

Отчет
об оценке удовлетворенности потребителей
качеством обучения во II полугодии 2023 года

В соответствии с требованиями системы менеджмента качества, направленной на повышение профессиональной компетентности преподавательского состава и улучшение качества образовательных услуг, во втором полугодии 2023 г. проведен мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг с помощью анализа письменных и устных обращений граждан и анкетирования.

Оценка удовлетворенности качеством обучения руководителей организаций здравоохранения проводилась по результатам анализа обращений. Жалоб и претензий на качество оказываемых услуг не поступало.

В анкетировании приняли участие 31 слушатель факультета довузовской подготовки (94%), 1411 студентов лечебного факультета (64%), 750 студентов медико-диагностического факультета (100%) и 515 студентов факультета иностранных студентов (65%), 182 врача-интерна и клинических ординатора (28%), 37 магистрантов, аспирантов/соискателей (97%), 145 слушателей факультета повышения квалификации и переподготовки кадров (81%), 259 сотрудников (30%). Участие респондентов в анкетировании обеспечивали руководители структурных подразделений.

В анкету включены вопросы, касающиеся следующих аспектов удовлетворенности потребителей образовательными услугами вуза: качество учебного процесса, научно-исследовательская и внеучебная деятельность, материально-техническая база, учебно-методическое обеспечение, организация образовательного процесса и внеучебной работы, работа служб, обеспечивающих образовательный процесс, психологический климат в вузе, полученные знания и навыки.

Критерии, характеризующие удовлетворенность потребителей образовательными услугами были объединены в четыре группы: удовлетворенность качеством образовательного и научно-исследовательского процессов, организацией образовательного процесса и внеучебной деятельности, материально-техническим обеспечением образовательного процесса, результатами обучения.

Респонденты оценили заданные критерии (оценка 10 соответствует наиболее полной степени удовлетворения, а оценка 1 - наименьшей), высказали замечания и внесли предложения по улучшению качества предоставляемой услуги.

Анкетирование показало, что

100% слушателей факультета довузовской подготовки удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,9 балла, в том числе по критерию «качество основных видов образовательной деятельности» - 9,06 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 9,0, «материально-техническое обеспечение» - 8,7 (рисунок 1).

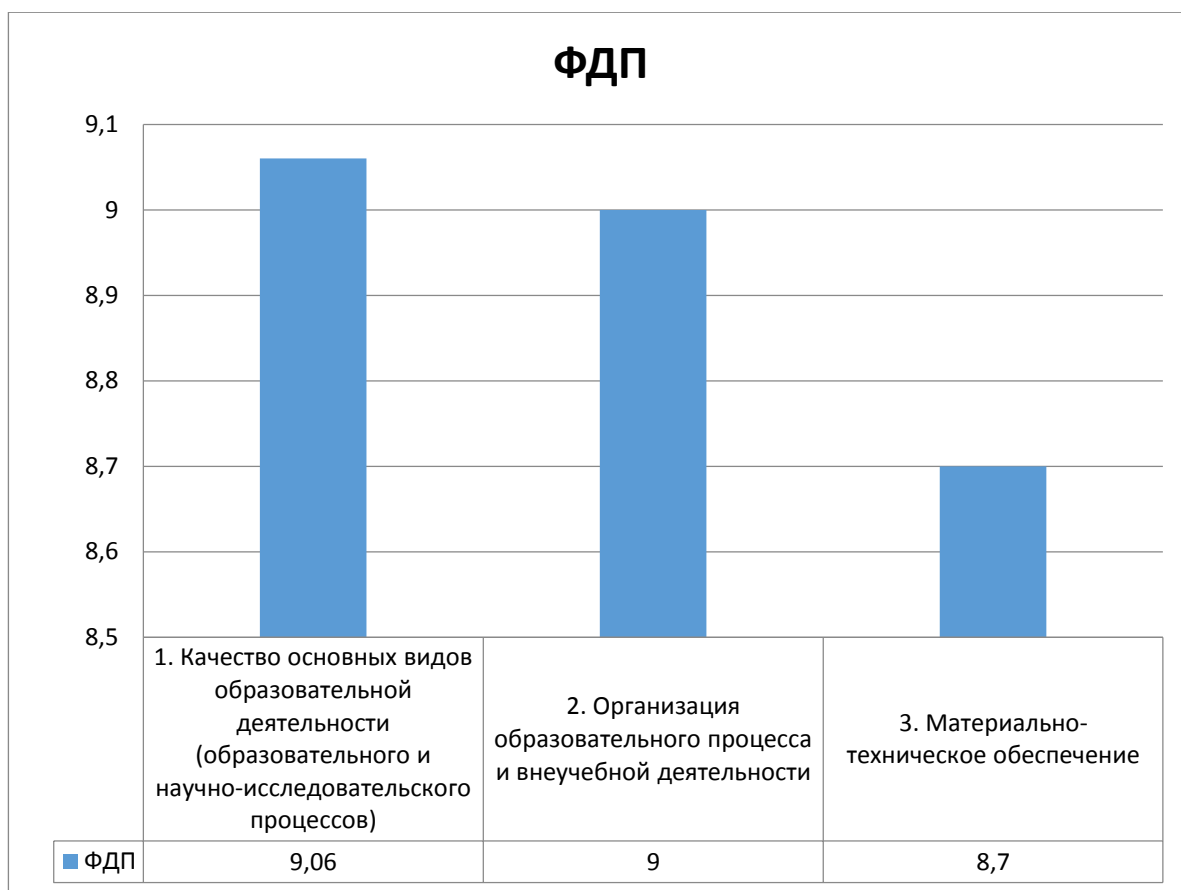


Рисунок 1 – Удовлетворенность слушателей ФДП образовательными услугами во II полугодии 2023 года

Слушатели отмечают достаточное учебно-методическое обеспечение дисциплин, высокий профессионализм и компетентность преподавателей. Дали высокую оценку организации учебного процесса и самостоятельной работы. Отметили оперативность и результативность реагирования сотрудников факультета на их пожелания, просьбы; а также слушатели указали на доступность, полноту и достоверность предоставления текущей информации об обучении.

Замечаний не поступило.

В предложениях по улучшению качества образовательного процесса обучающиеся сообщили, что удовлетворены качеством предоставляемой услуги и высказали пожелание посетить лечебные учреждения (больницы, частные клиники и т.п.)

99,9% студентов лечебного факультета удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,2 балла, в том числе «качеством основных видов образовательной деятельности» - 8,6 балла, «организацией образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 8,3, «материально-техническим обеспечением» - 8,1, «удовлетворенность результатами обучения» - 8,1 (рисунок 2).

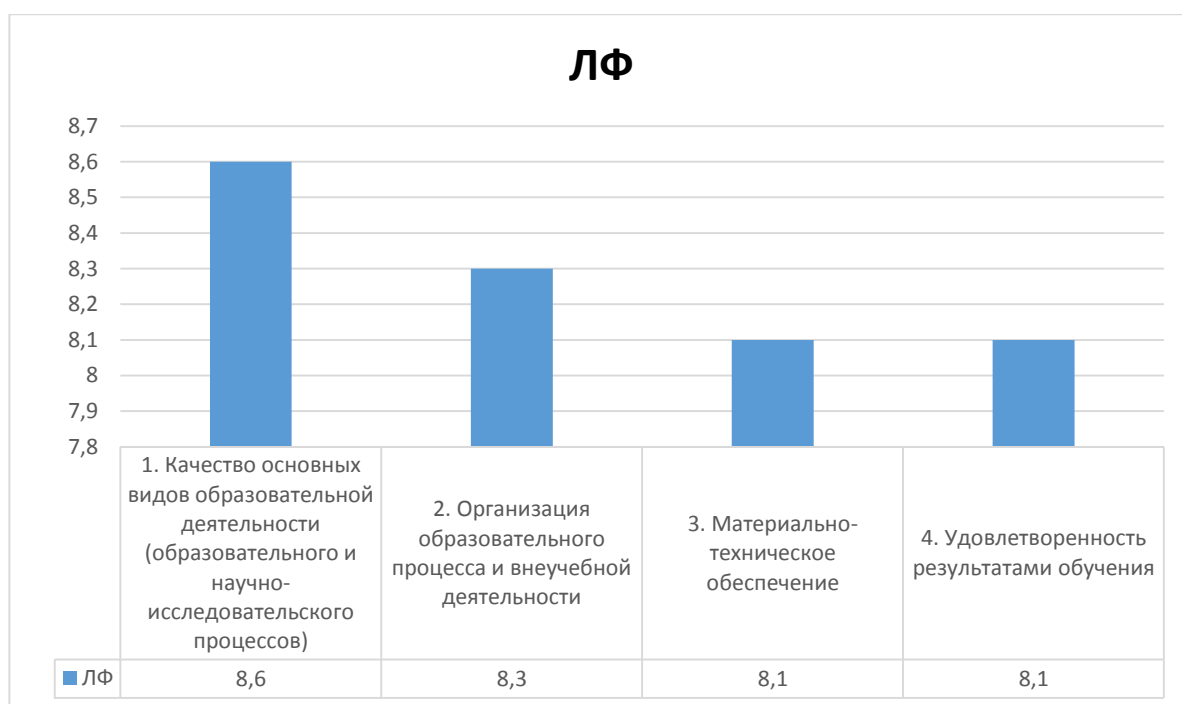


Рисунок 2 - Удовлетворенность студентов ЛФ образовательными услугами во II полугодии 2023 года

99,9% студентов **медико-диагностического факультета** **удовлетворены** качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – **8,2** балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 8,6 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 8,3, «материально-техническое обеспечение» - 8,1, «удовлетворенность результатами обучения» - 8,1 (рисунок 3).

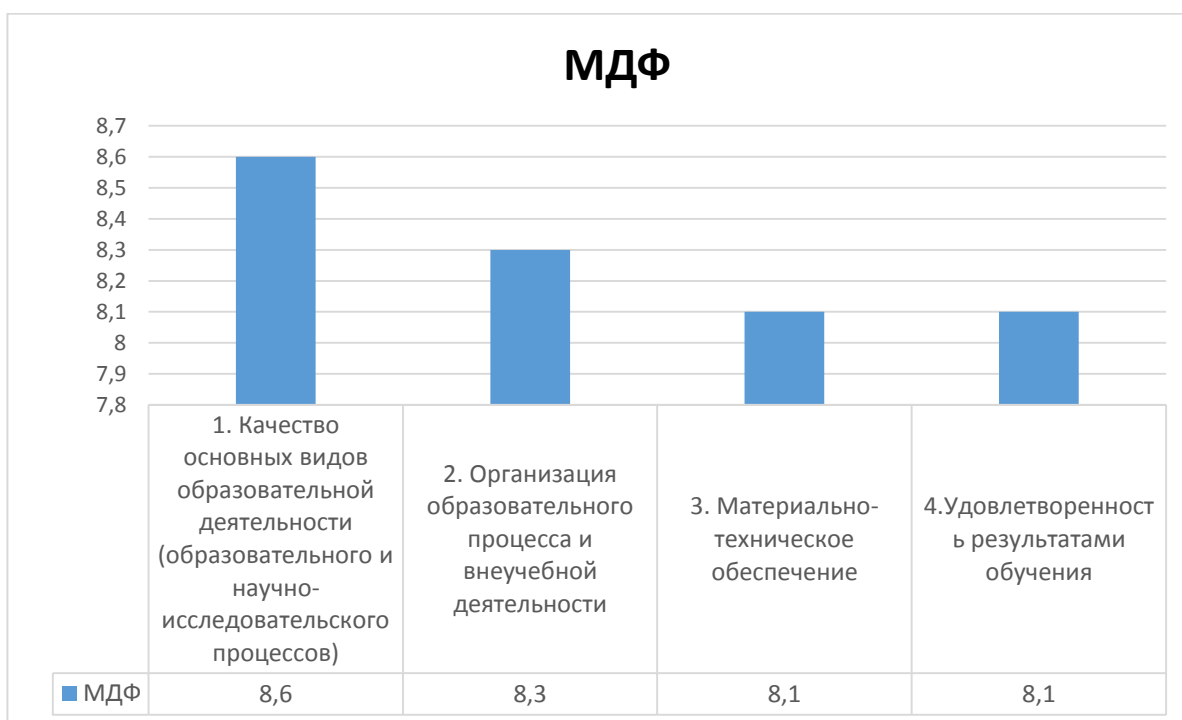


Рисунок 3 - Удовлетворенность студентов МДФ образовательными услугами во II полугодии 2023 года

100% обучающихся на факультете иностранных студентов удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – **7,6 балла**, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 7,7 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 7,5, «материально-техническое обеспечение» - 7,6, «удовлетворенность результатами обучения» - 8 (рисунок 4).

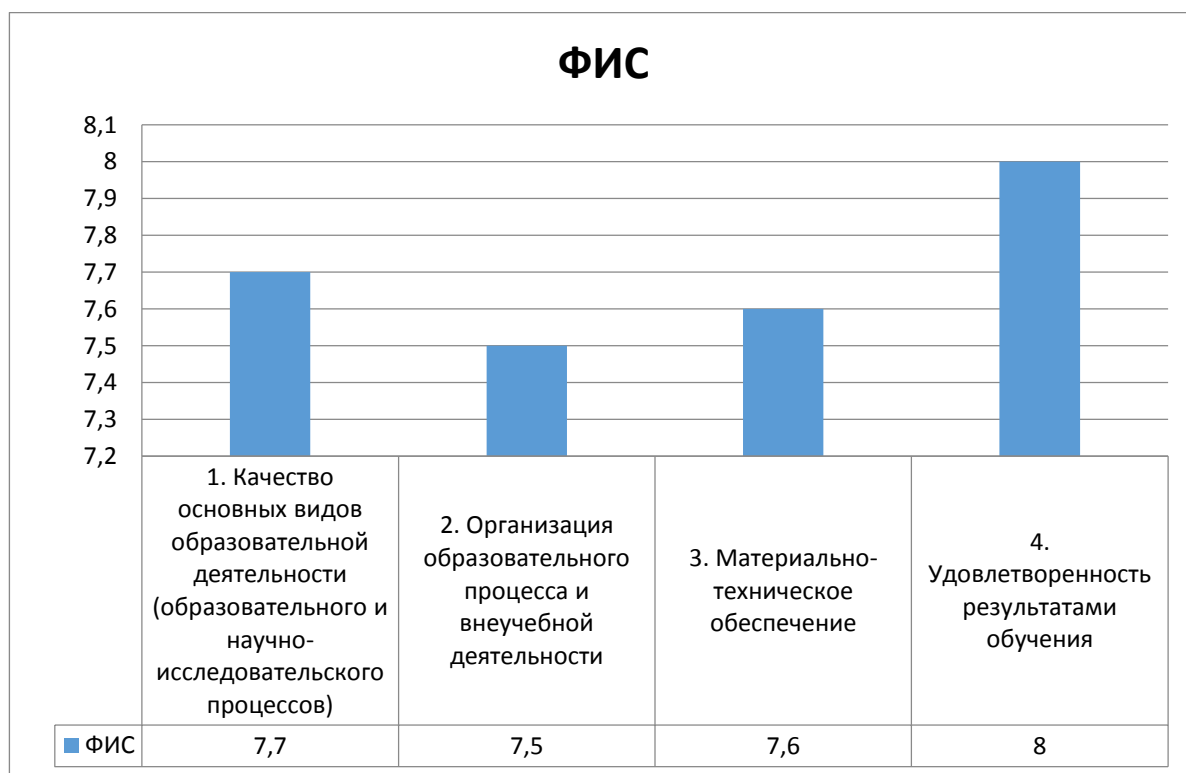


Рисунок 4 - Удовлетворенность студентов ФИС образовательными услугами во II полугодии 2023 года

При оценивании качества основных видов образовательной деятельности студенты выразили просьбу уделить больше времени отработке практических навыков (3%).

5% ответивших указали на недостаток культурно-массовых мероприятий, и 6% студентов отметили отсутствие в необходимом количестве спортивных мероприятий.

Респонденты высказались о необходимости ремонта общежитий. Указали на высокую оплату за проживание в общежитиях. Отметили актуальные проблемы (некруглосуточная работа плит, недостаточное количество холодильников в общежитии на пр.Речицком, несоблюдение режима уборки, не всегда вежливое обращение персонала и др.) (11%).

99% врачей-интернов и клинических ординаторов удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – **8,6 балла**, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 8,6 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной

деятельности» - 8,1, «материально-техническое обеспечение» - 9,3, «удовлетворенность результатами обучения» - 8,2 (рисунок 5).



Рисунок 5 - Удовлетворенность врачей-интернов и клинических ординаторов образовательными услугами во II полугодии 2023 года

Респонденты предложили открыть доступ к методическим рекомендациям кафедр, тестовым и теоретическим вопросам для аттестаций (4%); высказали просьбу о проведении отдельного цикла по изучению документации (4%).

100% магистрантов, аспирантов/соискателей удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 9,7 балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 9,7 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 9,6, «материально-техническое обеспечение» - 9,7, «удовлетворенность результатами обучения» - 9,6 балла (рисунок 6).

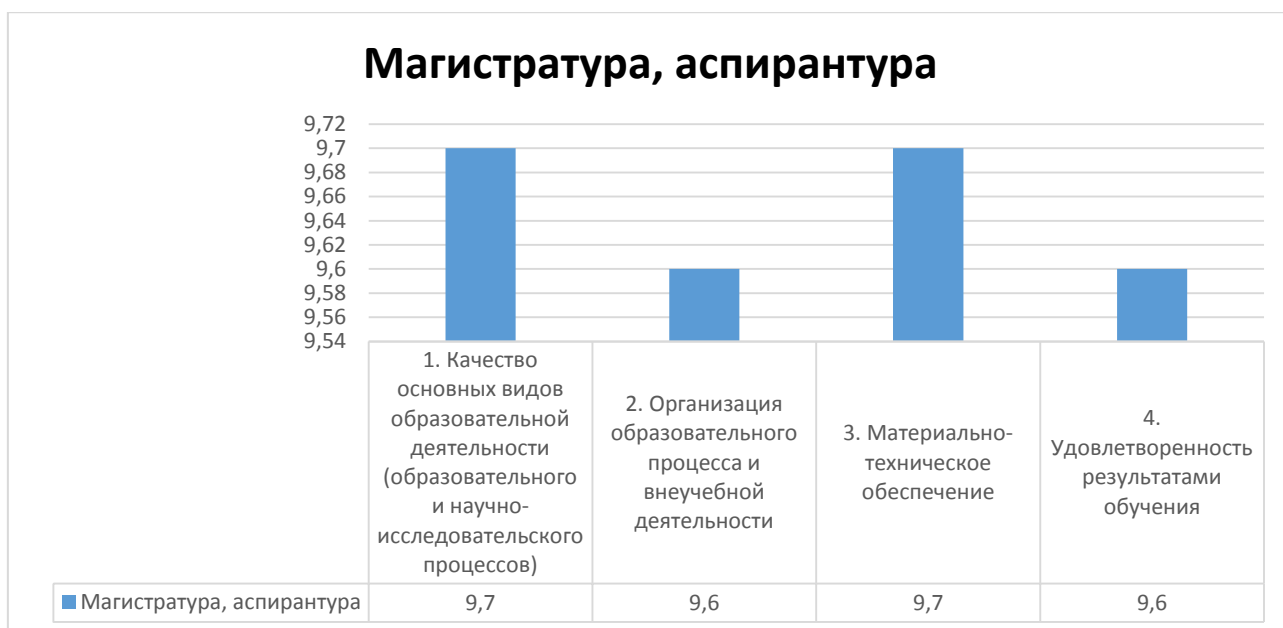


Рисунок 6 - Удовлетворенность магистрантов, аспирантов/соискателей образовательными услугами во II полугодии 2023 года

99% слушателей факультета повышения квалификации и переподготовки удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,5 балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 8,6 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 8,5, «материально-техническое обеспечение» - 8,3, «удовлетворенность результатами обучения» - 8,5 (рисунок 7).

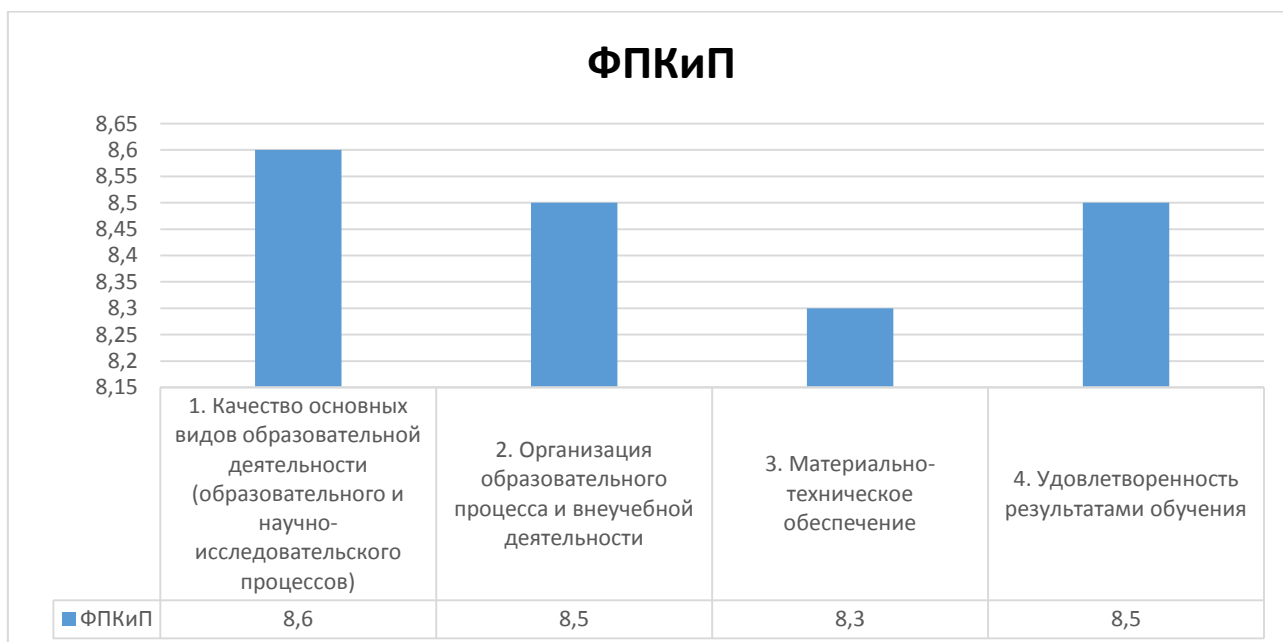


Рисунок 7 - Удовлетворенность слушателей ФПКИП образовательными услугами во II полугодии 2023 года

Слушатели поблагодарили за отличную работу. Выразили просьбу предоставлять им методические материалы, лекции для закрепления и систематизации знаний, полученных во время занятий.

100% сотрудников удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,6 балла.

Оценка удовлетворенности условиями организации труда и оснащённостью рабочих мест – 8,3 балла; уровнем оплаты труда – 7,4; морально-психологическим климатом в коллективе – 8,9; деятельностью администрации университета и отношениями с ней – 8,9; отношениями с непосредственным руководством – 9,2 балла; возможностями, предоставляемыми администрацией университета для повышения квалификации и карьерного роста – 8,7 балла; качеством и количеством учебно-методической литературы – 8,8; состоянием и оснащением аудиторного фонда и оборудования для проведения занятий – 8,2 балла; доступностью компьютерных ресурсов и оргтехники, сети Интернет (в т. ч. при проведении занятий) - 8,3; отношениями со студентами – 9,4 балла.

Оценка удовлетворённости сотрудников социально-бытовой инфраструктурой УО - 8 баллов. По мнению сотрудников, работа в ГомГМУ привлекает возможностью заниматься преподавательской деятельностью (54%), хорошей психологической атмосферой в коллективе (43%), высоким престижем ВУЗа (37%), хорошими условиями труда (35%), возможностями для самореализации (34%) и др.

Только 5% респондентов высказали желание при удобной возможности перейти на другую работу. На вопрос «Что мешает работать эффективнее?» сотрудники ответили: низкая оплата труда (29%), психическая (29%) и физическая (21%) усталость, плохо оборудованное рабочее место (18%), удаленность места проживания от работы (11%) и др.

Сотрудники выразили предложения по улучшению работы: повысить заработную плату, в том числе учебно-вспомогательному персоналу, и расширить возможности повышения квалификации (3%).

99,8% потребителей удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,5 балла, в том числе по критерию «качество основных видов образовательной деятельности» - 8,7 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 8,5, «материально-техническое обеспечение» - 8,5, «удовлетворенность результатами обучения» - 8,4 балла.

Динамика оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг в 2022, 2023 годах приведена ниже (рисунок 8).



Рисунок 8 – Удовлетворенность потребителей во II полугодии 2022, 2023 гг.

Вывод: процесс результативный, необходимы поддерживающие действия.

Педагог-психолог

С.А.Задорожнюк