

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ:
МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ КАФЕДРЫ
ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ УРАЛЬСКОЙ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ АКАДЕМИИ
(ПО ДАННЫМ АНКЕТИРОВАНИЯ)**

Г.И. Ронь, Т. М. Еловицова, Л.Н. Баян
Кафедра терапевтической стоматологии
Уральская государственная медицинская академия

Важный аспект деятельности системы качества (СК) – это изучение мнения потребителей образовательных услуг вуза [5]. Различают внутренних потребителей – студентов и преподавателей – а также внешних потребителей - работодателей, государство [1,3]. Положительный имидж образовательного учреждения складывается из мнения позитивно настроенных профессионалов-преподавателей, мнения студентов, заинтересованных получить необходимые знания и навыки для успешной работы, мнения работодателей, которое определяется налаженными с ними взаимоотношениями. быстротой реагирования на их запросы [2,4].

В данной работе были поставлены задачи:

- получить мнение внутренних потребителей образовательных услуг УГМА;
- изучить удовлетворенность внутренних потребителей образовательных услуг УГМА;
- определить рекомендации по проведению корректирующих процедур для руководства УГМА.

Изучение мнения потребителей проводили по анкетам, разработанным отделом по СК УГМА. В работе использовали три вида анкет, содержащих только закрытые вопросы и 5-балльную шкалу ответов. По итогам анкетирования была рассчитана средняя оценка удовлетворенности респондентов:

- меньше 2 – низкий уровень удовлетворенности;
- больше 2, но меньше 3 – средний уровень удовлетворенности;
- равный 3 – высокий уровень удовлетворенности.

Всего было опрошено 112 студентов 3-5 курсов стоматологического факультета УГМА и 90 % преподавателей кафедры терапевтической стоматологии УГМА.

Анализ анкетирования преподавателей УГМА. Возраст респондентов 31-61 лет (средний возраст – 48 лет).

Пол респондентов: 90 % женщин, 10 % мужчин приняли участие в опросе.

Вопрос о своевременности получения информации преподавателями УГМА был разбит на пять частей:

- «информация о мероприятиях, связанных с учебным процессом». Респондентов, согласных с этим утверждением на кафедре, – 100 %.

- «информация о развлекательных мероприятиях» передается преподавателям несколько хуже – только 90 % утвердительно ответили на этот вопрос.
- «информация о достижениях обучаемых на вневузовских мероприятиях». 20 % опрошиваемых не смогли дать ответ на этот вопрос.
- «информация о достижениях преподавателей»: согласны, что такая информация своевременна и полна 80 % респондентов.

Мнение респондентов о своевременности и полноте информации о проведении конференций: полную и своевременную информацию получают 90 % респондентов, с недочетами получают информацию 10 % респондентов.

В общем, по вопросу своевременности и полноты информации 90 % респондентов дали положительную оценку.

Следующий блок вопросов: профессиональное, творческое развитие работников академии.

Интересно, что 70 % респондентов отметили, что для них существует реальная возможность повысить свое профессиональное мастерство, проявить способности. 30 % респондентов отметили, что такие возможности есть в большинстве случаев.

«Предоставление академией возможности реализации респондентами профессионального роста»: 60 % респондентов считают, что академия дает возможность реализации их потребностей в профессиональном росте. В 30 % случаев респонденты отметили, что возможность есть почти всегда. 10 % затруднились ответить.

«Отношение администрации и преподавателей кафедры к успехам респондентов»: любому работнику необходимо признание со стороны коллег результатов их деятельности как стимул к будущим успехам. 90 % респондентов считают, что их успехи замечает трудовой коллектив. 10 % респондентов не всегда отмечают интерес коллег к их успехам.

Следующий блок вопросов – оценка организации учебного процесса.

«Удовлетворенность респондентов учебной нагрузкой»: в среднем в 80 % случаев респонденты «полностью удовлетворены» учебной нагрузкой, 20 % респондентов чаще удовлетворены, чем нет.

«Удовлетворенность респондентов аудиториями, оборудованием, условиями труда» наблюдается у 100 % респондентов.

Социально-психологический климат коллектива один из показателей удовлетворенности работников трудом.

«Конфликтность в коллективах академии»: взаимоотношения с другими работниками, руководством и студентами влияют на производительность труда, качество работы, отношение к труду. В среднем 90 % респондентов считают, что в коллективе у них сложились неконфликтные отношения.

Следующий блок вопросов – отношение респондентов со студентами: 50 % респондентов общается с обучаемыми на равных как с будущими специалистами.

«Мое отношение к обучаемым как к молодым и неопытным...»: в среднем 20% респондентов считают, что студенты молодые и неопытные, между ними – «пропасть».

«Мнение респондентов об отношении к преподавателю и его предмету»: преподаватели умеют создавать рабочую атмосферу и заинтересовать обучаемых своим предметом, поэтому 80 % удовлетворены отношением обучаемых к своему предмету, 20 % больше удовлетворены, чем нет.

Проведённое исследование позволяет констатировать факт, что средний уровень удовлетворенности респондентов максимально приближен к наивысшей оценке (4,58). Руководству следует продолжать политику сохранения достигнутых тенденций и обратить внимание на отдельные показатели оценки, данной работниками академии.

ЛИТЕРАТУРА

1. Азарьева В.В., Соболев В.С., Степанов С.А. Метод управления качеством деятельности высшего учебного заведения // Качество, инновации, образование и CAI.S-технологии. Материалы международного симпозиума под редакцией д.т.н., профессора В.Н. Азарова. – М.: Фонд «Качество», 2005. С. 154-156.

2. Колесников А.А., Козин И.Ф., Кожевников С.А., Соболев В.С., Степанов С.А., Щербаков А.Ю. Всеобщий менеджмент качества. Уч. пособие/Под общей ред. С. А. Степанова. – СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. – 200 с.

3. Method for Improving the Quality of Higher Education based on the EFQM Model, the HBO Expert Group, Second English version. Eindhoven, October 1999. – 88 pp.

4. Руководство для участников конкурса 2005 года «Системы обеспечения качества подготовки специалистов». – М.: Министерство образования и науки РФ, 2005.

5. Степанов С.А., Соболев В.С., Азарьева В.В. Методика оценки внутривузовской системы менеджмента качества// Материалы третьей Всероссийской научно-практической конференции «Управление качеством», 10-11 Марта 2004 г., «МАТИ» - РГТУ им. К.Э. Циолковского. М.: ИЦ «МАТИ» - РГТУ им. К.Э. Циолковского, 2004. С. 109-111.

РЕЙТИНГОВАЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ КАФЕДР СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО ФАКУЛЬТЕТА

Г.И.Ронь, И.Н.Костина

Стоматологический факультет

Уральская государственная медицинская академия

Рейтинг (от англ. rating – оценка, положение, ранг) – числовой показатель уровня оценок деятельности учреждения, организации или отдельной личности. Рейтинг – индивидуальный числовой показатель оценки популярности, авторитета какого-либо лица, партии, товара и т.д. – выводится на основе социологических исследований. Рейтинг – степень популярности кого-нибудь.