

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ И ИХ ВОВЛЕЧЕННОСТИ В ПРОЦЕССЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Для оценки удовлетворенности преподавателей и их вовлеченности в процессы системы менеджмента качества (СМК) образовательной организации была использована методика, рассматриваемая в данной статье.

На начальном этапе работы было решено собрать и обработать сначала мнения руководителей, а затем преподавателей и сотрудников университета о важности (ценности) основных сторон их деятельности. Для этого использовалась анкета, ответы на вопросы которой позволяют определить мнения респондентов о ценности (важности) конкретных аспектов их деятельности. В опросе принимали участие руководители (администрация) университета и сотрудники (профессорско-преподавательский и инженерный состав, учебно-вспомогательный персонал) кафедры «Автоматизированные системы и приборы». Результаты анкетирования приведены в табл. 1. Степень совпадения ценностей (степени удовлетворенности) сотрудника с ценностями организации, сформулированными ее высшим руководством в виде вопросов анкеты, является мерой вовлеченности каждого сотрудника [1].

### 1. Результаты опроса руководителей и сотрудников

№ респондента	Ответы на вопросы анкеты:					
	руководителей		сотрудников (опрос, проведенный в марте 2007 г.)		сотрудников (опрос, проведенный в декабре 2007 г.)	
	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет
1	26	3	24	5	22	7
2	25	4	24	5	24	5
3	24	5	7	22	27	2
4	27	2	17	12	28	1
5	28	1	11	18	26	3
6	23	6	18	11	19	10
7	24	5	18	11	17	12
8	29	0	20	9	20	9
9	28	1	20	9	28	1
10			17	12	23	6
11			15	14	26	3
12			21	8	27	2
13			13	16	24	5
14			19	10	27	2
15			25	4	20	9
16			25	4	11	18
17			23	6	21	8
18			25	4	20	9
19			21	8	24	5
20			22	7	23	6
21			19	10	16	13
22			12	17	19	10
23			24	5	13	16
24			9	20	28	1
25			21	8	28	1
26			23	6		

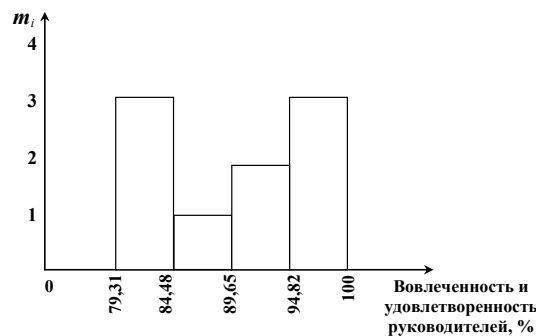
Обработку данных каждого столбца табл. 1 производили по методике статистической обработки результатов наблюдений [2]. Для этого вычисляли среднеарифметическое значение  $\bar{x}$ , среднеквадратичное отклонение  $s_n$ , определяли экстремальное значение, наиболее сильно отклоняющееся от среднеарифметического, и вычисляли критерий  $V$ . Полученное значение  $V$  сравнивали с табличным значением  $V_{\max}$ , приведенным в табл. IX приложения к книге [2]. Затем были выполнены вычисления (см. табл. 2) исправленных значений среднеквадратичного отклонения  $S_n$ , размера доверительного интервала  $\Delta\bar{x}$ , относительной погрешности среднеарифметических значений  $\delta\bar{x}$  для каждого столбца.

Для наглядного представления результатов опросов руководителей и сотрудников были использованы гистограммы. Для каждого интервала определяли количество  $m_i$  наблюдений, попадающих в этот интервал. По результатам таких вычислений были построены гистограммы, приведенные на рис. 1, наглядно демонстрирующие, что степень вовлеченности руководителей в процессы СМК значительно выше по сравнению с обычными сотрудниками и преподавателями.

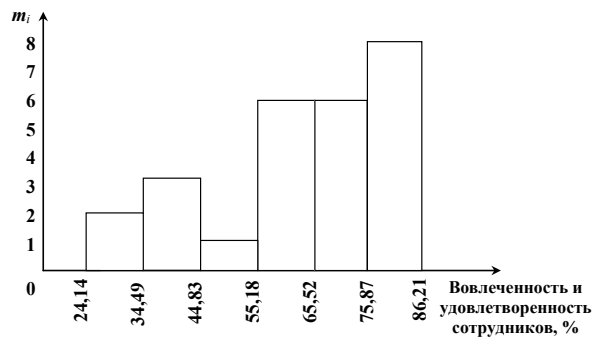
Результаты статистической обработки полученных данных приведены в табл. 2.

## 2. Результаты статистической обработки данных об удовлетворенности и вовлеченности руководителей и сотрудников в процессы СМК образовательной организации

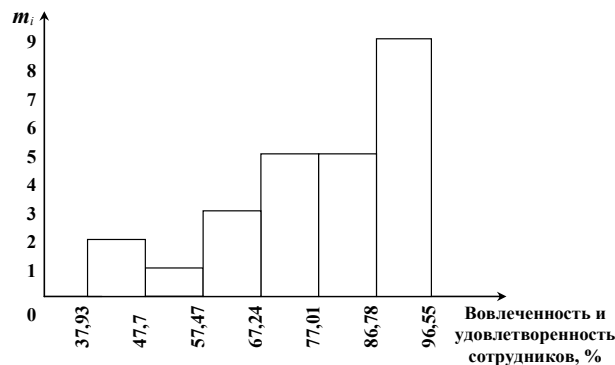
Показатель	Удовлетворенность руководителей и их вовлеченность в процессы СМК образовательной организации, %	Удовлетворенность сотрудников и их вовлеченность в процессы СМК образовательной организации, % (опрос, проведенный в марте 2007 г.)	Удовлетворенность сотрудников и их вовлеченность в процессы СМК образовательной организации, % (опрос, проведенный в декабре 2007 г.)
1	2	3	4
$\bar{x}$	89,66	65,38	77,38
$s_n$	6,89	17,12	16,23
$S_n$	7,31	17,46	16,57
$\Delta\bar{x}$	5,63	7,05	6,84
$V$	1,5	2,41	2,43
$\delta\bar{x}$	6,28	10,78	8,84



а)



б)



в)

**Рис. 1. Гистограммы распределения результатов опроса:**  
 а – руководителей; б – сотрудников (опрос, проведенный в марте 2007 г.);  
 в – сотрудников (опрос, проведенный в декабре 2007 г.)

Результаты опроса показали, что, по мнению преподавателей и других сотрудников организации, больше внимания следует уделять вопросам профессионального роста сотрудников, оплаты труда, поощрениям и другим формам признания за хорошо выполненную работу. По сравнению с результатами первоначального опроса, проведенного в марте 2007 г., показатель удовлетворенности сотрудников и их вовлеченности в процессы СМК образовательной организации к де-

кабрю 2007 г. вырос на 12 %. Это связано с тем, что за прошедшее время была проведена активная работа по подготовке к сертификации СМК университета.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Брандин, В.А. Хорошо забытое старое, или две составляющие успеха / В.А. Брандин // Top-Manager. – 2003. – № 3. – С. 118 – 123.
2. Кассандрова, О.Н. Обработка результатов измерений / О.Н. Кассандрова, В.В. Лебедева. – М. : Наука, 1970. – 104 с.

*Кафедра «Автоматизированные системы и приборы»*