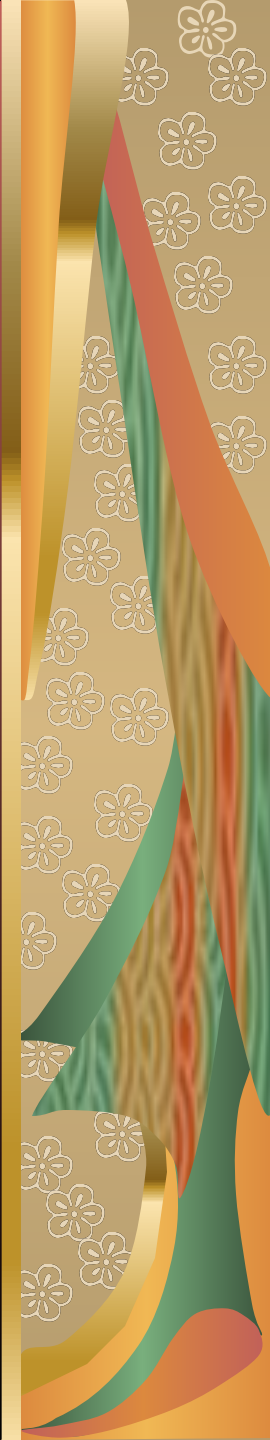
- **8.2.1 Удовлетворенность потребителя**
  - Опрос обучающихся, для выявления их мнения об организации образовательного процесса и оценки преподавательской деятельности;
  - Опрос сотрудников Университета для выявления их требований и ожиданий;
  - Опрос работодателей для выявления их мнения о выпущенных Университетом специалистах



# Руководство по качеству

## 8.2. Мониторинг и измерение

- Проводятся дополнительные мероприятия
  - Анализируются отзывы
  - Собираются сообщения в различных СМИ
  - Обрабатываются жалобы
  - Учитываются информация, полученная иными способами (письма, форум на интернет-портале)



# Опросы проводятся регулярно, в соответствии с планом работы Службы качества Университета на 2011/2012 уч.год

## □ Результаты анализируются:

- Ученым советом Университета;
- Учеными советами факультетов;
- Руководством ВУЗа

## □ Ответственность

за оценку удовлетворенности и инициирование действий по повышению уровня удовлетворенности лежит на  
**Руководителе СК**



# Анкеты отдела менеджмента качества 2011-2012 уч.года были дополнены следующими разделами:

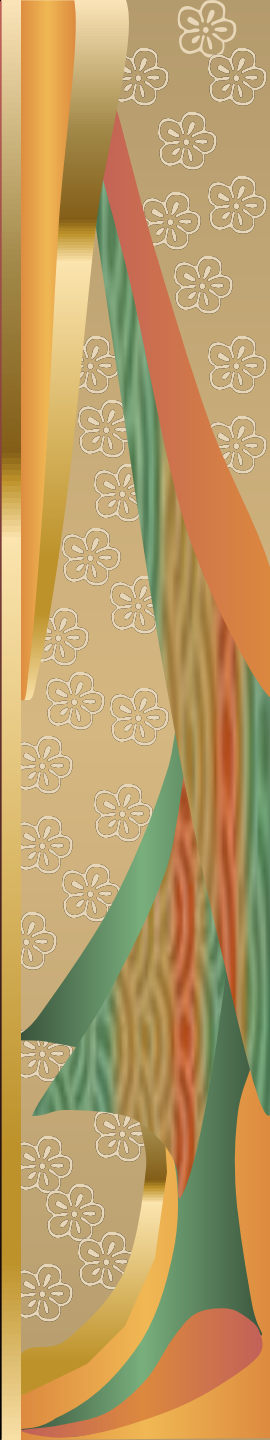
- содержание образовательных программ
- организация и доступность научно-образовательного процесса
- использование в учебном процессе технических средств и лабораторного оборудования
- возможность участия в научно-исследовательской работе
- материально-техническое обеспечение
- качество работы различных должностных лиц и структурных подразделений



# Подготовлены материалы:

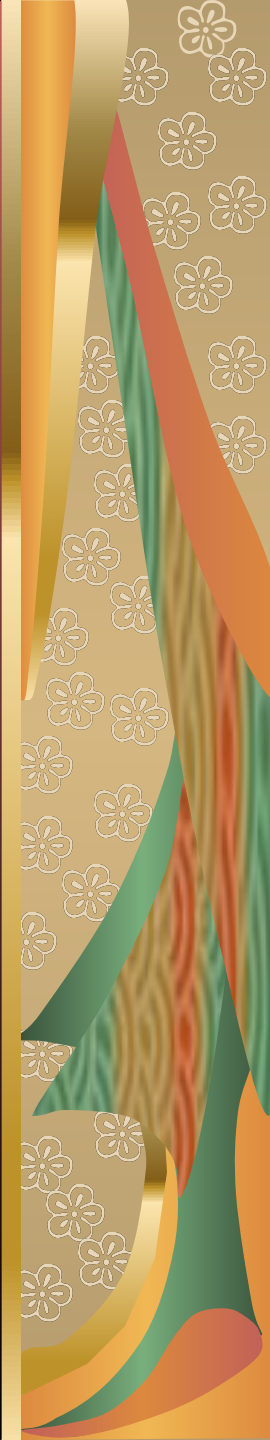
1. Отдела аспирантуры – 99 анкет
2. Кафедр системы дополнительного профессионального образования, деканатов факультетов – 100 анкет

Переданы анкеты для заполнения в отдел ординатуры и интернатуры



# Планируется:

- Статистическая обработка данных в декабре 2011г. - январе 2012г.
- Анализ руководством факультетов и отделов в январе 2012г.



# Контактная информация:

## Отдел менеджмента качества

- **Адрес:** 119992, Москва, ул. Трубецкая, д.8, стр.1 (НИЦ), к.361
- **e-mail:** [gv\\_kalabuhova@list.ru](mailto:gv_kalabuhova@list.ru),  
[tsetse@inbox.ru](mailto:tsetse@inbox.ru)
- **телефон:** (495) 622-97-69





Спасибо за внимание!

