

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,
tsetse@inbox.ru
- **телефон:** (495) 622-97-69



Спасибо за внимание!

