

С.В. Баскаков¹, С.Ю. Бутузов¹, Ю.Ю. Черемухина²
(¹Академия ГПС МЧС России, ²МИРЭА (ТУ);
e-mail: a-julia77@yandex.ru)

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕРЕНИЕМ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА ПОЖАРНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

Представлена система управления измерением уровня удовлетворенности потребителей деятельности вуза пожарно-технического профиля, её цели, задачи, принципы, функции, организационная структура. Структурированы основные группы потребителей в образовательном учреждении. Представлен разработанный автором алгоритм измерения уровня удовлетворенности потребителей, как основной элемент нормативно-методического обеспечения системы.

Ключевые слова: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителей, требования потребителей.

S.V. Baskakov, S.Yu. Butuzov, J.Yu. Cheremukhina

MANAGEMENT SYSTEM FOR MEASUREMENT OF CONSUMERS' SATISFACTION LEVEL OF A FIRE-TECHNICAL PROFILE UNIVERSITY'S ACTIVITY

Consumers' satisfaction level measurement control system of a fire-technical profile university's activity, its aims, goals, foundations, functions and organizational structure. Main consumer groups at university are structured. Consumers' satisfaction level measurement procedure algorithm as a major element of the system's normative-methodical support is presented.

Key words: quality, quality management system, customer satisfaction, customer requirements.

Статья поступила в редакцию Интернет-журнала 18 марта 2011 г.

Введение

В настоящее время важнейшим условием развития образовательного учреждения (ОУ) пожарно-технического профиля стало наличие у него эффективной системы управления, что обусловлено рядом причин, основные из них: государственная и общественная аккредитации образовательного учреждения на базе перечня показателей деятельности вузов, включающего и показатель, учитывающий эффективность системы менеджмента качества (СМК); усилением конкуренции на рынке образовательных услуг и рынке труда и необходимость повышения качества образования, а также обеспечение гарантий качества образования в интересах потребителей образовательных услуг; необходимостью исполнения приказа Минобразования России "О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в вузах" № 304 от 03.12.2004 г.; условия Болонского процесса; конкурс Минобразования России "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов".

Один из основных принципов системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТом Р ИСО 9001-2008 – ориентация на потребителя. Образовательное учреждение ориентируется на интересы потребителей и поэтому должно понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования. Согласно ГОСТу Р ИСО 9001-2008, удовлетворенность потребителей: "Организация должна проводить мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями соответствия организации требованиям потребителей, как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества. Должны быть установлены методы получения и использования этой информации". В соответствии со стандартом мониторинг может включать в себя получение информации из таких источников, как исследование удовлетворенности потребителей, данные от потребителей о качестве исследований мнений, благодарности. Для исследования удовлетворенности потребителей в СМК должны быть решены следующие задачи: определение и структурирование потребителей по группам, установление требований потребителей, разработка методов сбора информации о восприятии потребителями соответствия организации их требованиям. Таким образом, становятся актуальными вопросы, связанные с требованиями как внутренних, так и внешних потребителей, измерением и повышением уровня их удовлетворенности.

Структурирование основных групп потребителей деятельности вуза пожарно-технического профиля

Первоочередным является установление и классификация потребителей деятельности образовательного учреждения, определение их требований и структурирование по группам. Основными направлениями деятельности вуза пожарно-технического профиля являются: подготовка, профессиональная переподготовка и повышение квалификации специалистов в области обеспечения пожарной безопасности, безопасности жизнедеятельности и защиты населения и территорий от ЧС; проведение научных исследований и опытно-конструкторских работ, инновационной деятельности для повышения качества подготовки специалистов в области пожарной безопасности, профилактики и защиты населения и территорий от ЧС, обладающих разносторонними знаниями и профессиональными навыками спасения людей, объектов народного хозяйства и борьбы с поражающими факторами чрезвычайных ситуаций; обеспечение функционирования эффективной системы управления, ориентированной на потребителей; издательская деятельность, информационное обеспечение; международная и внешнеэкономическая деятельность; изготовление и реализация продукции опытного производства (рис. 1). Деятельность вуза пожарно-технического профиля должна выполняться в интересах потребителей и поэтому необходимо понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Для образовательного учреждения внешними потребителями являются общество, работодатели, предприятия и организации, партнеры.



Рис. 1. Основные направления деятельности вуза пожарно-технического профиля

К внутренним потребителям относятся: сотрудники, обучаемые, заказчики – государство в лице Минобрнауки России, члены семьи абитуриентов, организации (рис. 2).

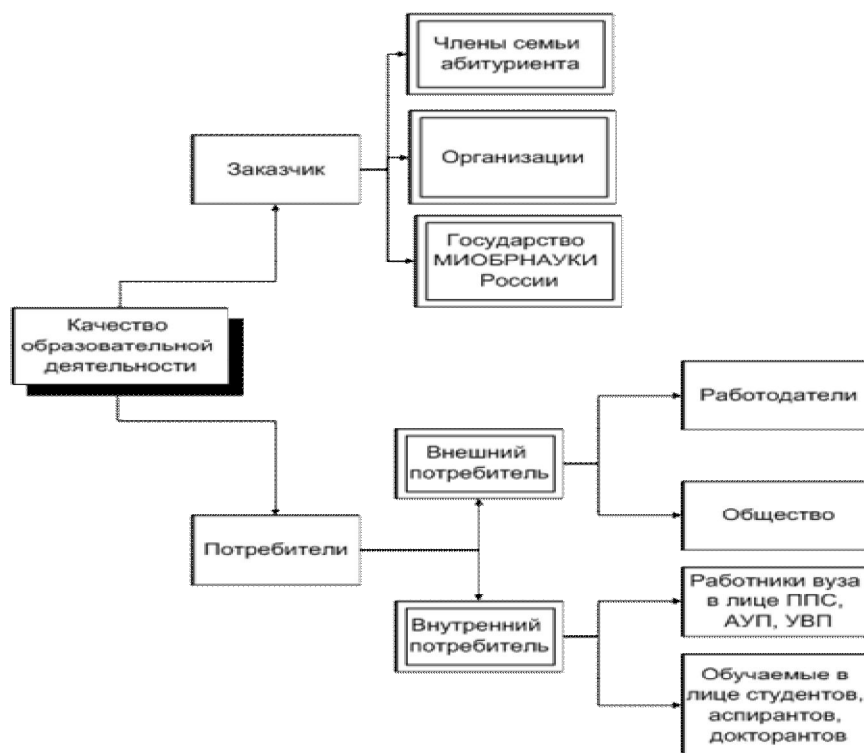


Рис. 2. Классификация потребителей ОУ

Основные требования потребителей образовательного учреждения представлены в табл. 1.

Таблица 1

Требования потребителей

Потребители и заказчики	Требования
Государство, общество	- критерии аккредитации.
Сотрудники ОУ	<ul style="list-style-type: none"> - условия работы не должны уступать высшему мировому уровню; - необходимый уровень обеспечения методической литературой; - благоприятный морально-психологический климат в коллективе; - необходимый уровень морального поощрения результатов деятельности; - достойная заработная плата; - удобство расписания занятий.
Работодатели	<ul style="list-style-type: none"> - способность применения теоретических знаний, полученных в ходе обучения, на практике; - уровень знаний в области специализации; - профессиональная компетентность; - способность к проведению научных исследований и творческих поисков в рамках профессии; - необходимый уровень владения иностранным языком; - способность к быстрому изучению специфики организации; - способность проявлять качества лидера; - способность к командной работе; - способность к самообучению; - наличие аналитических способностей; - наличие практического опыта в области специализации; - исполнительность, ответственность, стремление к профессиональному росту; - наличие высшего образования; - квалифицированно поставленная речь; - знание компьютера на уровне "уверенный пользователь" (Word, Excel, Internet, Outlook); - знание специализированных программ (Photoshop, Autocad, Coreldraw и т.д. по специальности); - знание языков программирования.
Обучаемые	<ul style="list-style-type: none"> - в содержании дисциплин должно быть больше практических аспектов; - изучение иностранного языка в течение всего периода обучения; - возможность выбора дисциплин в учебном плане; - организация учебно-познавательных экскурсий на предприятия; - ознакомление студентов со специальностью в начале обучения; - улучшение уровня оснащения учебных аудиторий и лабораторий современным техническим оборудованием; - удобное расписание; - использование в процессе обучения наглядных материалов (слайд-презентаций, видео); - организация встречи студентов с потенциальными работодателями [1].

Система управления измерением уровня удовлетворенности потребителей деятельности вуза пожарно-технического профиля

Для определения методов сбора информации о восприятии потребителями соответствия деятельности образовательного учреждения пожарно-технического профиля их требованиям разработана система управления измерением уровня удовлетворенности потребителей. Управление осуществляется по принципу Шухарта-Деминга – планирование, реализация, проверка, улучшение. Система управления измерением уровня удовлетворенности потребителей в вузе – совокупность взаимосвязанных элементов, необходимых для определения восприятия потребителями степени выполнения их требований к деятельности образовательного учреждения.

Система включает в себя следующие компоненты: цель, функции, принципы, организационную структуру, нормативно-методическое обеспечение. Основная цель системы – измерение уровня удовлетворенности всех групп потребителей деятельности вуза пожарно-технического профиля с учетом восприятия потребителями степени выполнения требований. Нормативно-методическая база измерения уровня удовлетворенности потребителей ОУ должна соответствовать мировому уровню, методам менеджмента качества и учитывать особенности образовательного учреждения. Уровень удовлетворенности потребителей – один из важнейших показателей качества обучения, позволяющий разработать практические рекомендации по управленческому воздействию на образовательный процесс.

Постоянное функционирование системы управления измерением уровня удовлетворенности потребителей направлено на повышение качества образовательной деятельности с учетом требований как внутренних (учебно-вспомогательный персонал (УВП), профессорско-преподавательский персонал (ППС), административно-управляющий персонал (АУП), обучаемые), так и внешних (работодатели, государство, общество) потребителей и других заинтересованных сторон.

Результаты деятельности системы – обеспечение конкурентоспособности ОУ в целом, содействие трудоустройству студентов и выпускников, укрепление сотрудничества с работодателями. Основными функциями системы управления измерением уровня удовлетворенности потребителей являются – аналитическая (работа с информацией, методы поиска), диагностическая, прогностическая, информационная, организационно-управленческая [2].

Принципы системы управления измерением уровня удовлетворенности потребителей ОУ:

1. Информационная открытость – необходимое условие эффективности системы, при котором все результаты исследования и наблюдений должны быть доступны для руководителей, сотрудников, преподавателей, обучаемых и других заинтересованных лиц.

2. Доступность – информация в системе управления измерением уровня удовлетворенности должна быть в форме, доступной для восприятия и понимания потребителями в вузе, позволяющей использовать её для принятия решений, разработки корректирующих и предупреждающих действий.

3. Экономичность. Измерение уровня удовлетворенности потребителей – задача, связанная с большими затратами временных и трудовых ресурсов. Система должна использовать современные инструменты и технологии, позволяющие минимизировать стоимость проведения исследования.

4. Регулярность сбора информации. Регулярная отчетность с рекомендациями по совершенствованию образовательной деятельности – как итог измерения уровня удовлетворенности потребителей – превращает систему в постоянный эффективный инструмент менеджмента качества обучения.

5. Конфиденциальность. Личная информация о потребителях должна быть доступна для измерения уровня удовлетворенности внутри образовательного учреждения и активно защищена от несанкционированного доступа, если потребитель требует ограничения доступа к ней.

6. Ответственность. Образовательное учреждение должно обеспечивать установление и доведение до сведения работников ответственности за деятельность и принятие решения по измерению уровня удовлетворенности потребителей, отчетность по их результатам должна быть четко установлена.

7. Постоянное улучшение. Постоянное совершенствование самой системы с учётом изменений внешней и внутренней документации системы менеджмента качества.

Организационная структура системы управления измерением уровня удовлетворенности потребителей представлена на рис. 3. Участники системы: потребители (заказчики) деятельности ОУ, служба качества в ОУ, подразделения ОУ, регистрирующие и анализирующие отзывы потребителей как один из основных источников вторичной информации для определения уровня удовлетворенности потребителей, источники вторичной информации для измерения уровня удовлетворенности потребителей – учебно-методическое управление (УМУ), центр по работе с выпускниками (ЦРВ), факультет дополнительных профессий, аспирантура.

Роль потребителей в системе – совместное с ОУ формирование требований и предоставление информации о степени их выполнения в службу качества, разрабатывающей на их основе показатели удовлетворенности. Служба качества обеспечивает в системе: разработку нормативно-методического обеспечения измерения уровня удовлетворенности потребителей; разработку процедуры и определение методов сбора сведений для измерения уровня удовлетворенности потребителей (расчёт выборки, разработка форм для мониторинга качества образовательного процесса, коррекция выборочной совокупности, опросы, наблюдения, анкетирование, внутренние аудиты); разработку методов анализа и обработку информации об удовлетворенности потребителей (экспертный метод, коррекция выборочной совокупности, формирование баз данных, формирование словаря переменных); измерение уровня удовлетворенности потребителей (составление итогового отчета с рекомендациями по совершенствованию деятельности образовательного учреждения, разработка корректирующих и предупреждающих действий). Анализ результатов трудоустройства выпускников, анализ рынка образовательных услуг, установление основополагающих требований в ОУ, представление вторичной информации в виде отчетов, материалов, исследований, результатов анкетирования или опросов, проводимых ранее – роль УМУ, ЦРВ, факультета дополнительных профессий, аспирантуры.

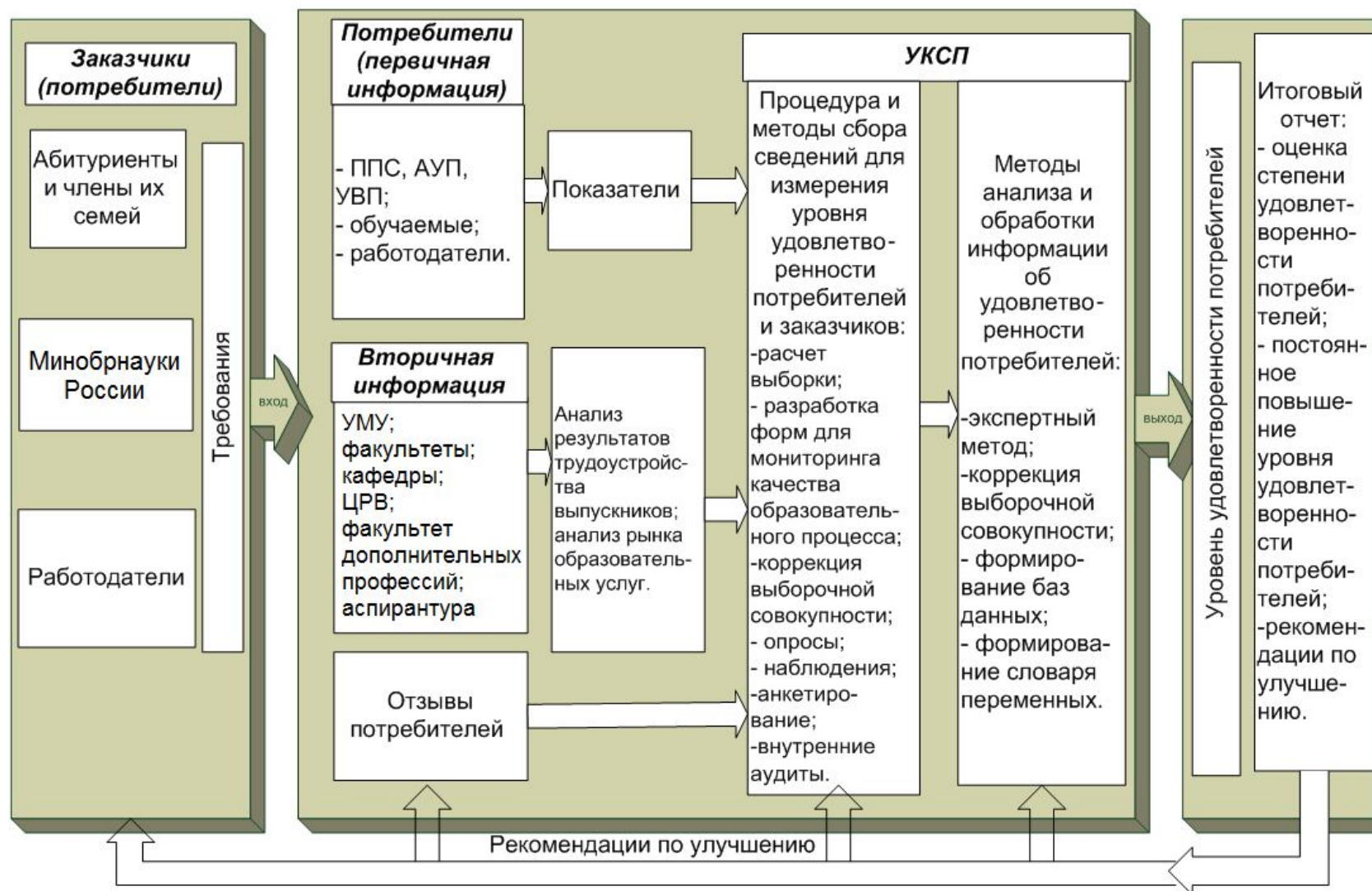


Рис. 3. Организационная структура системы управления измерением уровня удовлетворенности потребителей

Нормативно-методическое обеспечение системы управления измерением уровня удовлетворенности потребителей деятельности вуза пожарно-технического профиля

Нормативно-методическое обеспечение системы управления измерением уровня удовлетворенности потребителей состоит из трех документов, описывающих процедуры измерения уровня удовлетворенности для каждой группы потребителей: работодателей, обучаемых, работников ОУ. Нормативные документы устанавливают требования и порядок проведения измерения уровня удовлетворенности потребителей для последующей разработки рекомендаций по повышению уровня удовлетворенности в соответствии с требованиями ГОСТа Р ИСО 9001-2008. Область распространения данной документации – факультеты, кафедры и другие структурные подразделения, участвующие в образовательном процессе. Нормативные документы разработаны с учётом отечественного и мирового опыта в вопросах измерения уровня удовлетворенности потребителей, требований ГОСТа Р ИСО 9001-2008. Основным элементом нормативно-методического обеспечения является алгоритм измерения уровня удовлетворенности потребителей (рис. 4).

Рекомендации по внедрению

Система управления измерением уровня удовлетворенности потребителей деятельности вуза пожарно-технического профиля позволяет решить ряд достаточно важных задач:

- определить уровень удовлетворенности потребителей;
- установить их требования;
- установить ответственность должностных лиц вуза, задействованных при измерении уровня удовлетворенности потребителей;
- установить порядок взаимодействия структурных подразделений образовательного учреждения при измерении уровня удовлетворенности потребителей;
- определить методы сбора информации об уровне удовлетворенности потребителей;
- установить систему показателей, позволяющих измерить уровень удовлетворенности [3];
- установить критерии удовлетворенности;
- установить процедуру анализа и обработки полученной информации об уровне их удовлетворённости;
- обеспечить выполнение требований стандартов ГОСТа Р ИСО 9001-2008;
- обеспечить выполнение критериев общественной аккредитации Ассоциации инженерного образования России (АИОР), Премии Малколма Болдриджа, Знака качества EFQM;
- обеспечить постоянное совершенствование образовательного процесса с учётом требований потребителей.

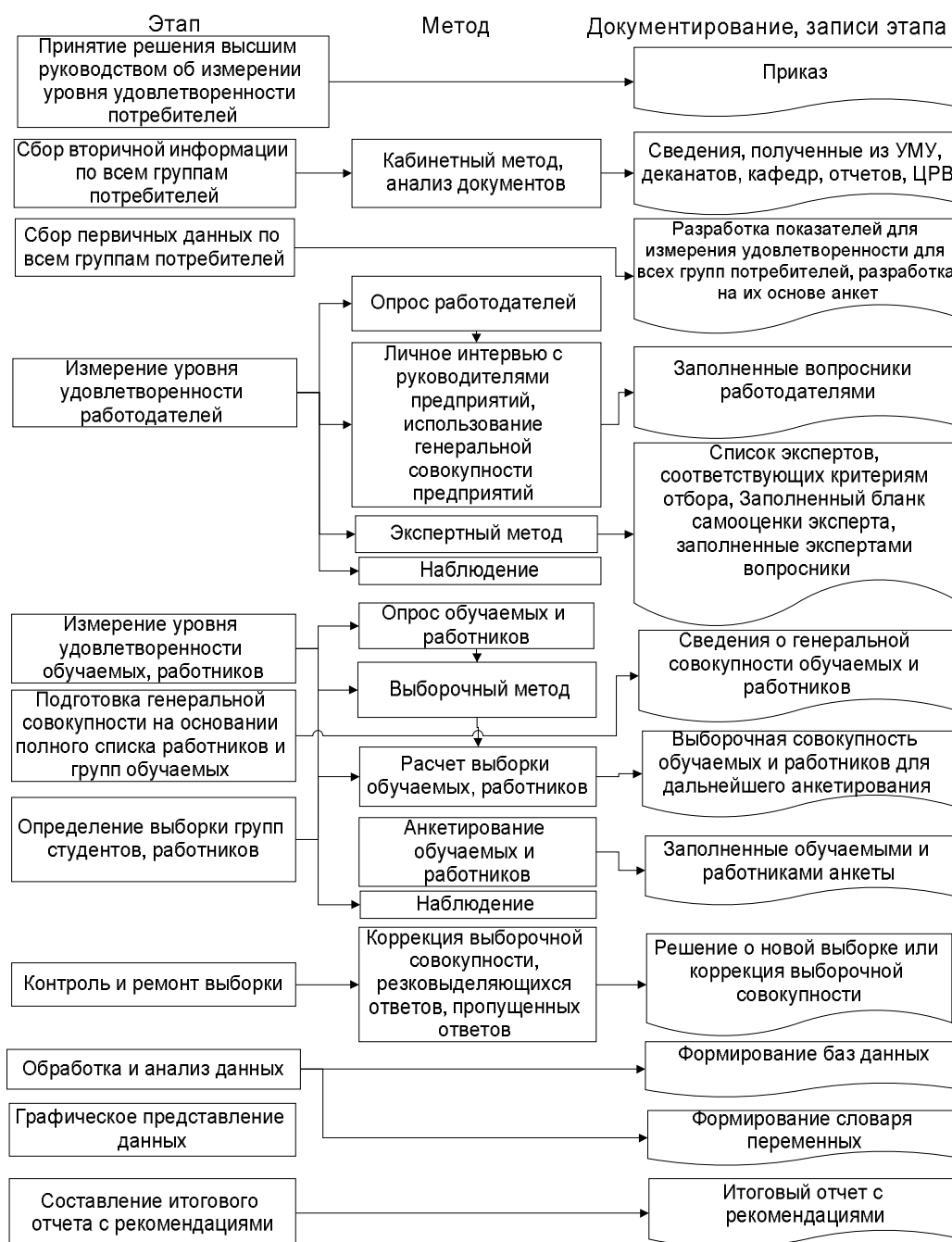


Рис. 4. Алгоритм измерения уровня удовлетворенности потребителей деятельности вуза пожарно-технического профиля

Литература

1. **Чермухина Ю.Ю.** Анализ требований потребителей – основа улучшения в системе менеджмента качества вуза // Сборник статей XIV Международной научно-методической конференции "Университетское образование". Пенза: Пензенский государственный университет, 2010. С. 500-504.
2. **Капелюк З.А., Донецкая С.С., Струминская Л.М.** Потребительский мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг в вузе // Стандарты и качество. 2006. № 1. С.62-67.
3. **Алешина Ю.Ю., Сидорин В.В.** Показатели для оценки уровня удовлетворенности потребителей в образовательном учреждении // Сборник методических материалов, статей и тезисов участников форума гарантии профессионального образования. М.: Российская академия государственной службы при Президенте Российской Федерации, 2009. С. 33–47.