



**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ АНКЕТИРОВАНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ СЕМИНАРА  
«ПЕРСПЕКТИВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СМК УНИВЕРСИТЕТА  
НА 2012-2013 УЧЕБНЫЙ ГОД»**

---

## ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

### 1. Пояснительная записка

**1.1 Объект исследования** – участники семинара «Перспективы совершенствования СМК университета на 2012-2013 учебный год» 28.08.2012г.

#### 1.2 Цели проводимого исследования:

- определение качества проведения семинара;
- выявить основные результаты полученные слушателями в ходе участия в семинаре;
- изучить предложения по улучшению деятельности СМК университета;
- изучить предложения по проведению семинаров по СМК по интересующим тематикам внутренних аудиторов и ответственных по СМК структурных подразделений.

**1.3 Дата проведения исследования:** 28 августа 2012г

**1.4 Субъекты исследования** – внутренние аудиторы СМК и ответственные по СМК структурных подразделений участники семинара.

#### 1.5 Задачи исследования:

- оценить эффективность проведения семинара;
- оценить уровень информированности ответственных по СМК структурных подразделений в области совершенствования системы менеджмента качества в КазНМУ.

**1.6 Выборка и метод сбора данных** – сплошное наблюдение, анкетирование всех участников семинара. Метод - анкетный опрос - *личное интервью* сотрудниками отдела СМК Сейсембай Ж.С., Рамадиновой А.П..

#### 1.7 Полевой этап исследования:

- анкетирование участников семинара после принятия резолюции.

#### 1.8 Вопросы, содержащиеся в анкете:

- ✓ Общая оценка семинара;
- ✓ Насколько материал семинара обладает для вас:
  - ✓ практической ценностью
  - ✓ новизной

3. Опишите основной результат семинара лично для Вас;

4. Какие темы для проработки хотелось бы добавить к программе семинара;

5. Ваши пожелания по улучшению СМК в КазНМУ:

## РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

Анкетирование участников семинара проходило 28 августа 2012 года.

### 1. Общие сведения о респондентах

Общее число участников семинара составило 69 человек по списку регистрации. В анкетировании приняло участие 47 человек, что составило 68,12% всех участников семинара, которые присутствовали на момент принятия резолюции по семинару.

Ошибка репрезентативности полученных результатов составляет 8,13%.

Распределение участников семинара по занимаемым должностям и структурным подразделениям представлено в виде диаграмм.

96% участников семинара составили профессорско-преподавательский состав (внутренние аудиторы и ответственные по СМК кафедр), 4% - представители административного персонала (сотрудники стратегического отдела) – диаграмма 1.

На диаграмме 2-3 представлено распределение участников семинара по занимаемым должностям и типам кафедр. 65% участников семинара ассистенты, преподаватели, старшие преподаватели.

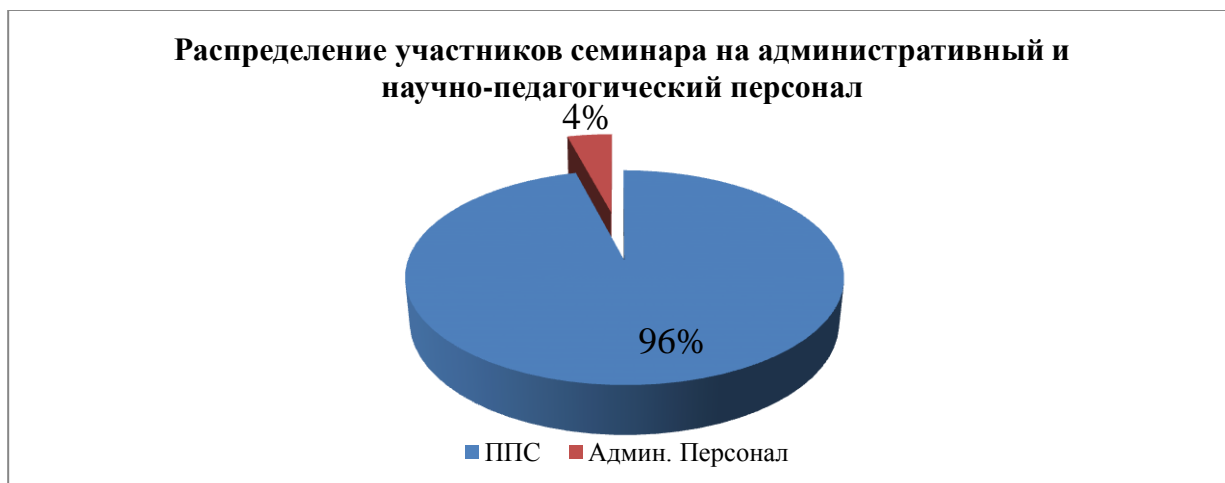


Диаграмма 1 – Распределение участников семинара по типам структурных подразделений.

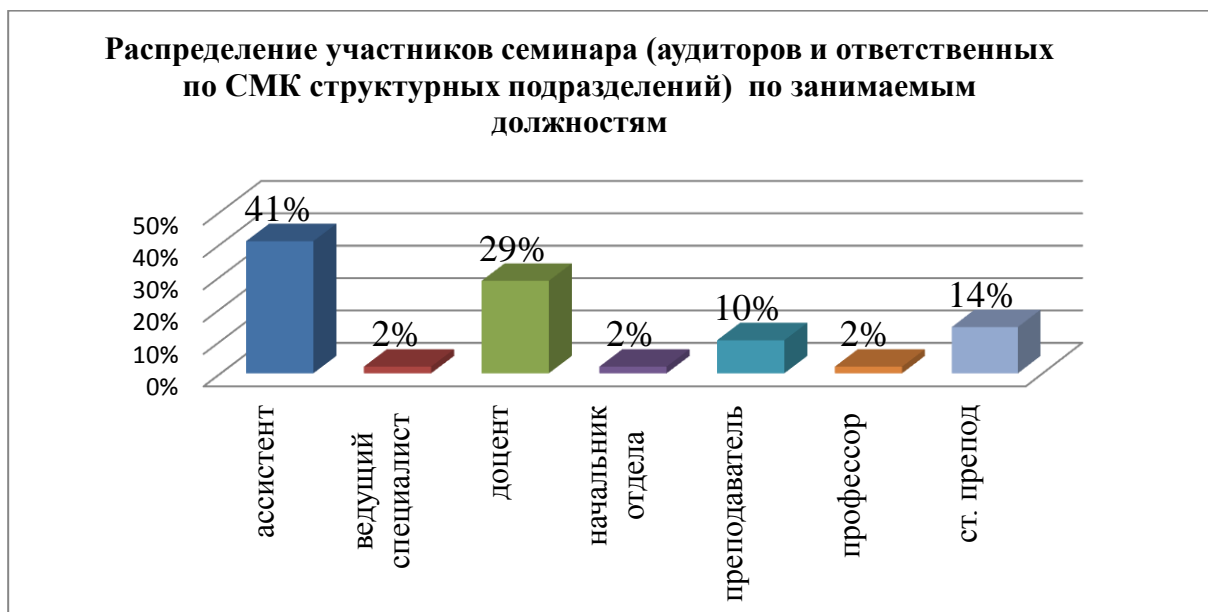


Диаграмма 2- Распределение участников семинара по занимаемым должностям

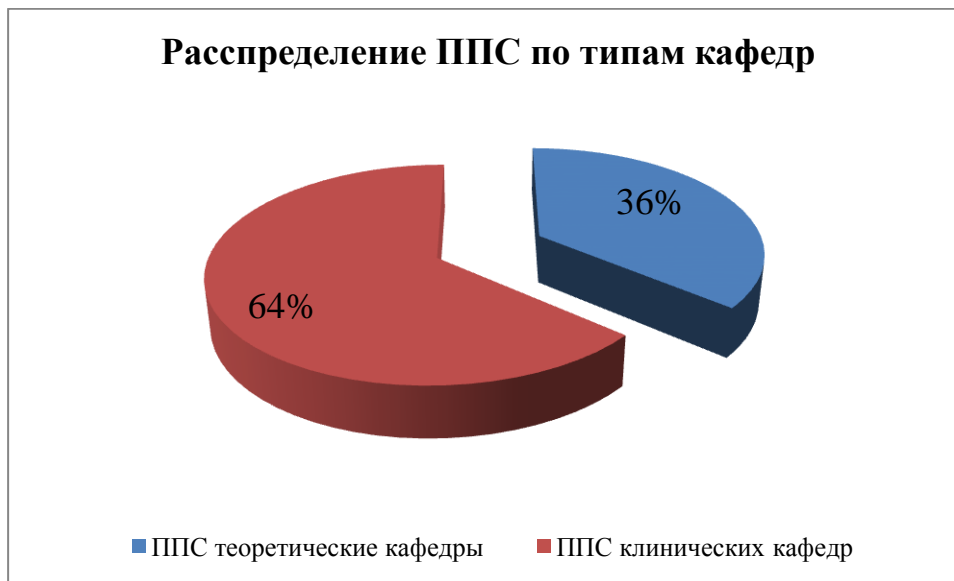


Диаграмма 3 – Распределение ППС по типам кафедрам

## 2. Основные результаты

**Общая удовлетворенность участников семинара определялась по параметрам:**

1. Общая оценка семинара (организация, оценка раздаточного материала);
2. Практическая ценность полученной информации на семинаре;
3. Оценки уровня новизны предоставляемой информации в рамках семинара.

Оценка уровня удовлетворенности осуществлялась на основании определения индекса удовлетворенности - таблица 1.

Таблица 1 – Шкала оценки индекса удовлетворенности работой СМК

| Уровень удовлетворенности | Значение индекса удовлетворенности $K_y$ | Критерии удовлетворенности  |
|---------------------------|--|---|
| 1                         | $K_y < 5$                                | Потребители образовательных услуг <b>не удовлетворены</b> . Значения полученных параметров по отдельным показателям недопустимо малы.   |
| 2                         | $5 \leq K_y < 7$                         | Потребители образовательных услуг <b>частично удовлетворены</b> по отдельным показателям. Достаточно много показателей, качество которых не приемлемо для потребителей.                                     |
| 3                         | $7 \leq K_y < 9$                         | Потребители образовательных услуг <b>условно удовлетворены</b> . По критерию удовлетворенности потребителей качество услуг в целом устраивает, но не все показатели соответствуют высокому уровню качества. |
| 4                         | $9 \leq K_y \leq 10$                     | Потребители образовательных услуг <b>удовлетворены</b> . Уровень качества услуг высок по всем показателям.  |

Для каждого составляющего критерия индекса удовлетворенности организацией семинара были определены весовые коэффициенты значимости и границы уровней.

Таблица 2 – Границы критериев индекса удовлетворенности работой СМК

| №  | Параметры индекса удовлетворенности                                | Весовой коэффициент | 1 уровень | 2 уровень | 3 уровень | 4 уровень |
|----|--|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. | Общая оценка семинара (организация, оценка раздаточного материала) | 0,3                 | 0,75      | 1,05      | 1,35      | 1,5       |
| 2. | Практическая ценность полученной информации на семинаре            | 0,35                | 0,875     | 1,225     | 1,575     | 1,75      |
| 3. | Оценки уровня новизны предоставляемой информации в рамках семинара | 0,35                | 0,875     | 1,225     | 1,575     | 1,75      |

89 % участников семинара оценили деятельность отдела СМК по проведению семинара на высоком уровне (3 и 4 Уровень удовлетворенности) – диаграмма 4.

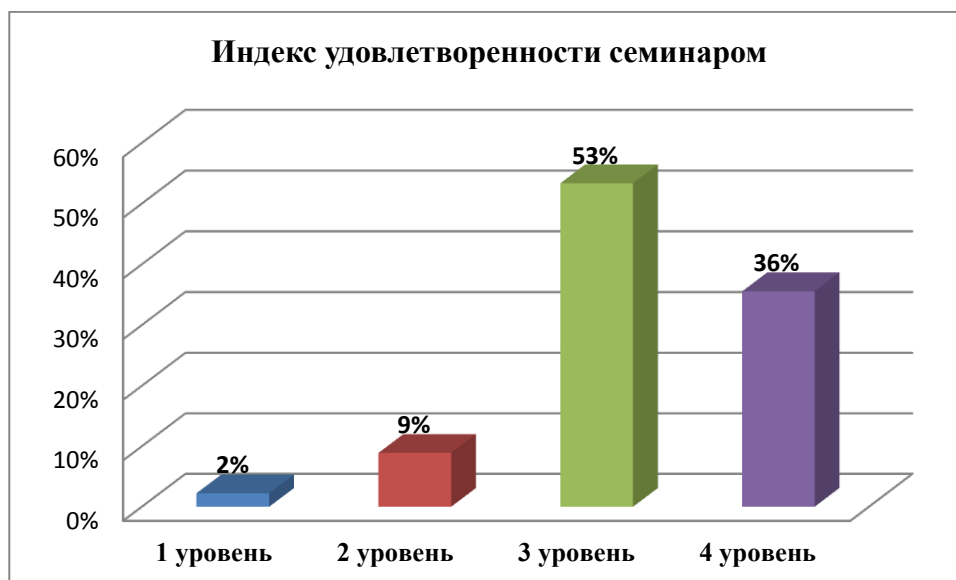


Диаграмма 4– Индекс удовлетворенности семинаром «Перспективы совершенствования СМК университета на 2012-2013 учебный год»

Анализ составляющих индекса удовлетворенности позволил определить работу семинара как положительную.

По параметру практическая ценность - 91 % участников семинара отметили высокую практическую значимость семинара (3 и 4 уровни)- диаграмма 5.

По параметру новизна полученной информации – 73% оценили уровень новизны предоставленной информации на 3 и 4 уровне – диаграмма 6.

Полученные данные свидетельствуют о том, что участники семинара активно участвуют в деятельности университета в процессе реализации программы по повышению качества предоставляемых услуг и владеют информацией характеризующей итоги деятельности СМК университета за 2011-2012 учебный год.

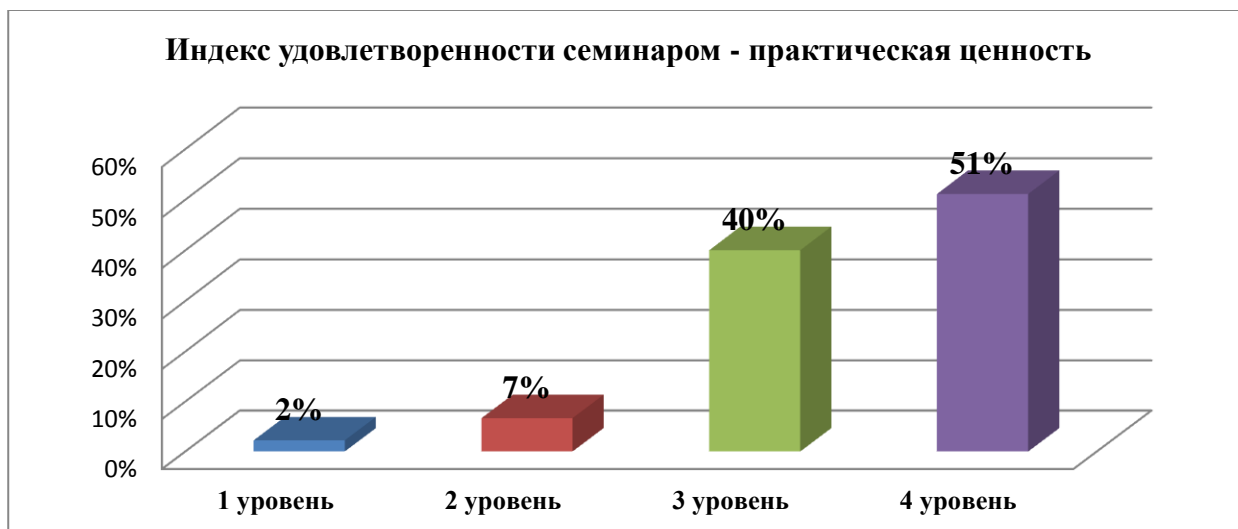


Диаграмма 5 – Индекс удовлетворенности по критерию практическая ценность

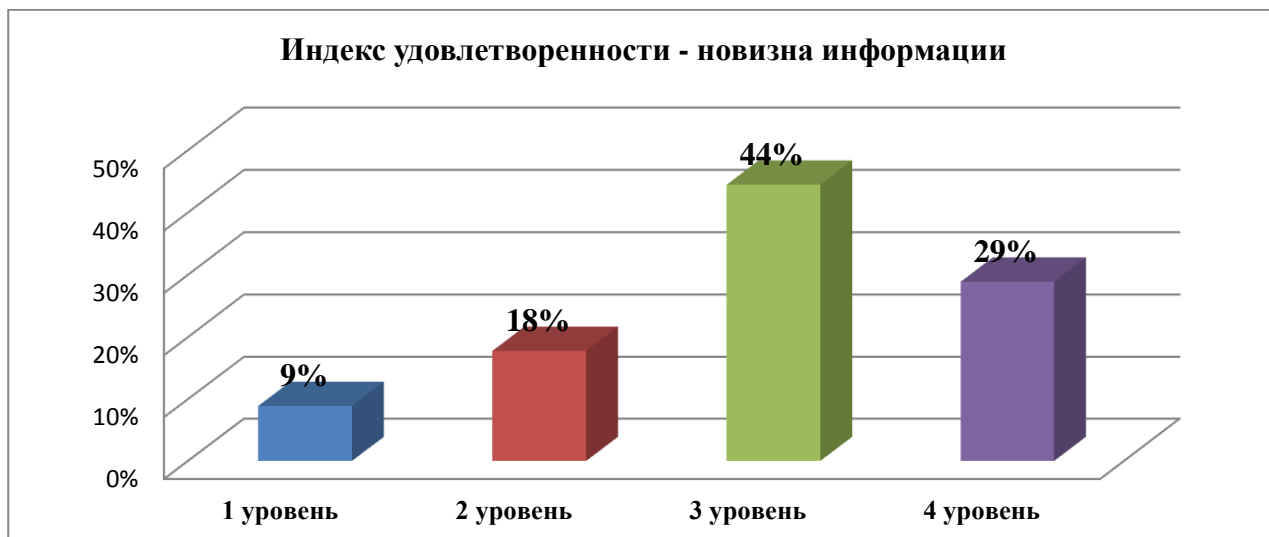


Диаграмма 6– Индекс удовлетворенности по критерию новизна информации

**3. Пожелания слушателей по темам новых семинаров:**

- ✓ Актуализация документов (составление карт процессов и взаимодействия);
- ✓ Процессный подход в организации деятельности кафедр;
- ✓ Кайдзен и его перспективы развития в КазНМУ;
- ✓ Методика написания регламентирующих документов;
- ✓ Организация работы по СМК (делегирование полномочий и ответственности);
- ✓ Конкретные примеры по стратегическим целям университета в применении к кафедрам;
- ✓ Консультации по составлению отчета по СМК (анализ прошлых лет, ошибки, правила), по графику внутреннего аудита в разрезе кафедр;
- ✓ Положительные аспекты СМК образовательного учреждения;
- ✓ Ответственность участников процессов и руководителей подразделений;
- ✓ Информация по новейшим подходам организации СМК.

**4. Пожелания слушателей по улучшению деятельности СМК:**

- ✓ Основные материалы представить на сайте для ознакомления в электронном виде;
- ✓ Внутренние аудиторы - ввести систему оплаты труда внутренним аудиторам.
- ✓ Пересмотреть формы предоставляемых инструкций: короткие и корректные.
- ✓ Организация семинаров для всех сотрудников по СМК ежеквартально.
- ✓ Снизить объем бумажного документооборота.



- ✓ Своевременно обновлять информацию на сайте.
- ✓ Привлечение руководителей структурных подразделений к деятельности по СМК.

исп. менеджер отдела СМК Жданова Т.С.