



Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

Потребительский мониторинг удовлетворенности качеством в КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова



Менеджер отдела СМК
Жданова Татьяна Сергеевна

28.08.2012

Потребительский мониторинг удовлетворенности качеством

Объект исследования потребительского мониторинга университета

Потребительский мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг в вузе не просто инструмент оценки, а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным.

Система потребительского мониторинга ориентирована на решение основной задачи университета – обеспечение и повышение качества образовательной услуги.

Комплексная оценка уровня удовлетворенности результатом процесса – это оценка, получаемая из оценок уровня удовлетворенности отдельными характеристиками (показателями) этого результата разными группами внутренних потребителей результатов процесса обучения.

Функции потребительского мониторинга:

- **аналитическая,**
- **прогностическая,**
- **информационная,**
- **организационно-управленческая.**



Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000, СТ РК ИСО 10001-2009



Система управления качеством ориентирована на улучшение удовлетворенности потребителя через:

- эффективное применение системы, включая процессы постоянного улучшения системы;
- обеспечение соответствия требованиям потребителя и применимым регулируемыми постановлениям.





УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора университета
Аманжол А.А.
№ _____ от «__» _____ 2012

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА КАЧЕСТВА:
МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Должность	Подпись	Ф.И.О.
Согласовано: Представитель руководства по качеству		Табеева А.А.
Начальник отдела системы менеджмента качества		Нуралиева У.А.

Срок действия документа: с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. Продлен до «__» _____ 20__ г.	Статус: <u>Действующий</u> Устаревший	Редакция: _____ Экз. № _____ Копия № _____ <small>(оригинал находится ответственного за управление документацией при разработке документа)</small>
--	--	---

Алматы - 2012



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА КАЧЕСТВА: МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Назначение и область применения.....	3
2. Нормативные ссылки.....	3
3. Термины и определения.....	3
4. Обозначения и сокращения.....	3
5. Цели, задачи и принципы системы мониторинга удовлетворенности потребителей....	4
6. Общие положения.....	5
7. Руководство системой мониторинга, полномочия и распределение ответственности....	7
8. Описание процедуры.....	8
9. Приложение 1-Примерная программа проведения исследования удовлетворенности....	10
10. Приложение 2 - Типовая структура анкеты для сбора данных об удовлетворенности потребителя.....	11
11. Приложение 3 - Графическое описание процедуры.....	12
12. Приложение 4 - Методическое руководство "Проведение исследований, направленных на установление требований потребителей".....	13
13. Приложение 5 - Методическое руководство "Руководство по методологии расчета индекса удовлетворенности потребителей".....	14
14. Приложение 6 - Образцы анкет для оценки удовлетворенности потребителей.....	15

РУКОВОДСТВО СИСТЕМОЙ МОНИТОРИНГА, ПОЛНОМОЧИЯ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В системе мониторинга удовлетворенности потребителей (далее **СМУП**) выделяются три относительно самостоятельных, находящихся в иерархическом подчинении, подсистемы:



№	Область оценки качества деятельности	Ответственный		Периодичность	
		на уровне структурного подразделения	на уровне университета	на микроуровне	на макроуровне
1	2	3	4	5	6
1	Оценку удовлетворенности абитуриентов		ОСМК		1 раз в год
2	Оценка удовлетворенности обучающихся (студентов, докторантов, магистрантов, интернов, резидентов) относительно: качества и уровня знаний, навыков, умений, компетенций обучающихся, оснащения учебно-методическими ресурсами	деканаты (отделы) соответствующих уровней обучения кафедры, модули, Центр практических навыков	Центр МАКО и НСРМО	1 раз в год после прохождения каждого цикла обучения	1 раз в год
3	Оценка удовлетворенности работодатели качеством подготовки выпускников		Служба трудоустройства и карьеры		1 раз в год
4	Оценка удовлетворенности воспитательной и внеучебной работой с обучающимся	деканаты соответствующих уровней обучения	Управление развития социально-культурной компетенции студентов	1 раз в год	1 раз в год
5	Индекс удовлетворенности научных сотрудников и ППС научной и инновационной деятельностью в КазНМУ		Отдел менеджмента НИР		1 раз в год
6	Оценка удовлетворенностей слушателей курсов	Структурные подразделения, проводящие семинары, курсы	Институт постдипломного образования Управления развития человеческих ресурсов	после каждого цикла обучения	после каждого цикла обучения
7	Оценка общей удовлетворенности преподавателей, сотрудников работой и обучающихся (удовлетворенность инфраструктурой, качеством преподавания) университетом		ОСМК		1 раз в год
8	Оценка удовлетворенности потребителей структурного подразделения	Структурные подразделения		1 раз в год	

Образец анкеты

С.ЖАСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ



КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

ОТДЕЛ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА КАЧЕСТВА: МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Анкета обратной связи

для мониторинга удовлетворенности обучением студентов

Дисциплина: _____ Дата _____

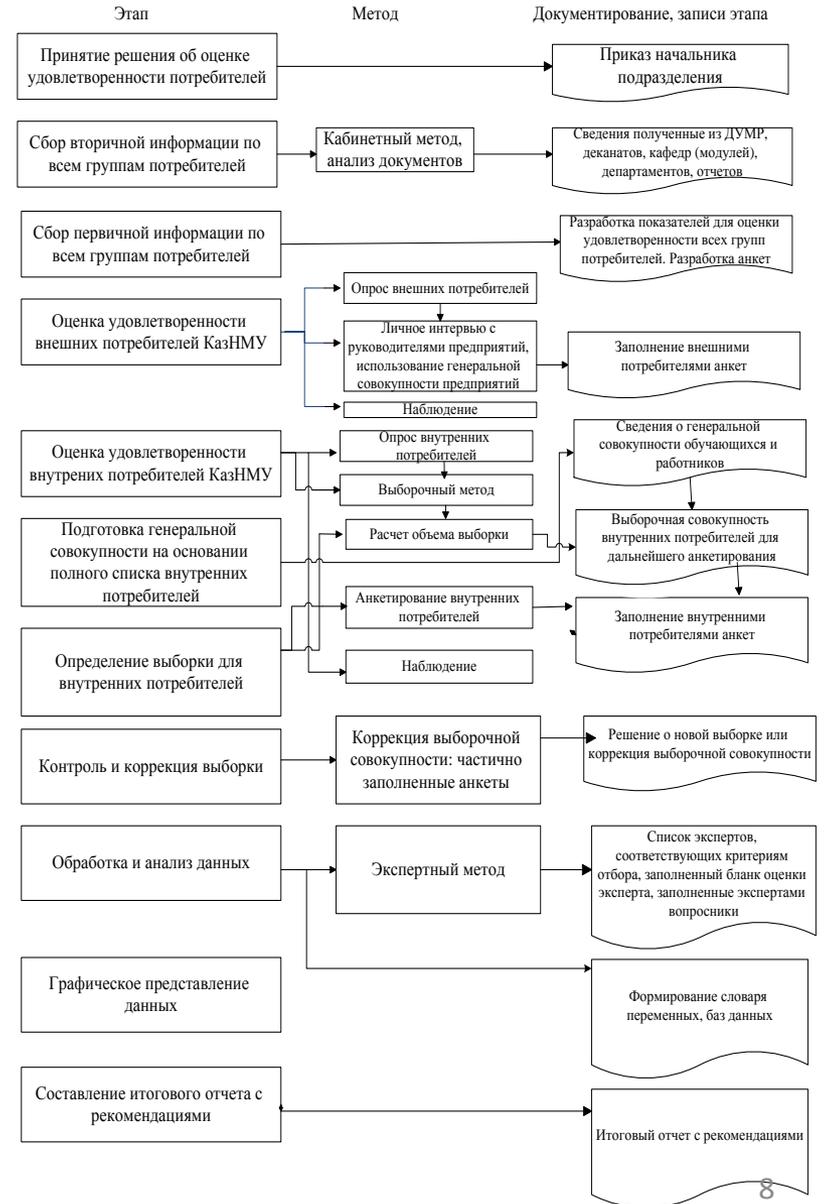
Факультет (кафедра/ модуль) _____ Курс _____ Группа _____

Эта анкета анонимна. Она призвана помочь улучшить процесс преподавания дисциплины для будущих студентов. Поэтому будьте открытены. Ваши искренние ответы будут более ценны.

Инструкция:	Шкала оценок:
Для каждого предложения покажите степень Вашей оценки, проставляя × только в один квадрат, тот, который отражает Ваше восприятие, например <input checked="" type="checkbox"/> . Если Вы сделали ошибку, то заштрихуйте неправильный ответ, а крестик поставьте в нужный квадрат. Например: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 - Очень хорошо 4 - Хорошо 3 - Посредственно 2 - Плохо 1 - Очень плохо

№	Вопросы	5	4	3	2	1
1	Организация процесса обучения					
1.1	Организацией учебного процесса	<input type="checkbox"/>				
1.2	Расписанием занятий	<input type="checkbox"/>				
1.3	Методическим обеспечением учебного процесса	<input type="checkbox"/>				
1.4	Как выдан и разъяснен план проведения занятий и контрольных мероприятий	<input type="checkbox"/>				
1.5	Как выданы и разъяснены критерии итоговой аттестации по дисциплине.	<input type="checkbox"/>				
1.6	Насколько работа была организована ритмично, без перегрузок и срывов	<input type="checkbox"/>				
1.7	Насколько работа обеспечена методическими пособиями	<input type="checkbox"/>				
1.8	Как преподаватель отвечает на вопросы, разъясняет непонятные вопросы	<input type="checkbox"/>				
1.9	Насколько взаимодействие с преподавателем помогает обучению	<input type="checkbox"/>				
1.10	Насколько степень трудоемкости самостоятельных работ соответствует ресурсу времени	<input type="checkbox"/>				
1.11	Насколько корректно, уважительно и доброжелательно общение преподавателя со студентами	<input type="checkbox"/>				
2	Когнитивный блок компетенций (теоретические знания)					
2.1	Уровень теоретических знаний по медицинской психологии до прохождения цикла Психиатрии	<input type="checkbox"/>				
2.2	Уровень полученных теоретических знаний в ходе прохождения цикла Психиатрии	<input type="checkbox"/>				
2.3	Умение применять теоретические знания в профессиональной деятельности после прохождения цикла Психиатрии	<input type="checkbox"/>				
3	Операционный блок компетенций (практические навыки)					

Графическое описание процедуры Оценка и мониторинг удовлетворенности потребителей



Анкета

С.Ж.АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ



КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

ОТДЕЛ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА КАЧЕСТВА: МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

ОБРАЗЦЫ АНКЕТ ДЛЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

С.Ж.АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ



КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

ОТДЕЛ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА КАЧЕСТВА: МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Анкета обратной связи для мониторинга удовлетворенности обучением студентов

Дата _____

Дисциплина: _____

Факультет (кафедра/модуль) _____ Курс _____ Группа _____

Эта анкета анонимна. Она призвана помочь улучшить процесс преподавания дисциплины для будущих студентов. Поэтому будьте откровенны. Ваши искренние ответы будут более ценны.

Инструкция:	Шкала оценок:
Для каждого предложения покажите степень Вашей оценки, проставляя × только в один квадрат, тот, который отражает Ваше восприятие, например [X]. Если Вы сделали ошибку, то заштрикуйте неправильный ответ, а крестик поставьте в нужный квадрат. Например: □ □ ■ [X] □.	5 - Очень хорошо 4 - Хорошо 3 - Средственно 2 - Плохо 1 - Очень плохо

№	Вопросы	5	4	3	2	1
1	Организация процесса обучения					
1.1	Организацией учебного процесса	<input type="checkbox"/>				
1.2	Расписанием занятий	<input type="checkbox"/>				
1.3	Методическим обеспечением учебного процесса	<input type="checkbox"/>				
1.4	Как выдан и разъяснен план проведения занятий и контрольных мероприятий	<input type="checkbox"/>				
1.5	Как выданы и разъяснены критерии итоговой аттестации по дисциплине	<input type="checkbox"/>				
1.6	Насколько работа была организована ритмично, без перегрузок и срывов	<input type="checkbox"/>				
1.7	Насколько работа обеспечена методическими пособиями	<input type="checkbox"/>				
1.8	Как преподаватель отвечает на вопросы, разъясняет непонятные вопросы	<input type="checkbox"/>				
1.9	Насколько взаимодействие с преподавателем помогает обучению	<input type="checkbox"/>				
1.10	Насколько степень трудоемкости самостоятельных работ соответствует ресурсу времени	<input type="checkbox"/>				
1.11	Насколько корректно, уважительно и доброжелательно общение преподавателя со студентами	<input type="checkbox"/>				
2	Когнитивный блок компетенций (теоретические знания)					
2.1	Уровень теоретических знаний по медицинской психологии до прохождения цикла Психиатрии	<input type="checkbox"/>				
2.2	Уровень полученных теоретических знаний в ходе прохождения цикла Психиатрии	<input type="checkbox"/>				
2.3	Умение применять теоретические знания в профессиональной деятельности после прохождения цикла Психиатрии	<input type="checkbox"/>				
3	Операционный блок компетенций (практические навыки)					

Оформление анкеты — компоновка

1. Длина анкеты - 20 вопросов

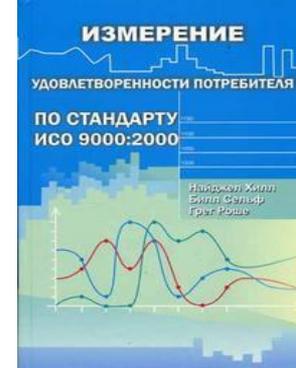
2. Время заполнения анкеты — 10 -15 минут

3. Оформлении анкеты на бумаге - 2 страницы

Опыт показывает, что хотя, вообще-то, желательно иметь короткие анкеты, однако при четырехстраничной анкете достигается больший процент ответов и лучшее их качество, потому что анкета в этом случае выглядит более привлекательно, в ней легче ориентироваться, ее легче понять и заполнять. Некоторые респонденты никогда не станут заполнять анкету, напечатанную мелким шрифтом или выглядящую неразборчивой, поскольку она им представляется трудной для заполнения.

Структура анкеты или разделение 20 вопросов по разделам

Раздел	Максимальное количество вопросов
Введение	указывается название анкеты, ее назначение, обращение к респонденту
Оценка удовлетворенности	10
Исследование запросов с низкими оценками	3
Оценка степени важности	5
Дополнительные вопросы	1
Вопросы по классификации	1
Заключительная часть	необходимые для обработки данных персональные вопросы о респонденте, слова благодарности за участие в опросе



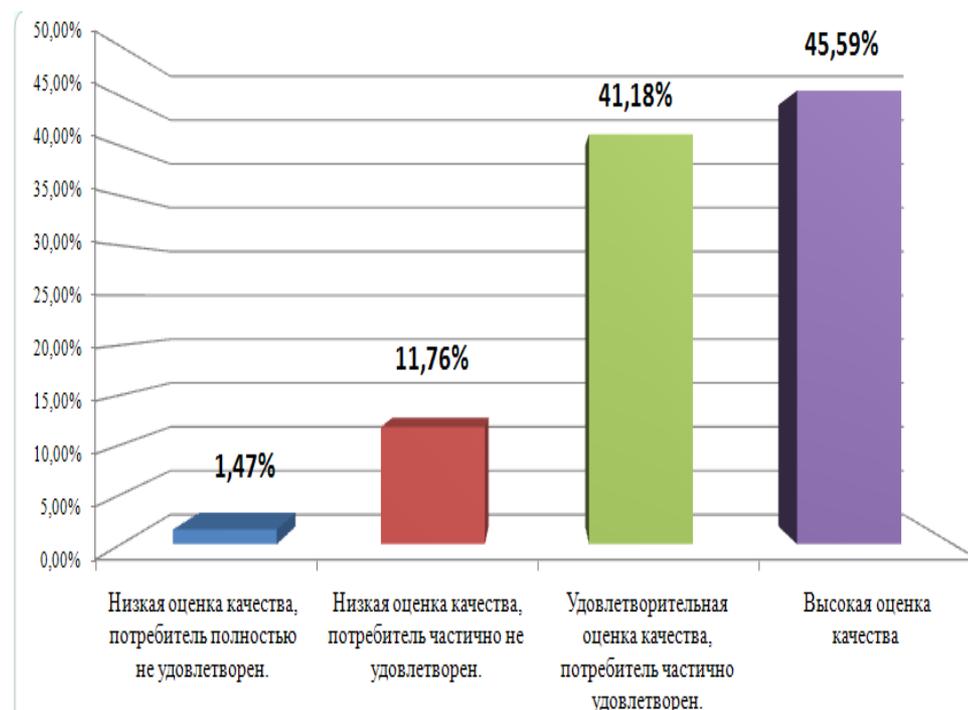
Индекс удовлетворенности потребителей

Развертку интегральной ценности продукта в обобщенные и детализированные ожидания потребителя называют *деревом потребительской удовлетворенности*.

Индексация степени удовлетворенности потребителя позволяет количественно оценить вклад в общее мнение потребителя о качестве объекта, различных составляющих.

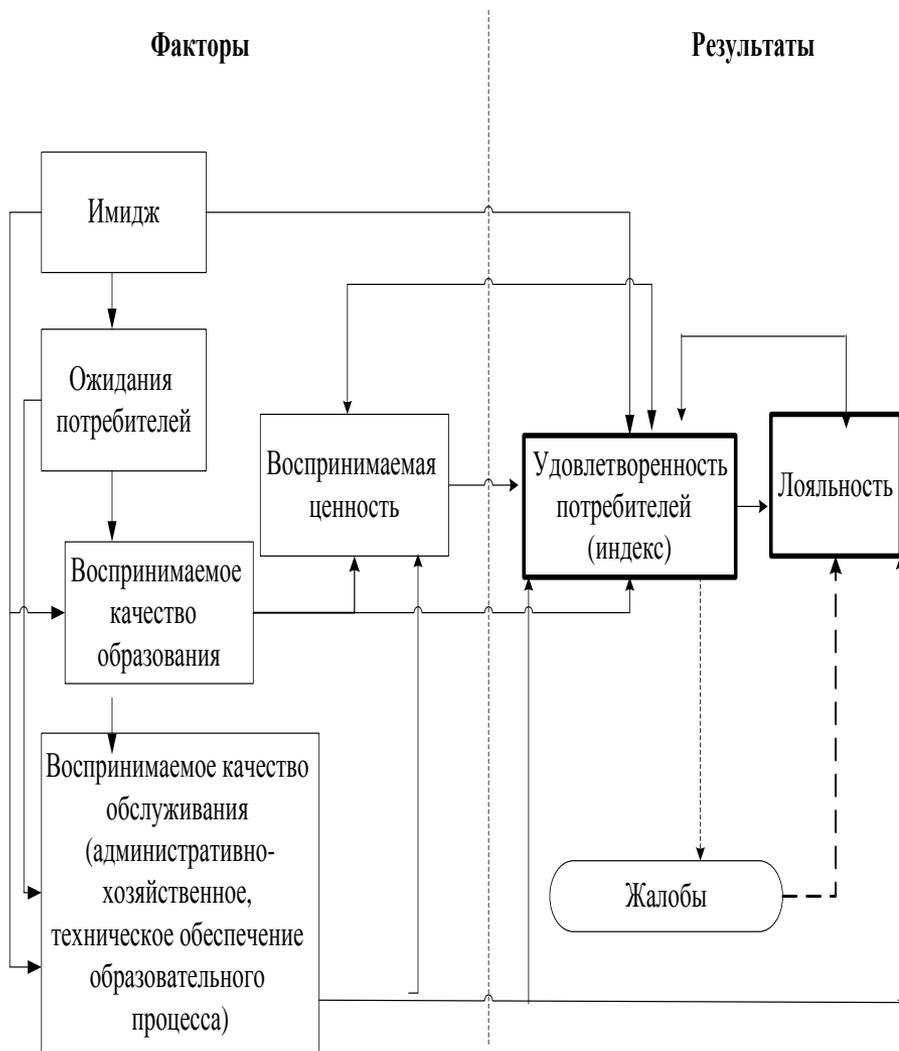
В КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова принята 4-х уровневая шкала индекса удовлетворенности потребителей по 5 бальной шкале Лайкерта:

Уровень удовлетворенности	Значение индекса удовлетворенности ИУП	Критерии удовлетворенности
1	$ИУП < 2,5$ (40%)	Потребители образовательных услуг не удовлетворены . Значения полученных параметров по отдельным показателям недопустимо малы. <i>Низкая оценка качества обучения, потребитель полностью не удовлетворен</i> – требуется разработка значительных корректирующих действий
2	$2,5 (40\%) \leq ИУП < 3,5$ (60%)	Потребители образовательных услуг частично удовлетворены по отдельным показателям. Достаточно много показателей, качество которых не приемлемо для потребителей. <i>Низкая оценка качества обучения, потребитель частично не удовлетворен</i> – требуется разработка незначительных корректирующих действий .
3	$3,5 (60\%) \leq К < 4,5$ (80%)	Потребители образовательных услуг условно удовлетворены . По критерию удовлетворенности потребителей качество услуг в целом устраивает, но не все показатели соответствуют высокому уровню качества. <i>Удовлетворительная оценка качества обучения, потребитель частично удовлетворен</i> – требуется разработка предупреждающих действий .
4	$4,5 (80\%) \leq К \leq 5$ (100%)	Потребители образовательных услуг удовлетворены . Уровень качества услуг высок по всем показателям – НЕ требуется разработка предупреждающих действий .

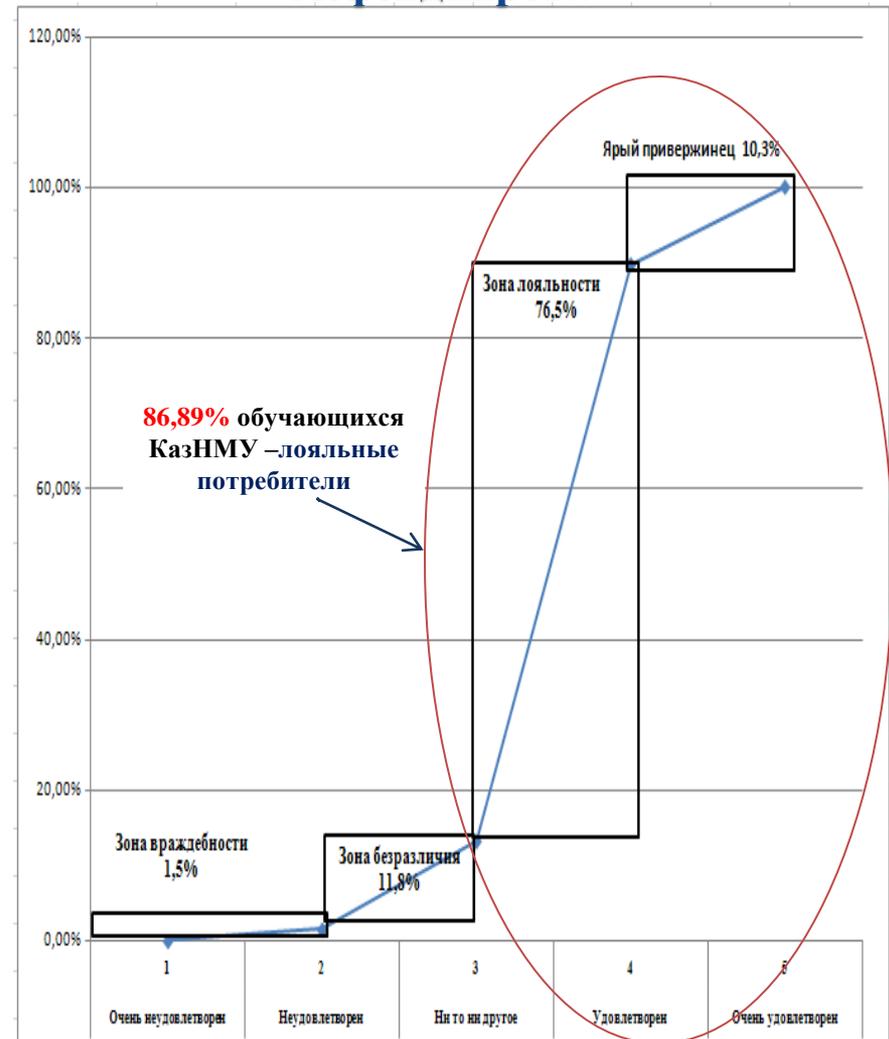


Индекс удовлетворенности обучением обучающихся в КазНМУ в 2011-2012 уч.г. в среднем соответствует третьему уровню.

ВЗАИМОСВЯЗЬ ФАКТОРОВ И ИНДЕКСА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Взаимосвязь индекса удовлетворенности и лояльности обучающихся КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова



Удовлетворенность и лояльность потребителей играют решающую роль в конкурентной борьбе на **b2b** рынках

Управленческие решения по улучшению деятельности КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова осуществляются сегментационном исследовании результатов полученных значений индекса удовлетворенности в разрезе его параметров

1 Шаг. – Анализ средних значений показателей удовлетворенности в разрезе факторов индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ в целом по исследуемой группе потребителей.



3 Шаг. – Анализ средних значений показателей удовлетворенности в разрезе факторов индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ по сегментное рассмотрение потребителей образовательного процесса



2 Шаг. – Анализ показателей удовлетворенности в разрезе параметров каждого фактора индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ в целом по исследуемой группе потребителей.



4 Шаг. – Анализ показателей удовлетворенности в разрезе параметров каждого фактора индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ по сегментное рассмотрение потребителей образовательного процесса



Цели конкурса «Лучший внутренний аудитор СМК КазНМУ -2012»:

Качества аудитора

ISO 19011 – Требования к квалификации аудиторов



- Коммуникабельный
- Квалифицированный специалист
- Чуткий
- Профессиональный
- Честный
- Тактичный и дипломатичный
- Убедительный
- Объективный
- Логичный



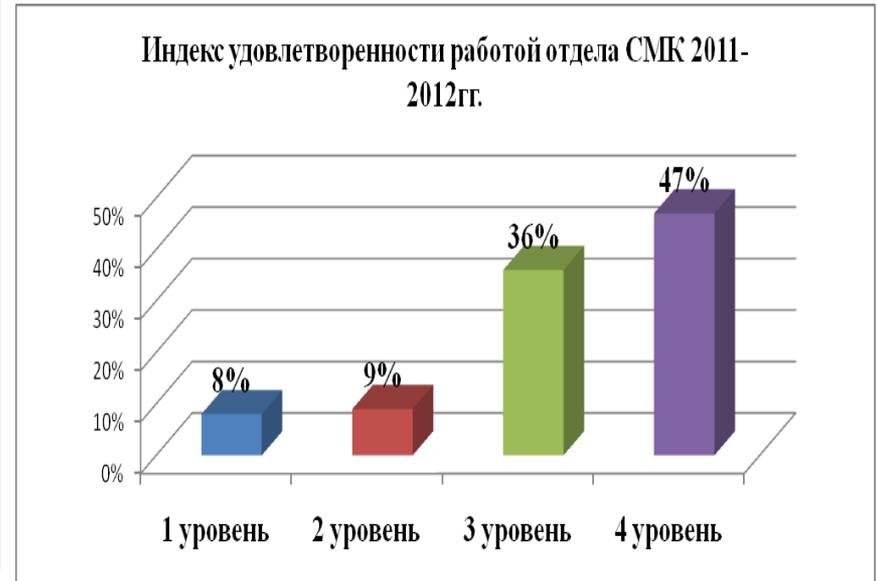
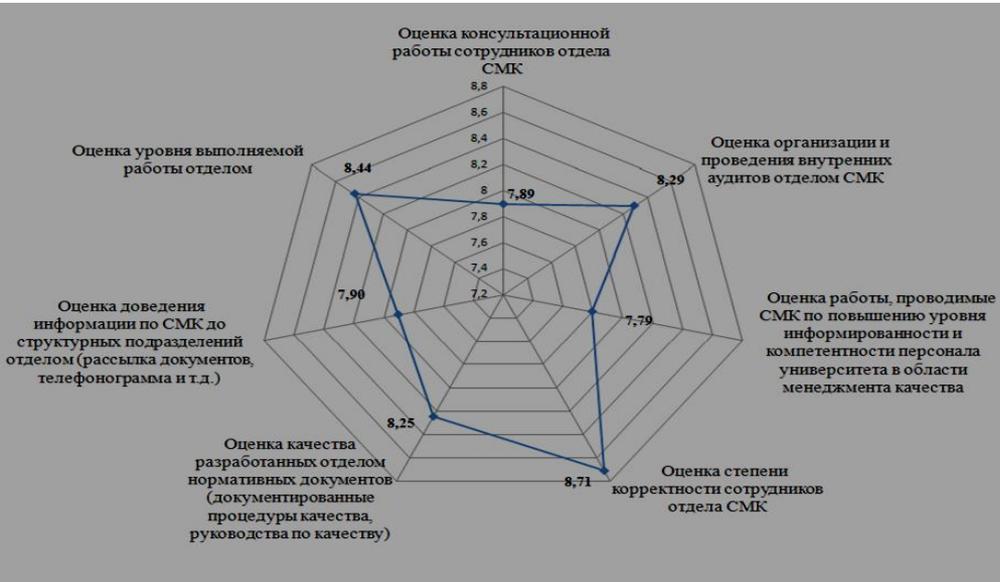
- ✓ повышение статуса внутреннего аудитора КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова,
- ✓ повышение мотивации внутренних аудиторов,
- ✓ определение путей улучшения деятельности вуза в области системы менеджмента качества.

Мониторинг проводился по трем направлениям:

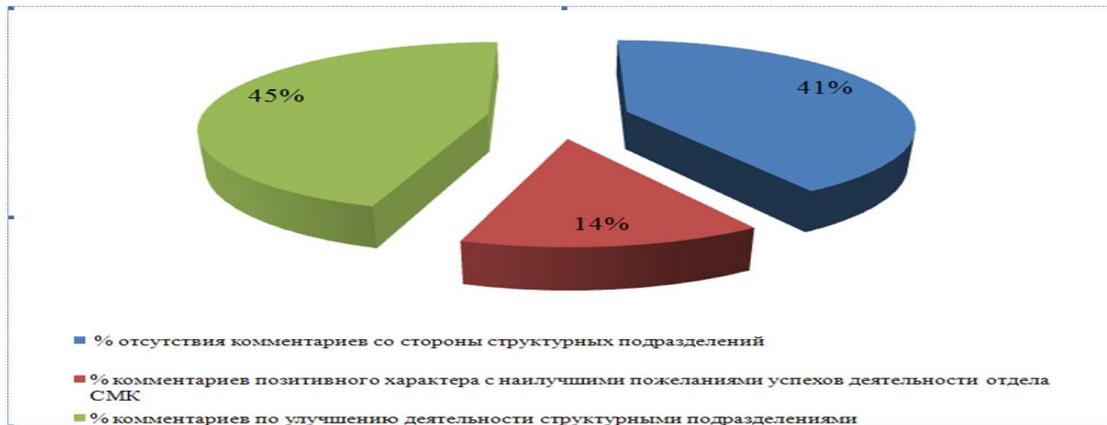
- ❖ «Оценка деятельности внутренних аудиторов начальником отдела СМК»
- ❖ «Самооценка внутреннего аудитора»;
- ❖ «Оценка деятельности внутренних аудиторов аудиторским подразделением» .



РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ ИНДЕКСА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ ОТДЕЛА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАЗНМУ 2011-2012 УЧЕБНОГО ГОДА (100 СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ)



ПРЕДЛОЖЕНИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА СМК



ПУТИ УЛУЧШЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА СМК:

Консультационная работа отдела СМК:

- увеличить объем консультационной работы среди сотрудников университета с периодичностью не менее одного раза в квартал;
- оказывать консультационную помощь по ведению документации структурным подразделениям – по запросу не реже одного раза в квартал.

Организация и проведение аудита:

- увеличить количество внутренних аудиторов – провести дополнительное обучение сотрудников университета сентябрь – октябрь 2012 года;

Взаимосвязь со структурными подразделениями:

- улучшить информированность структурных подразделений со стороны СМК (запросы, обновление документов и т.д.) путем рассылки информации через внутреннюю почту;
- всем открыть ящик в корпоративной почте (пресс-служба).

Повышение компетентности в области СМК:

- реализация программы ФПК «Основы менеджмента качества в образовательных учреждениях» - с периодичностью по мере формирования групп (для внешних потребителей), раз в полугодие для сотрудников университета

Степень удовлетворенности преподавателей и сотрудников условиями работы в КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова за 2011 год

В ходе внутреннего аудита проанкетировано из 105 подразделений (729 сотрудника), из 219 проверены подразделений, в т.ч.:

1) ППС- 81 подразделения
(608 человек):

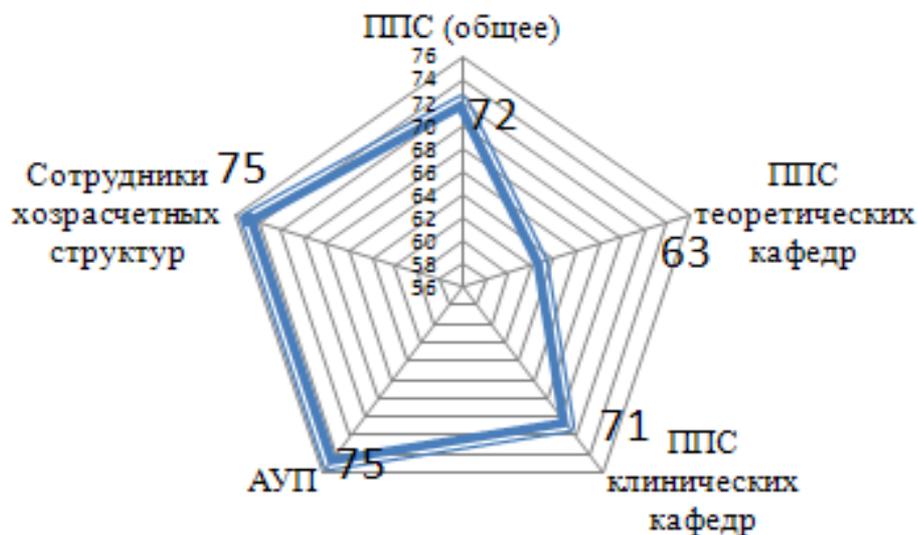
- теоретические кафедры -31
(269 человек),
- клинические кафедры- 36
(292 человек).

2) АУП – 11 подразделения
(37 человек)

3) Сотрудники хозрасчетных структур
3 подразделения
(79 человек)

4) НИИФПМ – 11 подразделение
(64 человек)

Сравнительный индекс удовлетворенности сотрудников КазНМУ за 2011г. (в процентном соотношении)



Анкетирование работодателя по вопросам качества подготовки выпускников КазНМУ за 2011г.



Всего проанкетировано **38** работодателей

РЕЗУЛЬТАТЫ

Выпускники КазНМУ работают у 92% работодателей

В основном факультет лечебного дела - 45,2 %, педиатрия-37,7%

Оценка подготовки специалистов :

- высоко - 48% ,
- среднее - 43%

Недостатки профессиональной подготовки выпускников :

- недостаточно практических навыков ;
- теоретических знаний.

88,7% считают КазНМУ методическим центром.

Были студенты интерны на практике – 55,5 % , из них зарекомендовали себя удовлетворительно – 45%

Согласны принять участие в доработке образовательных программ 41,6 %

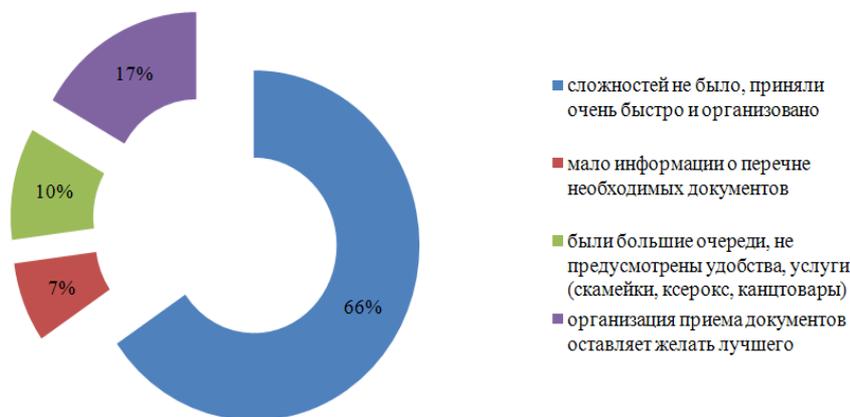
Предложения:

1. Ввести или расширить подготовку по специальностям – педиатрия 19%, неонатология – 6,9%, терапия – 6,9%, акушерство и гинекология -5,1%

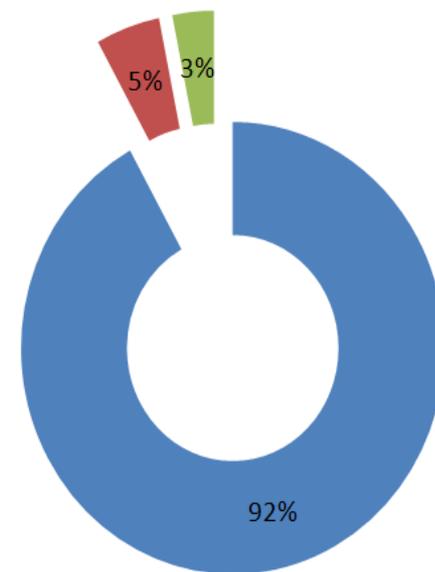
АНКЕТИРОВАНИЕ АБИТУРИЕНТОВ КАЗНМУ 2012-2013 УЧЕБНОГО ГОДА

В анкетировании приняло участие 345 абитуриента

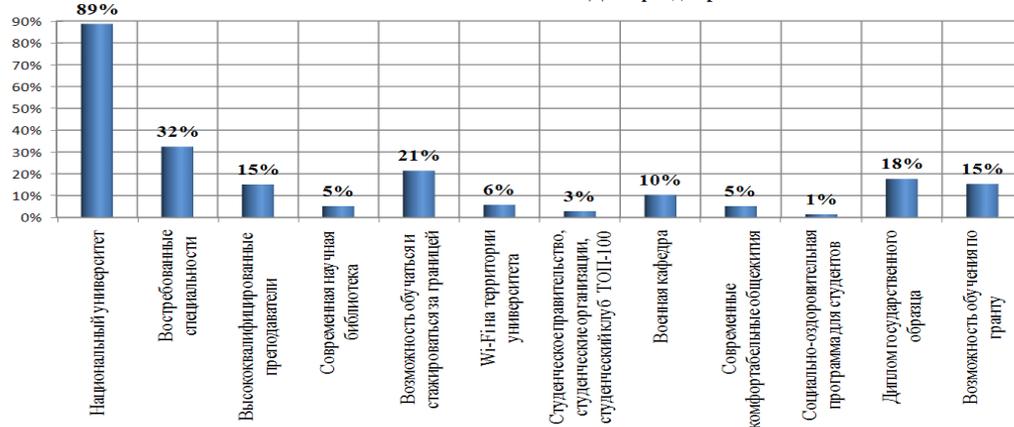
Какие были сложности при подаче документов в приемную комиссию?



Как Вы оцениваете качество обслуживания работников Приемной комиссии?



Что Вы знаете о КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова?



- работники очень вежливые, быстро обслуживают и дают полную необходимую информацию
- работники медлительные, с неохотой отвечают на вопросы
- с трудом отвечают на вопросы

Спасибо за внимание!

