

ИННОВАЦИОННЫЙ ЕВРАЗИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МАГИСТРАТУРА

Кафедра «Менеджмент»

Магистерская диссертация

**МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УСЛУГ**

6N0507 – Менеджмент

Исполнитель _____ О.Е. Комаров
(подпись, дата)

Профессор, д.с.н. _____ С.Г. Симонов
(подпись, дата)

Допущена к защите:

Зав. кафедрой «Менеджмент»

доцент, к.э.н. _____ З.К. Смагулова
(подпись, дата)

Павлодар, 2010

РЕФЕРАТ

Объем работы составляет 75 страниц, включая 25 таблиц и 6 рисунков. В диссертации использовано 40 источников.

Перечень ключевых терминов: система менеджмента качества, мониторинг удовлетворенности потребителей, образовательная услуга, удовлетворенность потребителей, высшее учебное заведение, образовательная организация, образовательное учреждение, студенты, профессорско-преподавательский состав, заинтересованные стороны.

Объект исследования – качество образовательных услуг.

Предмет исследования – мониторинг удовлетворенности потребителей как инструмент управления качеством образовательных услуг.

Цель работы - разработка рекомендаций по улучшению качества образовательных услуг на основе мониторинга удовлетворенности потребителей (на примере ИнЕУ как объекта управления).

Методы исследования. В исследовании использованы методы общенаучного познания: анализ, синтез, аналогия, обобщение, сравнение, систематизация, проектирование и моделирование.

В рамках исследования широко использовались количественные и качественные методы управленческого обследования – SWOT-анализ, матричный анализ, социологические опросы, а также методы компьютерной обработки полученной информации. В качестве специальных инструментов автором были использованы приемы сравнения, методы статистических группировок, логико-структурного анализа, корреляционного анализа и субъективных оценок.

Научная новизна:

- изучены инструменты управления качеством образовательных услуг в качестве комплексной научно-методической проблемы;
- разработан и апробирован инструментарий (анкеты) для оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);
- разработана и апробирована в ИнЕУ методика комплексной оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);
- на основе комплексной оценки качества образовательных услуг разработаны рекомендации руководству ИнЕУ по улучшению качества образовательных услуг и совершенствованию работы вуза.

Характеристика собранного фактического материала. При сборе и анализе эмпирического материала по теме настоящего исследования было опрошено 450 студентов ИнЕУ, 200 преподавателей ИнЕУ и 30 работодателей, у которых работают выпускники ИнЕУ. Общее число респондентов, опрошенных в ходе проведенных исследований, составило 680 человек.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
ВВЕДЕНИЕ	6
1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНСТРУМЕНТОВ <u>УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ</u>	11
1.1 <u>Инструментарий управления качеством образовательных услуг</u>	11
1.2 <u>Специфика мониторинга потребительской удовлетворенности как инструмента управления качеством</u>	19
2 МОНИТОРИНГ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	23
2.1 Технология построения мониторинга потребительской удовлетворенности в сфере образовательных услуг	23
2.2 Анализ удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (на примере ИнЕУ)	35
2.2.1 Исследование потребительской удовлетворенности студентов	35
2.2.2 Исследование потребительской удовлетворенности профессорско-преподавательского состава	41
2.2.3 Исследование потребительской удовлетворенности работодателей выпускников ИнЕУ	47
2.2.4 Комплексная оценка качества образовательных услуг ИнЕУ	50
3 МОНИТОРИНГ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАК ОСНОВА МАРКЕТИНГОВОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	67
ПРИЛОЖЕНИЯ	70

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей диссертации использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 7.32-2001 – Межгосударственный стандарт.

ГОСТ 7.1–2003 – Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

ГОСТ 2.105–95 – Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам.

Инструкция по оформлению диссертации и авторефератов 15.10.2004. Утверждена приказом Председателя ВАК МОН Республики Казахстан от 28 сентября 2004 г. № 377-3 ж.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ВУЗ – высшее учебное заведение
ИнЕУ – Инновационный Евразийский университет
КазНУ – Казахский национальный университет
ЛСА - логико-структурный анализ
МУП – мониторинг удовлетворенности потребителей
ПГПИ – Павлодарский государственный педагогический институт
РК – Республика Казахстан
ОО – образовательная организация
ОУ – образовательное учреждение
ПМ – потребительский мониторинг
ППС – профессорско-преподавательский состав
РГКП – Республиканское государственное казенное предприятие
СМИ – средства массовой информации
СМК – система менеджмента качества
СПМ – система потребительского мониторинга
СРО – самостоятельная работа обучающегося
СРС – самостоятельная работа студента
СРСП – самостоятельная работа студента с преподавателем
СК – система качества
СЦ – социологический центр

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Актуальность проблемы оценки и управления качеством образования на основе мониторинга удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон объясняется тем, что за последние десятилетия высшее образование в нашей стране приобрело широкомасштабный характер. Наряду с положительными моментами, это стало вызывать растущее беспокойство за качество и эффективность образовательного процесса.

Поэтому повышаются требования общества к качеству профессионального образования, кардинально обновляются технологии обучения, быстро меняются организационные и экономические условия деятельности вузов, обостряется конкурентная борьба на рынке образовательных услуг.

Современный конкурентоспособный вуз должен иметь отлаженную, эффективную систему управления качеством подготовки будущих специалистов, включающую новые организационные и методические принципы решения этой проблемы.

Особенности организации и проблемы функционирования высшего учебного заведения в рыночных условиях делают необходимым использование маркетинговых инструментов для повышения качества его образовательных услуг [1].

Степень разработанности проблемы. Вопросы управления качеством образовательных услуг на основе мониторинга удовлетворенности потребителей до настоящего времени не были предметом специального исследования и ограничивались рассмотрением в рамках качества образования или общих вопросов методологии СМК и не носили системного характера.

Вопросам мониторинга удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей, методике проектирования системы менеджмента качества образования в вузе на основе логико-структурного подхода, в том числе квалиметрического подхода при оценке качества услуг образования посвящены специализированные сайты:

<http://www.ecsocman.edu.ru>;

<http://www.quality.edu.ru>;

<http://www.stq.ru>.

Подход к рассмотрению качества образовательных услуг в аспекте качества образования и конкурентоспособности был сформирован специализированными периодическими изданиями - журналами «Стандарты и качество», «Университетское управление».

Самооценка как инструмент управления качеством образовательных услуг изучалась многими учеными. Это работы из области современной практики менеджмента качества, отражающие разные подходы к рассмотрению самооценки - О.В. Богдановой, Е.Ю. Игнатевой, Ю.С. Васильева, Е.Ю. Васильевой.

Качество образовательных услуг изучалось в контексте организации учебного процесса, самостоятельной работы студентов, а также методик оценки качества М.И. Рабиновичем, Ю.С. Степановым, А.В. Барановой, Л.Н.

Голышевой, Е. Родионовой, Т. Козловым.

В рамках компетентностного подхода и его роли для качества образования, как ведущего звена в проектировании и внедрении СМК, занимались Т.В. Забегалина, З.В. Зарубин, Т.П. Можаяева, Л.И. Назина, М.А. Ноздрин, Г.В. Попов, В.И. Шанин.

Качество образовательных услуг рассматривалось в аспекте вопросов технологии и информационного обеспечения СМК в вузах Ф В. Гречниковым, В.А. Кечиным, В.А. Колпаковым, В.С. Кузьмичевым, А.М. Ланским, М.В. Латышевым, Д.Е. Пашковым, В.А. Сойфер, А.К. Сущевым.

Вопросы управления качеством не только с позиций диагностирования учебного процесса, но и предупреждения рисков вуза, разработки методики их оценки, снижения рисков, управления ими составили предмет научных интересов И.Т. Балабанова, Г.Б. Клейнер, О. Патласова.

Из отечественных исследователей вопросами методологии СМК занимаются К.Е. Кубаев, Г.Н. Сулейменова, Г. Пивень, М. Нургужин, Ш. Каланова, И. Падиарова.

Объект исследования – качество образовательных услуг.

Предмет исследования – мониторинг удовлетворенности потребителей как инструмент управления качеством образовательных услуг.

Цель диссертационного исследования является разработка рекомендаций по улучшению качества образовательных услуг на основе мониторинга удовлетворенности потребителей (на примере ИнЕУ как объекта управления).

Для достижения поставленной цели в диссертационной работе потребовалось решить следующие **задачи**:

- изучение инструментов управления качеством образовательных услуг как комплексной научно-методической проблемы;
- разработка и апробация инструментария (анкет) для оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);
- разработка и апробация методики комплексной оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);
- на основе комплексной оценки качества образовательных услуг разработать рекомендации руководству ИнЕУ по улучшению качества образовательных услуг и совершенствованию работы вуза.

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды зарубежных и казахстанских ученых, занимающихся проблемами управления качеством образовательных услуг на основе маркетинговой концепции.

Исследование выполнено на основе комплексного подхода и общенаучных принципов познания, таких как: объективности, единства теоретического и прикладного анализа, логического анализа, раскрытия общего и особенного в процессах развития предмета исследования, системности, детерминизма, верификации и достоверности полученных результатов.

Методы исследования. В исследовании использованы методы общенаучного познания: анализ, синтез, аналогия, обобщение, сравнение, систематизация, проектирование и моделирование.

В рамках исследования широко использовались количественные и качественные методы управленческого обследования – SWOT-анализ, матричный анализ, социологические опросы, а также методы компьютерной обработки полученной информации. В качестве специальных инструментов автором были использованы приемы сравнения, методы статистических группировок, логико-структурного анализа, корреляционного анализа и субъективных оценок.

Информационная база исследования. При сборе и анализе эмпирического материала по теме настоящего исследования было опрошено 450 студентов ИнЕУ, 200 преподавателей ИнЕУ и 30 работодателей, у которых работают выпускники ИнЕУ. Общее число респондентов, опрошенных в ходе проведенных исследований, составило 680 человек.

В целях всестороннего изучения мониторинга потребительской удовлетворенности как инструмента управления качеством образовательных услуг были изучены и проанализированы: экономико-управленческая литература; публикации по теме исследования; законодательные акты; материалы периодических изданий и Internet-источников; опыт казахстанских и российских вузов; международные стандарты в области управления

Научная новизна диссертации состоит в следующем:

- изучены инструменты управления качеством образовательных услуг в качестве комплексной научно-методической проблемы;
- разработан и апробирован инструментарий (анкеты) для оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);
- разработана и апробирована в ИнЕУ методика комплексной оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);
- на основе комплексной оценки качества образовательных услуг разработаны рекомендации руководству ИнЕУ по улучшению качества образовательных услуг и совершенствованию работы вуза.

Теоретическая и практическая значимость результатов исследования. Результаты диссертационного исследования имеют как теоретическое, так и практическое значение. Теоретические и методологические положения диссертации определяются актуальностью анализа качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей), что позволяет сформулировать целостное представление о механизмах управления качеством и послужит методологическим основанием для дальнейших комплексных исследований образовательных процессов в высших учебных заведениях Республики Казахстан и зарубежных стран.

Разработанный автором инструментарий (анкеты) и методика комплексной оценки качества образовательных услуг со стороны студентов, преподавателей

и работодателей могут быть использованы в работе аналитических отделов и служб высших учебных заведений, что позволяет выявить специфику и особенности восприятия потребителями качества образования, обнаружить различные тенденции, характеризующие этот процесс, а также дать комплексную оценку качества образовательных услуг (см. Приложения А, Б, В).

Предложенные автором рекомендации могут представлять интерес для руководства ИнЕУ при разработке управленческих решений по улучшению качества образовательных услуг и совершенствованию работы вуза.

Материалы диссертации могут быть использованы при создании материалов курсов переподготовки и повышения квалификации для руководителей и специалистов образовательных организаций и учреждений, а также в учебном процессе казахстанских вузов при изложении отдельных тем в лекционных курсах по дисциплинам «Система менеджмента качества образования», «Менеджмент качества», «Инновационный менеджмент».

Апробация работы и внедрение результатов исследования. Концептуальные положения диссертации и разработанный автором инструментарий (анкеты) и методика комплексной оценки качества образовательных услуг со стороны студентов и профессорско-преподавательского состава с 2007 года по настоящее время используются в Павлодарском государственном педагогическом институте, что позволяет:

- получить информацию об уровне потребительской удовлетворённости студентов и преподавателей;
- определить потребности и интересы студентов и преподавателей;
- выявить слабые стороны образовательных процессов отдельных факультетов и института в целом;
- на основе анализа полученной информации разрабатывать научно обоснованные рекомендации, которые являются основой для принятия управленческих решений руководством ПГПИ в целях проведения необходимых коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

Теоретико-методологические положения диссертации, выводы, предложения и практические рекомендации, а также результаты исследований, были положены в основу выступлений и докладов автора в следующих научно-практических конференциях различного уровня:

- региональной научно-практической конференции «II Капеновские педагогические чтения» (27 мая, 2009г., ПГПИ)
- республиканской научно-практической конференции «I Шаяхметовские чтения» (4 декабря 2009г., ПГПИ)
- международной научно-практической конференции «Иртышский бассейн: современное состояние и проблемы устойчивого развития» (11 декабря 2009г., ПГПИ);
- региональной научно-практической конференции «III Капеновские педагогические чтения» (21 мая, 2010г., ПГПИ).

Публикации результатов исследования. По теме диссертации опубликовано 6 научных работ (докладов) в материалах научных конференций, в том числе в 1 международной:

1 Анкетирование как метод получения информации в прикладных социологических исследованиях // Материалы региональной научно-практической конференции «II Капеновские педагогические чтения» - Павлодар: ПГПИ, 2009. Том II – С. 286-291.

2 Социологическая оценка результативности воспитательного процесса в ПГПИ // Материалы республиканской научно-практической конференции «I Шаяхметовские чтения» (4 декабря 2009г.) – Павлодар: ПГПИ, 2009 – С. 24-30.

3 Исследования результативности работы компетентностной модели образования в ПГПИ (опыт социологического центра «Консалтинг») // Материалы республиканской научно-практической конференции «I Шаяхметовские чтения» (4 декабря 2009г.) – Павлодар: ПГПИ, 2009 – С. 260-266.

4 Профессиональная ориентация и удовлетворённость абитуриентов выбором ПГПИ // Материалы международной научно-практической конференции «Иртышский бассейн: современное состояние и проблемы устойчивого развития» 11 декабря 2009г. – Павлодар: ПГПИ, 2009, Т. II – С. 62-65.

5 Потребительский мониторинг как метод самооценки и управления качеством // Материалы региональной научно-практической конференции «III Капеновские педагогические чтения» - Павлодар: ПГПИ, 2010, Том II – С. 264-267.

6 Пожелания работодателей в отношении компетенций, необходимых выпускникам вуза в трудовой деятельности // Материалы региональной научно-практической конференции «III Капеновские педагогические чтения» - Павлодар: ПГПИ, 2010, Том II – С. 267-269.

Структура и объем диссертации. Структура диссертации обусловлена логикой достижения поставленной цели и задач исследования. Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованных источников и приложений. Объем диссертации составляет 75 страниц, включая 25 таблиц и 6 рисунков. В диссертации использовано 40 источников. В Приложениях А, Б, В представлен авторский инструментарий (анкеты) для оценки качества образовательных услуг со стороны студентов, преподавателей и работодателей выпускников ИнЕУ.

1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНСТРУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Инструментарий управления качеством образовательных услуг

Проблемы менеджмента качества в области предоставления образовательных услуг в последние годы приобрели общепризнанную актуальность. Подходы, предлагаемые для их решения зачастую нетрадиционны, неоднозначны и порождают множество споров. В последнее время появляется большое количество работ, выполняются проекты, посвящённые созданию систем менеджмента качества на основе международных стандартов.

В настоящее время в мире активно функционируют свыше десяти региональных сетей агентств по гарантии качества образования, которые являются новыми наднациональными органами координации в данной сфере и определяют ориентиры агентств качества, опосредованно начиная влиять и на развитие национальных систем образования [2]. Увеличивается и число образовательных организаций как уже сертифицировавших, так и активно работающих над созданием и внедрением системы менеджмента качества.

Под системой менеджмента качества образовательной организации понимается система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству [3], а по определению ISO 8402:94 [4] совокупность:

- организационной структуры;
- методик (порядков выполнения документированных и не документированных процедур, методических указаний, положений, должностных и рабочих инструкций);
- процессов;
- ресурсов,

необходимых для осуществления общего руководства качеством. Говоря о системе менеджмента качества (СМК), необходимо, прежде всего, определить модель, в соответствии с которой она будет проектироваться, формироваться, а затем внедряться. При этом под моделью системы менеджмента качества понимается совокупность принципов, методов выполнения деятельности, показателей, критериев и требований к различным аспектам и процессам деятельности организации, определяющих уровень совершенства этих процессов и способы их оценки, которые в совокупности определяют все процессы деятельности организации, направленные на достижение требуемых результатов по качеству. На практике наиболее часто используется модель СМК, изложенная в ГОСТ ИСО 9001-2001, которая в настоящее время заменяется на ГОСТ ИСО 9001-2008 [5].

Достижение высокого качества – это результат работы всей образовательной организации, которая должна включать все необходимые элементы деятельности. Отсюда следует, что такая большая и важная

подсистема организации как система менеджмента качества переходит границы других подсистем, существенно влияющих на качество. А это говорит нам о том, что на современном этапе систему менеджмента качества следует рассматривать не только как подсистему, а как основу всей системы внутрифирменного управления, функционирование которой нацелено на критерии качества предоставляемых услуг, осуществляемых процессов и всей многообразной деятельности (система менеджмента качества должна слиться с другими подсистемами и стать основой системы управления всей организацией).

Под качеством высшего образования понимается сбалансированное соответствие всех аспектов высшего образования целям, потребностям, требованиям и стандартам рынка, государства и потребителя [6].

Можно выделить и две полярно противоположные точки зрения на образование и, соответственно, систему управления его качеством. Для представителей традиционной (и преобладающей) школы образование – это способ трансляции знаний, умений и навыков от одного поколения к другому. В таком случае контроль за качеством образования – это гарантия того, что знания и опыт, накопленные в обществе будут переданы подрастающему поколению в полном объеме. Такой подход, как правило, ассоциируется с централизованным, вертикально-иерархическим контролем, олицетворяемым и осуществляемым министерством образования и другими государственными органами.

На наш взгляд, более правилен начавший распространяться в последнее время личностно-ориентированный подход. Суть которого заключается в том, что образование рассматривается не просто как способ передачи знаний, умений и навыков, а как способ формирования творческой личности, которая испытывает постоянную потребность в самосовершенствовании и получении новых знаний.

«Качество образования» является достаточно сложным понятием. Специалисты утверждают, что «качество высшего образования» характеризуется «многоаспектностью, многосубъектностью, многокритериальностью, неопределенностью в оценках, инвариантностью и вариативностью».

Перечисленные особенности качества высшего образования представляются объективным свидетельством сложности данного явления, поэтому, нужно исследовать все его аспекты и находить компромисс между всеми заинтересованными сторонами. Невозможно говорить о качестве как таковом. Абсолютного качества в природе не существует. Вот и качество высшего образования определяется консенсусом всех заинтересованных сторон при согласовании требований, которым оно должно отвечать.

В этой связи, на наш взгляд, **качество образования** - это многомерное понятие, включающее многостороннюю деятельность вуза, направленную на удовлетворение потребностей: личности - в самосовершенствовании, в адаптации к меняющимся социально - экономическим, политическим и нравственно-психологическим условиям жизни; предприятия – в подготовке компетентных работников, способных обеспечить рост производительности труда, распространение технологических инноваций; общества – в

формировании социально-активных и адаптирующихся к реалиям жизни граждан, ориентирующихся на общечеловеческие ценности, обеспечивающих рост национального дохода и культурного развития страны.

В научной литературе при рассмотрении вопросов управления качеством образования уделяется внимание оценке качества лишь отдельных элементов образовательного процесса, хотя наличие объективных оценок именно самого образовательного процесса (в совокупности с другими показателями) безусловно, позволило бы оценить тот или иной вуз более объективно. Кроме того, часто встречается противопоставление управления качеством образования, ориентированного на процесс, управлению, ориентированному на результат. Совершенно очевидна невозможность отрыва целей (результатов) от средств (процесса) их достижения, ибо они диалектически взаимосвязаны [1, С. 9,10].

Понятие качества высшего образования подразумевает часто качество результатов образовательной деятельности вуза, а все остальное - это необходимые условия получения планируемых результатов. Специфическая черта новой трактовки понятия качества образования связана с так называемыми скрытыми потребностями клиентов. Деятельность ВУЗа может считаться качественной, если она не только соответствует стандарту, но и ориентирована на удовлетворение скрытых потребностей многообразных групп клиентов.

Образовательная услуга определяется чаще как объем учебной и научной информации, сумма знаний общеобразовательного и специального характера и практических навыков, передаваемых обучающемуся в образовательном процессе.

Различение понятий образовательная услуга и качество образования дает возможность рассмотрения образовательной услуги в двух аспектах. В современном понимании конкурентоспособного ВУЗа соответствие качества образовательных услуг требованиям рынка определяется такими факторами, как цена, себестоимость, доступность и мобильность, имидж вуза. Оценка конкурентоспособности специалиста (выпускника ВУЗа) производится на основе показателя конкурентоспособности, который выражается отношением полученного эффекта к цене потребления, а за полезный эффект принимается интегральный показатель, т.е. качество образовательной услуги.

Новое понимание качества образовательных услуг - это их оценка как приоритетного показателя в системе факторов конкурентоспособности ВУЗа. Научно-образовательный потенциал ВУЗа, его материально-техническая база и кадровая политика, особенности и наличие традиций влияют на качество образовательных услуг.

Ключевые факторы качества образования обуславливают результативность СМК. Инструментом измерения качества образования является выполнение требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей. Для проведения анализа заинтересованных сторон широко применяется ССВУ-анализ. Обработка результатов ССВУ-анализа позволяет выделить проблемные места в деятельности ВУЗа, достоинства и достижения, проанализировать предлагаемые к реализации возможности для улучшения процессов, обратить внимание на существующие или потенциальные угрозы.

Современные проблемы и тенденции совершенствования системы менеджмента вуза исследуются на примере обобщенной типовой модели системы менеджмента качества в сфере образовательных услуг или системы качества образовательного учреждения (СК ОУ), которая соответствует Стандартам и Директивам Европейской сети (Ассоциация) организаций гарантии качества (ENQA), а также требованиям процессной модели системы менеджмента качества, принятой в стандартах серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р. ИСО 9001-2001) и представляет собой упорядоченную совокупность рекомендаций, которые не предполагают строгое их исполнение, и не должны интерпретироваться как предписание, не подлежащее изменениям в соответствии с рисунком 1.



Рисунок 1 - Обобщенная типовая модель системы менеджмента качества в сфере образовательных услуг

Оценка текущего состояния образовательного учреждения базируется на бельгийско-нидерландской модели [7].

Система качества образовательной организации является основой постоянного улучшения процессов образовательных учреждений и предназначена для практической реализации стратегии ОУ по улучшению качества образования с целью повышения удовлетворенности потребителей.

При формировании СМК ВУЗа целесообразно пользоваться модульным принципом с определенной иерархией типовых процессов. Такой подход обеспечивает стандартизацию совокупности работ и правил взаимодействия их участников.

Система качества образовательной организации является частью системы менеджмента организации и направлена на достижение результатов в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования потребителей и других заинтересованных сторон.

Система качества - это совокупность структур, которые выполняют свои функции в этой системе установленными методами. Но структуры, функции и методы не есть что-то раз и навсегда установленное после разработки и внедрения системы качества. Они изменяются в соответствии с изменениями внутренних и внешних условий, в том числе в связи с новыми достижениями в области технологии производства и организации работ. Меняются, отмирают и рождаются новые структуры, меняются методы работ и содержание ранее выполняемых функций. Все это требует изменений системы качества, ее совершенствования [8].

Методология системного подхода позволяет представить систему менеджмента вуза в виде совокупности подсистем, которые рассматриваются как объекты стратегического управления, объединяющие функционально-взаимосвязанные виды деятельности, функции и задач СМК ВУЗа. В основе всех существующих моделей лежит процессно-ориентированный подход, все они имеют большую степень совпадения, взаимно дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата всех рабочих процессов организации и степенью перекрытия системы качества с общей системой менеджмента ОУ.

В основе процессов менеджмента качества высшего образования заложена следующая цепочка действий: (а) планирование образовательных услуг и процессов менеджмента качества → (б) их реализация → (в) проверка результатов → (г) анализ и необходимая корректировка. В области менеджмента качества эта цепочка хорошо известна как «цикл Деминга-Шухарта» или «цикл PDCA» [9].

Следует отметить, что о цикле Шухарта-Деминга узнали совсем недавно, всего каких-то 60-70 лет назад из книги У. Шухарта. Чуть позже У. Э. Деминг пропагандировал этот цикл в своих лекциях для японских менеджеров. Пафос его обращения заключался в противопоставлении традиционной схеме из трех шагов: "разработка - производство - продажа", новой схеме, состоящей из четырех шагов: "исследовательский анализ (рынка) - проектирование и разработка продукции и /или услуг - производство - продажа". Эту новизну Деминг объяснил радикальным изменением глобальных мировых рынков. Интерес к циклам связан, прежде всего, с проблемами внедрения и совершенствования современных систем качества. Одна из основных целей внедрения систем менеджмента качества (СМК) - создание таких условий в организации, когда происходит постоянное улучшение каждого из ее процессов, а взаимно усиливая друг друга, эти улучшения ведут ко все более совершенной системе [10].

Преимуществом процессного подхода является возможность осуществлять текущее управление за счет связи между отдельными процессами внутри системы процессов, а также за счет их объединения и взаимодействия. Такой подход, когда он применяется в рамках системы менеджмента качества, подчеркивает важность понимания и выполнения требований, необходимость рассматривать процессы с точки зрения их способности добавлять ценность, значение результатов выполнения процесса и его результативности, а также непрерывного улучшения процессов на основе объективных измерений.

Методика моделирования бизнес-процессов - это совокупность способов отражения объектов предметной области и связей между ними при помощи

объектов модели. Она включает: описание способов представления реальных объектов предприятия при помощи объектов модели; последовательность шагов по сбору информации, ее обработке и представлению в виде моделей; типовые формы документов.

Совокупность элементов системы подразделяется на управляемые и управляющие объекты, т. е. управляемую и управляющую подсистемы. В процессы, необходимые для системы менеджмента качества, включаются процессы управленческой деятельности руководства (ответственность руководства), обеспечения ресурсами (менеджмент ресурсов), процессы жизненного цикла продукции (бизнес-процессы) и измерения (макропроцессы первого уровня).

Известно, что этап проектирования бизнес-процессов в разработке систем управления является одним из самых трудоемких. Известно также, что далеко не всегда требуется моделировать абсолютно все бизнес-процессы ВУЗа. Рекомендуется в первую очередь заниматься только теми из них, которые являются критически важными с точки зрения стратегических целей – в этом случае заметные результаты могут быть получены в реальный промежуток времени. Соответственно, ВУЗ вправе выбирать между тем, как построить комплексную иерархическую модель деятельности компании, так и описать ряд отдельных процессов.

Применительно к организациям высшего образования предлагаемая базисная методология подходов к менеджменту качества в целом совпадает с общепринятыми принципами менеджмента качества. Это обстоятельство представляется исключительно важным, так как является одним из прямых подтверждений не только возможности, но и фактического использования современной философии и методологии менеджмента качества, заложенных в стандартах ИСО серии 9000:2000 применительно к процессу оказания образовательных услуг.

Реализация процессного подхода обеспечивается применением разных методов анализа процесса. Это качественный анализ процесса на основе субъективных оценок, визуальный качественный анализ графических схем процесса, анализ состояния процесса по отношению к требованиям, SWOT-анализ, анализ проблем процесса, ранжирование процессов, анализ входов/выходов, анализ функций, анализ ресурсов, анализ персонала, анализ оборудования, анализ программного обеспечения, анализ состояния процесса по отношению к типовым требованиям, анализ состояния процесса по отношению к нормативным актам. Известны и распространены также количественный анализ процесса, измерение и анализ показателей, имитационное моделирование процесса, сравнительный анализ процесса, анализ показателей эффективности процесса, анализ показателей продукта, анализ удовлетворенности клиентов процесса, ABC-анализ процесса.

К наиболее простым методам анализа данных относятся:

- контрольные листки,
- диаграммы Парето,
- схема Исикава (причинно-следственная диаграмма Исикава),
- расслоение данных (стратификация),
- частотные гистограммы,

- графики (корреляционные зависимости),
- контрольные карты Шухарта.

Также в СМК применяются статистические методы. Для анализа информации могут применяться регрессионный анализ, дисперсионный анализ, проверка гипотез, корреляционные матрицы и т.д. Специальные методы: FMEA - Failure Mode and Effects Analysis; QFD - Quality Function Deployment; SPC - Statistic Process Control. Наиболее популярным является SWOT-анализ процесса [11].

Важной частью СМК и инструментом управления качеством образовательных услуг являются документированные процедуры. Они содержат установленный порядок осуществления всех процессов, так или иначе имеющих отношение к качеству продукции или услуг. Степень универсальности документации СМК в ВУЗе составляет около 70 %.

Структурным элементом СМК является внутренний аудит. Он позволяет осуществить планирование, учет результатов и составить сводный перечень мероприятий по устранению выявленных несоответствий. Обработка статистических данных ведется рядом функций, позволяющих проводить их первичный анализ, - это построение графиков, гистограмм, диаграмм Парето, анализ протекания процессов путем построения карт Шухарта.

Методика проектирования системы менеджмента качества образования в ВУЗе эффективна при применении логико-структурного подхода.

Стратегия управления качеством образовательных услуг предполагает реализацию принципа - ориентация на потребителя. Изучение удовлетворенности потребителей - научная проблема, имеющая достаточно прочные традиции. Одним из ее аспектов является классификация различных типов требований потребителя. В частности, известна модель д-ра Нориаки Кано [12].

Важным этапом в управлении качеством является также определение областей для улучшений. Это связано с обязательством вуза повысить удовлетворенность потребителя. Для служб качества и администрации вузов исследователями традиционно рекомендуется использование одного из семи простых инструментов менеджмента качества - диаграммы Парето. Главное достоинство диаграммы Парето состоит в способности концентрировать внимание на немногочисленных жизненно важных факторах, а не на множественных маловажных.

Управление качеством образовательных услуг предполагает технологичность процесса, возможность совершенствования разработки, реализации последующего менеджмента проекта и по возможности распространения результатов. Удовлетворение данных требований обеспечивает логико-структурный анализ (ЛСА).

Стратегия управления качеством - это и стратегия управления рисками. Риски в области высшего образования относятся к разряду спекулятивных рисков (т. к. при преобладающем отрицательном и нулевом результате все же возможен положительный исход в достижении намеченных целей). Анализ высшего образования с точки зрения его социальной ценности, как инструмента социального благополучия, позволил выделить несколько групп рисков с позиций субъектов образовательного процесса и в аспекте потребителей образовательных услуг. Для управления рисками используются методы: уклонения от риска,

локализации, диссипации, компенсации и предупреждения риска.

К методам стратегического управления качеством следует отнести и управление временем. Его значение для повышения доходности фирмы исследовано К.Е. Кубаевым.

В связи со спецификой деятельности ВУЗа из требований к СМК исключены требования к валидации процессов производства и обслуживания собственности потребителя. Поскольку большинство показателей качества образования не могут иметь количественной характеристики, получение сводных показателей качества по блокам показателей и обобщающих оценок возможно с помощью квалиметрии.

Ценным для системы высшего образования в РК может стать опыт расчета рейтинга вузов по методике Госкомвуза РФ, который базируется на 44 показателях, отражающих практическую деятельность ВУЗа, и достаточно полно показывает потенциал ВУЗа и результаты его деятельности. В методике применяются теория ранговой корреляции и математической статистики для приведения локальных показателей к сопоставимым значениям и расчета интегрального показателя общего рейтинга ВУЗа, исходя из потенциала и активности образовательных учреждений [13].

При оценке качества образования эффективна и методика RADAR. Российские специалисты используют методику RADAR, как это делают эксперты EFQM, определяя лучшие компании Европы, соискатели Европейской премии качества, составляя отчет о своей деятельности для конкурса, руководители и консультанты многих европейских компаний, проводя диагностическую самооценку по критериям модели EFQM [14].

На современном этапе широкое признание получил компетентностный подход в образовании, основанный на методике количественной оценки образовательных результатов [15]. Необходимость применения методов оценки профессиональных знаний и умений обусловлена устранением противоречий между непрерывным обновлением методов оценки качества образования и требованиями их стабильности.

На наш взгляд, при управлении качеством образования в вузе не достаточно ограничиваться только оценкой самого процесса и результата. Качество образования необходимо понимать дифференцировано – с позиции содержания, процесса и результата. То есть управление качеством образовательного процесса в вузе должно быть связано с его содержательными, процессуальными и результативными характеристиками.

В этой связи, **управление качеством образования** – это целенаправленное, комплексное, скоординированное воздействие на образовательный процесс с целью достижения оптимального сочетания его содержательных, процессуальных и результативных характеристик.

Вузовская система управления качеством образования должна базироваться на устоявшихся традициях, результатах научных исследований и передового опыта. В управлении качеством образования особое место занимает мониторинг и оценка качества образования со стороны потребителей.

1.2 Специфика мониторинга удовлетворенности потребителей как инструмента управления качеством

Фактором постоянного совершенствования деятельности любой организации является повышение удовлетворенности потребителей. В то же время совершенствование невозможно без периодического анализа достигнутого состояния, а также определения приоритетов развития. Опираясь на результаты такого анализа - самооценки, можно наметить и реализовать дальнейшие шаги на пути к улучшениям. Задачами применения самооценки, как инструмента совершенствования деятельности организации и измерения качества являются:

- получение объективных оценок, основанных на фактах;
- использование комплекса критериев оценки, широко распространенных в других странах;
- внедрение различных инициатив персонала в повседневную деятельность организации;
- появление возможности распространения лучшего опыта внутри организации, признания достижений отдельных работников и подразделений;
- использование полученных результатов для совершенствования деятельности организации.

Определяющими факторами, которые влияют на достижение конечной цели деятельности ВУЗа, являются:

- качество профессорско-преподавательского состава;
- прием абитуриентов;
- качество образовательных программ;
- уровень информационного обеспечения;
- уровень организации вузовской науки;
- качество инфраструктуры вуза.

На основе этих факторов выделяются критерии системы обеспечения качества образования, по которым можно будет проводить его оценку, а именно:

- содержание образования;
- уровень подготовки специалистов;
- трудоустройство выпускников;
- профессорско-преподавательский состав;
- информационно-методическое обеспечение;
- материально-техническое обеспечение образовательного процесса;
- используемые образовательные технологии;
- научная деятельность.

В современной практике менеджмента качества можно выделить несколько подходов в рассмотрении самооценки. Во-первых, сопоставительный анализ по сравнению с лучшими организациями, с какой-либо моделью или эталоном. Во-вторых, самооценку рассматривают как необходимый инструмент деятельности организации при участии в различных конкурсах в области качества (национальных, региональных, международных, отраслевых), применение которого

обусловлено требованиями к участникам. В-третьих, метод диагностики состояния организации и перспектив ее дальнейшего развития. В практической деятельности ВУЗам предлагается использовать облегченные методы самооценки: готовые экспресс-модели, построенные по матричному принципу. Популярными в менеджменте ВУЗа являются методы: про-форма, метод использования матрицы (построения таблиц) и систем потребительского мониторинга в форме анкетирования или интервьюирования [16].

При проектировании и моделировании системы управления качеством образования невозможно обойтись только заданными критериями стандартов, заданными показателями знаний, умений и навыков. Необходимо постоянное наличие достоверной информации обо всех состояниях, целях, средствах и условиях функционирования каждого элемента вузовской системы, возможность измерения показателей качества образовательного процесса. Это достигается путем организации системного мониторинга качества образования. Системный мониторинг предполагает оценку качества контингента абитуриентов и студентов, профессиональных образовательных программ, уровня научной и учебной подготовленности преподавательского и учебно-вспомогательного состава, состояния научно-исследовательских работ и их связи с содержанием учебных курсов, эффективности организации учебного процесса, анализа итоговой подготовки студентов по дисциплинам, циклам дисциплин, уровням образования.

Система управления качеством обязывает образовательное учреждение высшего профессионального образования ввести в практику постоянную оценку и определение степени удовлетворенности обучающихся, которая должна согласовываться с профессиональными стандартами, принципами и духом образовательного учреждения [1, С. 9-13].

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Поэтому в основу построения СМК вуза в соответствии с современными стандартами качества (ГОСТ ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь») закладываются определенные принципы, первый из которых - ориентация на потребителя.

Осуществление этого принципа в образовательной организации требует:

1. Осознания всех потребностей и ожиданий потребителей, включая качество образовательных услуг и продукции, условия предоставления услуг и режим поставки продукции, цену и т.д.;
2. Обеспечения сбалансированного подхода к запросам потребителей и потребностям других заинтересованных сторон;
3. Доведения этих потребностей и ожиданий до всего персонала образовательной организации;
4. Измерения удовлетворённости потребителей, выполнения необходимых коррекций корректирующих и предупреждающих действий;
5. Управления взаимодействием с потребителями, что позволяет получить следующие преимущества:

– возрастающие объёмы предоставляемых образовательных услуг, прибыли и доли рынков, получаемые посредством гибких и быстрых откликов на возможности и угрозы со стороны внешней среды;

– повышение лояльности потребителей, ведущее к повторению бизнеса и хорошим отзывам [17].

В подпроцессе 8.2.1 нового международного стандарта ISO 9001:2008, сформулировано требование: «Организация должна проводить мониторинг информации, касающийся восприятия потребителем выполнения организацией его требований, как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества. Должны быть установлены методы получения и использования этой информации». И далее, в п. 8.4 «Анализ данных» говорится о том, что «организация должна определять, собирать и анализировать соответствующие данные для оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности системы менеджмента качества. Данные должны включать информацию, полученную в результате мониторинга и измерения» [3].

На наш взгляд, реализация принципа ориентации на потребителя непременно предполагает создание системы взаимодействия вуза со своими потребителями, т.е. системы потребительского мониторинга (ПМ).

Мониторинг удовлетворенности потребителей (или потребительский мониторинг) (в переводе с английского «предостережение», «наблюдение», «контролирование») – комплекс научных средств оперативного наблюдения и анализа изменения удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей. Именно в расчете на потребителя университет должен определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения.

Под системой потребительского мониторинга (СПМ) мы понимаем постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей наших образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений.

Автору близка позиция российских исследователей [18], которые рассматривают потребительский мониторинг не только как инструмент оценки, но, прежде всего как средство, делающее управление образовательным процессом эффективным. Важность данного опыта доказана возможностью составления по результатам потребительского мониторинга планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Чем же отличается мониторинг от традиционных для социологии панельных, то есть периодически повторяемых по аналогичным программам исследований, «в первую очередь тем, что при мониторинге, в отличие от исследования, осуществляется регулярное отслеживание лишь ограниченного круга показателей, согласованного с заказчиком. Специфичность мониторинга можно кратко выразить триадой: преемственность – перманентность – автоматизация. При этом преемственность, сопоставимость эмпирической информации обеспечивается стандартизацией процедур и методического

инструментария её получения. Под перманентностью понимается хронологическая упорядоченность последовательности дискретных актов регистрации и анализа эмпирических данных. Уровень и технология автоматизации определяется сложностью иерархической структуры социального объекта, числом контролируемых параметров, пространственным размещением элементов социальной структуры и продолжительности наблюдения» [19].

«Мониторинг не ставит своей задачей, в отличие от социологического исследования, получение каких-либо теоретических результатов, здесь преследуются сугубо практические цели. Первоочередная задача, после принятия решения о разработке мониторинга и формулирования его основных целей и задач, выбор индикаторов, наиболее адекватно отражающих исследуемый социальный процесс и одновременно, доступных для регулярного получения. Выбор индикаторов для каждого конкретного социального объекта должен учитывать необходимость его устойчивого и эффективного развития» [20].

Цель мониторинга удовлетворенности потребителей - непрерывное измерение удовлетворенности потребителей для управления качеством образовательного процесса.

Объекты мониторинга удовлетворенности потребителей - внутренние потребители (абитуриенты, студенты, выпускники, преподаватели и сотрудники университета) и внешние потребители (работодатели) [21].

Системный подход к ориентации на потребителя (в нашем случае студента) начинается со сбора информации о существующих потребностях и ожиданиях студентов, удовлетворенности студентов и выпускников полученным образованием. Оценка удовлетворенности потребителей проводится на основании результатов анкетирования, опросов внешних потребителей, восстребованности специалистов.

Источники получения информации в мониторинге удовлетворенности потребителей самые разные: статистические данные, экспертная оценка, результаты социологических опросов, анализ материалов прессы и др.

Кроме того, своевременное выявление несоответствий качеству должно обеспечиваться системой внутренних аудитов соблюдения.

Таким образом, для определения потребностей и ожиданий клиента существует целый арсенал средств и методов, связанных с получением обратной связи. Один из методов – мониторинг удовлетворенности потребителей, т.е. обследование потребителей организации на предмет их удовлетворенности товарами или услугами. Потребительский мониторинг позволяет:

- замерить удовлетворенность товаром или услугой в целом;
- сравнить представления персонала с ожиданиями потребителей;
- выявить приоритеты, влияющие на улучшения;
- обеспечить базовыми данными для работы СМК;
- повысить показатели удержания потребителей;
- обобщить ценности потребителей;

- придерживаться требований стандартов ИСО серии 9000 [22].

2. МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1 Технология построения мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг

Согласно Закону Республики Казахстан «Об образовании» от 17 августа 2007 г., (ст.55, п.п.2 и 3) «...образовательный мониторинг проводится методами внешней и внутренней оценки качества образования. Внешняя оценка качества образования включает в себя процедуры ранжирования организаций образования всех видов и типов».

В Республике Казахстан методика и методология проведения институционального рейтинга была разработана Национальным аккредитационным центром в 2007 году с учетом опыта методики ранжирования вузов США, Великобритании, Германии, Польши, России, Японии. Данная методика широко обсуждалась с представителями научно-педагогической общественности, государственных органов, работодателей, студентов и др.

Суть методики определения рейтинга в Казахстане состоит в следующем.

Институциональный рейтинг строится по результатам изучения комплексной деятельности вузов по ряду показателей, сгруппированных в три независимые категории:

1. Изучение академических ресурсов вуза; успехов студентов и достижений преподавательского состава; учебных, материально-технических, информационных и финансовых ресурсов.

2. Осуществление внутренней оценки деятельности вуза и качества образовательных услуг путем анкетирования студентов и преподавателей.

3. Проведение внешней оценки деятельности вуза и качества образования посредством заполнения специальных бланков-анкет работодателями и корпоративными клиентами (представителями крупных, средних и малых компаний, товарищеских и акционерных обществ, частными предпринимателями, а также сотрудниками центральных, региональных, местных органов управления, общественных организаций и др).

В связи с указанными категориями показателей, было разработано три вида анкет:

- анкета № 1: представлена в виде таблицы и предназначена для получения от вузов информационно-статистических данных по 7 критериям, 53 позициям и 39 индикаторам;

- анкета № 2: состоит из 10 вопросов, предназначенных для изучения мнений преподавателей и студентов о состоянии и качестве преподавания в своем вузе;

- анкета № 3: это специальный бланк, предназначенный для изучения мнения работодателей, общественных и государственных органов об уровне подготовки выпускников вузов.

В число 7 критериев входит: 1) качественный состав контингента студентов; 2) качественный состав профессорско-преподавательского состава; 3) научно-исследовательский потенциал вуза; 4) финансирование и расходы на обучение; 5) селективность приема студентов и результаты учебного процесса; 6) материально-техническая и социально-культурная база; 7) уровень международного сотрудничества.

Весовые коэффициенты по 1-му и 2-му критериям составляют по 70 баллов (или 14%); 3-ий критерий оценивается 100 баллами (или 20%); 4-му критерию присваивается 80 баллов (или 16%), 5-му критерию - 110 баллов (или 22%), 6-ому и 7-му критериям – по 35 баллов (или 7%).

Интегральное число баллов, которое вуз мог бы получить теоретически, равняется 1000 баллам. Максимальное число баллов, которое вуз мог получить по результатам первой анкеты, равняется 500 баллам, второй анкеты – 200 баллам и третьей анкеты – 300 баллам.

Сравнение результатов рейтинга НАЦ МОН РК за 2007 и 2008 годы показывает, что вузы проводят систематическую работу по улучшению показателей деятельности. По данным проведенного в 2008г. исследования, в генеральном рейтинге 60 ведущих вузов Казахстана первые два места, как и в прошлом году, занимают Казахский национальный университет имени аль-Фараби и Евразийский национальный университет имени Л.Н.Гумилева. Следом за ними идет Карагандинский государственный университет имени Е.А.Букетова, вновь завоевавший третью позицию в рейтинге (как это было в 2006г.)

В десятку лучших вузов Казахстана вошли Казахский национальный технический университет имени К.И. Сатпаева, Южно-Казахстанский государственный университет имени М.О. Ауэзова, Казахский национальный медицинский университет имени С. Асфендиярова, Казахский национальный педагогический университет имени Абая, Карагандинская государственная медицинская академия, Казахская национальная консерватория имени Курмангазы, Казахский институт менеджмента, экономики и прогнозирования (КИМЭП).

Ряд вузов сохранил прежние позиции в рейтинге с небольшой разницей (на 3-5 пунктов выше-ниже показателей 2007 года), что свидетельствует об определенной стабильности их развития.

Последние места в генеральном рейтинге вузов, принявших участие в ранжировании 2008 года, заняли небольшие частные вузы, которым пока трудно конкурировать с национальными и государственными вузами по многим параметрам (численности студентов, наличию и качеству программ трехуровневой модели подготовки выпускников, наличию развитой инфраструктуры предоставляемых услуг и т.п.). Возможно, здесь проявляется и несовершенство методики генерального рейтинга, в котором недостаточно разведены критерии оценки вузов разной «весовой категории».

Чтобы небольшие вузы не оказались в более невыгодном положении, в методику проведения рейтинга-2008 были введены следующие изменения:

- анкеты № 2 были распределены между вузами поровну, независимо от контингента обучающихся;

- анкеты № 3 были распределены в равных количествах по областным и гг. Астаны, Алматы акиматам и государственным органам управления, общественным организациям.

Следует помнить, что на результат ранжирования вузов влияет множество объективных и субъективных факторов. В частности, на такой критерий, как численность студентов, существенно влияет демографическая ситуация, ежегодно определяющая максимальные параметры набора абитуриентов. Немаловажное значение имеет экономический контекст функционирования вуза, специфика региона, в котором он расположен, и т.п. Для многих вузов сегодня характерно «старение» преподавательского состава, недостаточный уровень «остепененности», то есть наличия у преподавателей ученых степеней. Это, в свою очередь, было связано в какой-то мере с проводимым реформированием системы образования, переходом на международную модель подготовки выпускников.

К важным индикаторам ранжирования относится степень развития научных исследований в вузе, которая в свою очередь зависит от лабораторной базы, наличия ведущих школ, известных ученых; результаты учебных достижений студентов, выраженные в итогах промежуточного государственного контроля знаний студентов, состояние материально-технической и социально-культурной базы, уровень международного сотрудничества и др.

Если обратиться к так называемым рекомендуемым областям улучшения качества работы вузов, то анализ данных по анкете № 1 показал, что во многих вузах на низком уровне ведется научно-исследовательская работа, работа по открытию новых программ, в том числе международных. Требуется реконструкции материально-техническая и информационная инфраструктура многих вузов. Негативным показателем является недостаточность общежитий как для студентов, так и для преподавателей, отсутствие в ряде вузов столовых и студенческих поликлиник. Существенно отстает от требований времени переподготовка преподавателей, особенно по ряду узких специальностей. Многие вузы не предоставляют работникам так называемый «социальный пакет».

Один из самых существенных факторов, оказывающий влияние на определение места вуза в рейтинге – это мнение работодателей, «потребителей» конечного продукта деятельности вузов [23].

Наряду с этим, необходимость измерения показателей удовлетворённости основных потребителей обусловлена известным утверждением: «Для того, чтобы управлять качеством процесса, необходимо уметь измерять его результативность и эффективность» [24].

Кроме того, как справедливо отмечает В.В. Ильин, системы менеджмента качества (СМК) также являются социотехническими системами: они создаются людьми, управляют ими люди и служат они людям. Таким образом,

человеческий аспект в любых изменениях является решающим, потому что именно от поведения людей в организации - как руководителей, так и исполнителей - в конечном итоге зависят все происходящие изменения и их результаты. Поэтому СМК хороши или совершенны настолько, насколько профессиональны и совершенны люди, их создающие [25].

Поэтому, каждый вуз, создавая систему менеджмента качества, разрабатывает также и систему показателей для измерения степени выполнения её процессов. Ежегодный анализ деятельности вуза основывается на измерении (оценке) работы по направлениям деятельности: учебно-воспитательная, научная, методическая и другие. Это, в основном, совпадает с основными процессами СМК. Также проведение регулярной самооценки является одним из важных инструментов непрерывного совершенствования системы менеджмента качества (СМК) [26].

Если рассмотреть российский методический стандарт ГОСТ Р ИСО 9004–2001 [27], то в нём рекомендуется измерять удовлетворённость всех заинтересованных сторон, а также результаты всех управленческих процессов (например, планирования, анализа, улучшения и т.д.).

К наиболее информативным характеристикам развитости системы менеджмента качества, без сомнения, можно отнести показатели того, насколько связанные с организацией лица или группы действительно «заинтересованы в деятельности и успехе организации», т.е. в какой степени они являются реально «заинтересованными лицами». Среди потенциальных заинтересованных лиц в стандартах ИСО называется персонал, он же, в соответствии с принципами менеджмента качества, «составляет основу организации». Вероятно, можно ожидать, что успешность организации зависит от того, насколько «основа» организации солидарна с её «вершиной» в лице высшего руководства. Часто приходится слышать и от руководителей организаций и от консультантов, что основным тормозом внедрения всего прогрессивного, включая регулярный менеджмент на основе международных стандартов ИСО, являются сотрудники (так называемый «человеческий фактор»).

Поэтому необходимо применять числовые показатели к таким сложным, «интуитивно понимаемым», характеристикам систем, как «Удовлетворённость персонала» и «Вовлечённость персонала», позволяющим оценивать успешность развития конкретной организации. Данные об удовлетворённости и вовлечённости персонала – это информация о кадровых рисках, поэтому она важна для каждого руководителя. При проведении аудитов в организации, претендующих на сертификацию систем менеджмента качества, и организациях, уже сертифицировавших системы, приходится констатировать: чем выше вовлечённость персонала в разработку и функционирование систем менеджмента качества, чем лучше обучены и мотивированы специалисты, тем качественнее документы СМК и выше результативность системы [28].

Согласно принципу ориентации на потребителя (ГОСТ ИСО 9000:2001) важным и необходимым элементом в управлении качеством образования

являются требования всех заинтересованных сторон [29]: государства, производственных предприятий и студентов.

Требования общества в лице государства отражены в стандартах и в критериях оценки деятельности вуза, на основе которых проводится лицензирование, аттестация, аккредитация и рейтинги вузов.

Требования же работодателей к уровню подготовки специалистов в вузе, прежде всего, представляют собой набор профессиональных характеристик, которыми должен обладать специалист в области своей профессиональной деятельности, чтобы наиболее точно соответствовать специальности и успешно выполнять профессиональные обязанности.

Кроме того, работодателей интересуют не только профессиональные характеристики, но и уровень (минимально допустимый или оптимальный) обладания специалистом теми или иными качествами из перечня. Таким образом, появляется необходимость количественного измерения (определения) уровня обладания специалистом требуемыми качествами.

Таким образом, в настоящее время необходима такая методика оценки качества образования, которая не основывалась бы только на оценках в дипломе студента, а объективно оценивала бы действительные знания студентов, их способность реализовать на практике полученные знания. В методику оценки качества образования следует ввести также склонность студента к новациям, стремление к дальнейшему совершенствованию личности.

Главный вопрос в проблеме качества современного образования - соответствие содержания образования заданным целям и интересам личности обучающегося. Как показывают многочисленные исследования, студенты практически не соотносят качество содержания образования со стандартами, то есть его нормативными параметрами. Студенты в своих оценках ориентируются на собственные потребности, а не на формальные характеристики качества. Они считают, что уровень профессиональной подготовки является базовой характеристикой результата образования. Достаточно значимым итогом обучения в вузе для них являются: широкие перспективы трудоустройства, сформированность адаптивных качеств личности, помогающих приспособиться к социально-экономическим условиям жизни, а также способностей к саморазвитию.

Следовательно, в основе управления качеством образовательных услуг вуза должна находиться ориентация на его потребителей, на учет их интересов и потребностей. Очевидно, что в этих условиях необходимо совершенствовать механизмы эффективности работы высших учебных заведений на рынке образовательных услуг [1, С. 15].

Поскольку главная роль принадлежит внутреннему потребителю – студенту, то важным является выявление степени удовлетворённости предоставляемыми образовательными услугами при помощи проведения социологических исследований [30].

В системе менеджмента качества РКГП «Павлодарский государственный педагогический институт» (ПГПИ) измерение удовлетворённости качеством образовательных услуг основных потребителей (студентов) и заинтересованных

сторон (профессорско-преподавательского состава) осуществляется методом социологического опроса в форме стандартизированного анкетирования.

Участие основных потребителей образовательных услуг – студентов ПГПИ в анкетировании позволяет:

- получить информацию об уровне потребительской удовлетворённости студентов;
- определить потребности и интересы студентов;
- выявить слабые стороны образовательных процессов отдельных факультетов и института в целом;
- на основе анализа полученной информации разрабатывать научно обоснованные рекомендации, которые являются основой для принятия управленческих решений руководством ПГПИ в целях проведения необходимых коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

Для обеспечения единообразного подхода и получения на всех факультетах сравнимых между собой результатов, в качестве инструмента измерения удовлетворённости студентов и профессорско-преподавательского состава (ППС) с 2005 года используется технология проведения исследований, разработанная социологическим центром (СЦ) «Консалтинг» с целью выявления удовлетворённости основных потребителей образовательных услуг ПГПИ.

Как известно, любая исследовательская работа осуществляется по логически – последовательной схеме. Точно так же поступают и в проведении исследования потребительской удовлетворенности – исследование проводится по определённым этапам, которых автор выделяет четыре:

1. *Подготовительный (или организационный) этап* - разработка, согласование и утверждение Ректоратом рабочего плана, карты выборки, программы и инструментария исследования;
2. *Полевой (или информационный) этап* – непосредственно опрос студентов и преподавателей;
3. *Технический (или этап обработки) этап* – обработка массива анкет;
4. *Аналитический (или заключительный) этап* – анализ обработанной информации, формулирование выводов и рекомендаций по решению исследованной проблемы, подготовка аналитического отчета по итогам исследования,

Каждый этап охватывает определённый вид работ, имеет свои особенности, временные рамки и т.д. Таким образом, этапы социологического исследования – это определённые стадии реализации взаимосвязанных и взаимообусловленных действий исследователя, характеризующихся относительной независимостью. Выделение этапов исследования не формальное действие, а сложный и необходимый процесс, организующий действия специалистов.

Анкетирование проводится согласно годового плана СЦ «Консалтинг», утвержденного проректором по научной работе и международному сотрудничеству. Анкетирование студентов проводится 2 раза в год (в 1-м

семестре исследуются воспитательный и научно-исследовательский процесс, во 2-м семестре – учебный процесс), ППС – один раз в год.

Анкетирование осуществляется всеми факультетами института на основе анкет, разработанных социологическим центром «Консалтинг». В зависимости от целей исследования охватывается опросом 25-50% контингента студентов и магистрантов очной формы обучения и 25-50% штатных ППС. Сводные данные по факультетам деканаты представляют в СЦ «Консалтинг» для общей оценки удовлетворённости основных потребителей образовательных услуг института.

СЦ «Консалтинг» один раз в год (в первой декаде декабря) предоставляет сводный аналитический отчёт об удовлетворённости потребителей в отдел менеджмента качества и руководителю по качеству для формирования отчётов о функционировании системы менеджмента качества в вузе и необходимости улучшения.

По результатам потребительского мониторинга составляются планы корректирующих и предупреждающих мероприятий и рекомендации для разработки соответствующих управленческих решений [31] с целью улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Так в 2009 году по результатам исследования степени удовлетворенности студентов выделены области, требующие улучшения, в частности организация воспитательной и внеучебной работы со студентами [32]. Ниже приведены отдельные результаты этих исследований.

Следует отметить, что воспитание – это процесс целенаправленного, систематического формирования личности в целях подготовки её к активному участию в общественной, производственной и культурной жизни. Целью воспитательного процесса в ПГПИ является разностороннее развитие личности будущего конкурентоспособного специалиста, обладающего глубокими профессиональными знаниями, высокой культурой, интеллигентностью, социальной активностью, качествами гражданина-патриота, с уважением относящегося к духовным ценностям и традициям, моральным устоям и нравственным ориентирам общества.

В целях выявления полноты решения основных задач и направлений воспитательного процесса, социологическим центром «Консалтинг» (разработка анкеты; анализ заполненных анкет; написание отчета исследования) совместно с отделом менеджмента качества (проведение полевого этапа исследования), был проведен социологический опрос в форме стандартизированного анкетирования среди студентов всех факультетов ПГПИ. Исследование проводилось в период с 17 по 25 ноября 2008 года (полевой этап опроса – 17-18 ноября).

В исследовании приняло участие 327 студентов очной формы обучения. Из них 141 (43,12%) – обучается на государственном языке и 186 (56,88%) – на русском. Среди опрошенных студентов 62,08% - постоянно проживает в городе и 37,31% в сельских районах Павлодарской области. Респонденты обучаются на следующих курсах: на 1-м - 107 (32,72%); на 2-м – 39 (11,93%); на 3-м – 61 (18,65%) и на 4-м – 120 (36,7%).

Выборочную совокупность в разрезе формы оплаты за обучение составили: 254 - студента, обучающихся по общеобразовательному гранту - (77,68%); 43 - студента, обучающихся по договору (13,15%); 26 - студента, обучающихся по гранту акима Павлодарской области (7,95%); 4 - студента, обучающихся по гранту ректора ПГПИ (1,22%).

Анкета, согласованная с директором департамента науки и проректором по воспитательной работе ПГПИ, содержала 43 вопроса, большая часть которых уже была апробированна в опросах прошлых лет, проводимых социологическим центром «Консалтинг».

Следует отметить, что ряд мероприятий по профессиональной ориентации в ПГПИ дал ряд положительных результатов. В отличие от данных социологического исследования января-февраля 2008 года, настоящий опрос демонстрирует положительную динамику числа студентов, желающих связать свою жизнь с профессией учителя. Так если в начале года, лишь 37,14% студентов ПГПИ - решили стать учителями, то в настоящее время этот показатель составляет уже 58,1%. Если в начале года почти половина - 45,07% респондентов находилось в размышлении: «связать ли свою жизнь с профессией учителя?», то в настоящее время уже меньше трети опрошенных – 29,66% пока ещё не знают ответа на данный вопрос.

Причём у выпускников 2009 года этот показатель ещё выше, чем у выпускников 2008 года 51,67% против 45,12%. Наиболее уверены в правильности своей профессиональной ориентации студенты следующих факультетов: естествознания (74,42%); физкультуры и спорта (71,11%); психолого-педагогического (56,25%); филологического (56,25%); истории, экономики и права (53,57%) и физико-математического (53,06%).

Те, кто не планируют работать по получаемой профессии учителя – 9,48% (в начале 2008 года - 16,59%) - от общего числа опрошенных и 10,83 (начале 2008 года - 17,07%) - студентов 4-го курса - объясняют своё решение в основном низкой зарплатой учителей (43,43%); низким социальным статусом и низким престижем профессии учителя (24,16%); а также иными причинными 26,91% (сложностью работы учителя и др.)

Нежелание работать учителями выразили в наибольшей степени студенты следующих факультетов: филологического (15,63%) и иностранных языков (16,67%). Нельзя не отметить серьёзную профориентационную работу, проведенную на факультетах: физико-математическом и истории, экономики и права, которая позволила значительно сократить процент студентов, нежелающий работать учителями.

Интересно, что такие варианты ответа как «сидеть дома с собственными детьми и не работать» были отмечены тремя студентками (в том числе одной с выпускного курса и двумя, обучающимися по гранту акима Павлодарской области).

Парадоксально, но ни один из 43 студентов – договорников в ответе на вопрос: «Связываешь ли ты свою жизнь с профессией учителя?» не отметил – «нет», однако отрицательно на данный вопрос ответило 75% (3 из четырех) опрошенных студентов - обладателей гранта ректора; 19,23% (5 из двадцати

шести) обладателей гранта акима Павлодарской области и 9,06% (23 из 254) обладателей общеобразовательного гранта.

В воспитательном процессе ПГПИ в наибольшей степени реализована задача формирования у студентов гражданских позиций и понятий, национальных и общечеловеческих ценностей, идеалов демократии, патриотического отношения к Казахстану – 81,04%. В средней степени реализованы: формирование духовно-нравственных ценностей студента (75,54%); формирование правовой культуры студентов, правосознания личности (72,48%); воспитание экологической ответственности личности в профессиональной деятельности (71,87%); формирование навыков и умений организации профессиональной и научно-исследовательской деятельности по специальности (70,64%).

Социологическое исследование, позволило также выявить наименее решённые задачи воспитательного процесса в ПГПИ: формирование системы эстетических ценностей, вкусов студентов (66,97%) и воспитание у студентов культуры семейно-бытовых отношений (61,47%).

Если рассмотреть качественную сторону решения основных направлений воспитательного процесса в ПГПИ, то вырисовывается другой ракурс. Так, физический, духовно-нравственный, патриотический, эстетический, профессионально-трудовой и правовой аспекты воспитания студентов можно отметить как в целом реализованные в ПГПИ. В то же время экологическое и семейно-бытовое воспитание студентов требуют к себе более пристального внимания.

Согласно стандарта СМК СО 4.07 – 2007, показателем результативности воспитательной работы является постоянное улучшение всех параметров воспитательного процесса. Так, в соответствии с пунктом 6.1.9 названного стандарта предусмотрено улучшение количественных показателей, отражающих качественные характеристики воспитанности обучаемых после очередного этапа реализации программы воспитательного процесса. Поэтому ряд вопросов анкеты был посвящен этой проблеме.

В соответствии с этим, было выявлено 36,09% студентов, лично принимавших участие в различных благотворительных акциях, проводимых вузом в 2008 году. Однако 60,24% респондентов никакого участия в подобных акциях не принимала и 3,67% - затруднилось с ответом.

В результате анализа ответов респондентов было выявлено 44,65% студентов вовлеченных ли ты в культурную жизнь вуза, развивающую таланты и творческие способности. Однако 54,43% участников опроса никак не участвует в культурной жизни ПГПИ.

По мнению студентов, для развития талантов и творческих способностей, обучающихся в ПГПИ, надо создать следующие условия:

- создать актовый зал для студентов;
- открыть в ПГПИ спортивные кружки и секции по различным направлениям;
- создать специальные студенческие творческие клубы или кружки, которые бы работали в различных направлениях (например: секция по

шахматам, клуб «юных поэтов», театральный кружок, вокальная студия и школа игры на музыкальных инструментах, создать свою танцевальную группу и т.д.);

- своевременно оповещать студентов о проведении различных конкурсов и мероприятий;

- организовывать ежемесячно культурно-массовые мероприятия для студентов;

- проводить различные конкурсы, хотя бы один раз в месяц;

- проведение различных спортивных соревнований и студенческих спартакиад;

- должна быть поддержка творчески одарённым студентам со стороны деканата и руководства вуза;

- в корпусе по улице Толстого проводить музыкальные мероприятия;

- чаще проводить анкетирование и выявлять творческие способности студентов;

- ввести в учебный процесс у казахскоязычных групп, программы обучения на государственном языке.

Данные пожелания потребителей легли в основу принятия ряда управленческих решений в ПГПИ, позволивших существенно оптимизировать воспитательный процесс в ПГПИ.

В качестве другого примера результативного применения технологии потребительского мониторинга послужило исследование модели компетентностной модели образования в ПГПИ, где основной акцент переносится на усиление практической подготовки будущих учителей и самообразование. Ниже приведены некоторые результаты исследования.

Полевой этап социологического исследования «ПГПИ глазами студента» проводился в период с 19 по 30 января 2009 года. В исследовании приняло участие 478 студентов очной формы обучения. Из них обучается: по образовательному гранту – 327 (68,41%), по гранту Акима области - 60 (12,55%), гранту Ректора ПГПИ – 8 (1,67%) и договору 82 студента или 17,15% от числа опрошенных.

Самостоятельная работа как часть процесса самообразования в компетентностной модели образования имеет принципиальное методологическое значение. Установка на «добывание» знаний является залогом постоянного улучшения профессионализма в будущем. Самостоятельная познавательная деятельность студента предполагает его умение ориентироваться в новой ситуации, самостоятельно видеть и ставить проблему, находить подходы и пути ее решения. При кредитной системе обучения самостоятельная работа обучающегося имеет две составляющие:

- самостоятельная работа обучающегося, выполняемая под руководством преподавателя (СРСП);

- работа, выполняемая обучающимися полностью самостоятельно (СРС).

Таким образом, самостоятельная работа обучающегося (СРО) – работа по определенному перечню самостоятельно осваиваемых тем, обеспеченных учебно-методической литературой и рекомендациями.

Поэтому сначала студентам был задан вопрос «Что такое СРСП»? так как до сих пор, как и в студенческой, так и в преподавательской среде есть лица, не понимающие значение и содержание СРСП.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что значительная часть студентов 58% не понимают значения СРСП, среди них студенты 2 курса – 63,5%; 3 курса – 50,5%; 4 курса – 57,2%. По языкам обучения значительных расхождений не наблюдается на казахском языке обучения – 60%; на русском языке - 55% опрошенных.

В предпочтении выбранных студентами видов самостоятельной работы, наиболее высокий уровень студенты отдают подготовке к семинарскому занятию (53,77%) и самостоятельному изучению темы (38,28%). В тоже время, важное значение имеет повышение роли самостоятельной работы студентов, которая позволяет развивать творческий подход и научно-исследовательские навыки.

Лишь три пятых (59,41%) студентов ПГПИ выполняет СРС самостоятельно без чьей-либо помощи, одна пятая (22,80%) прибегает к частичной помощи друзей. Среди остальных: 11,30% - прибегают помощи преподавателя, 3,77 - вообще не выполняют никаких самостоятельных работ (на факультете физкультуры и спорта таких студентов - 8,57%), 0,84% - стараются сами не выполнять - обычно заказывают выполнение работ (на физико-математическом факультете таких студентов - 3,23%) и 1,88% затруднились ответить.

Три пятых опрошенных студентов (57,32%) тратят на самостоятельную работу в среднем времени примерно 2-3 часа в день. Больше более 3 часов в день занимается 21,55% студентов ПГПИ (наивысший показатель по этой позиции на филологическом факультете - 32,93%, а наименьший на факультете физкультуры и спорта – 2,86%). Количество ленивых студентов примерно равно числу трудолюбивых - 21,13% в среднем по вузу. Больше всего ленивых студентов, тратящих на самостоятельную работу в среднем времени менее 1-го часа день на факультете физкультуры и спорта – 51,43%.

Студенты также выразили желание сформировать и собственные профессиональные компетенции, такие как: грамотность (49,16%), требовательность (18,41%) и ответственность (20,24%).

Активные действия по выполнению своих учебных обязанностей предпринимают лишь 14,44% опрошенных, стремящихся сделать больше чем требуется (среди обучающихся на русском языке этот показатель равен – 11,44%, на государственном языке обучения - 17,08%) и 51,26% - студентов ПГПИ учатся в меру своих сил и способностей.

Исследование позволило выявить высокий процент студентов, имеющих пассивную позицию в отношении выполнения своих учебных обязанностей. Так, 23,33% - студентов занимается ровно столько, сколько нужно, чтобы не провалиться на зачётах и экзаменах и не быть исключённым. Из всего контингента ПГПИ очной формы обучения - 8,75% студентов - делают все, что требуется, но не более того (на факультете физической культуры и спорта таких студентов 15,71%). Высокий процент пассивных студентов был выявлен на

физико-математическом факультете: 1,08% - студентов в основном не выполняет свои студенческие обязанности и 2,15% честно признались, что всегда учились с неохотой (в среднем по ПГПИ - 1,25%).

Следует отметить, что многие студенты оправдывают своё пассивное отношение к учёбе, ссылаясь на отсутствие времени, для подготовки к занятиям. Так, кроме учёбы, каждый четвёртый студент ПГПИ (26,99%) очной формы обучения работает. Наиболее высокий процент работающих студентов-очников отмечен на факультетах филологии и истории, экономики и права – 37,8% и 33,8% соответственно. Наиболее высокий процент студентов, ничем не занятых кроме учебы был выявлен на факультетах: психолого-педагогическом (77,66%), физико-математическом (75,27%) и естествознания (73,44%).

Контроль СРО осуществляется посредством тестов, контрольных работ, коллоквиумов, рефератов, сочинений и отчетов. В ПГПИ контроль преподавателей за выполнением студентами СРС представлен в основном в традиционных формах: опроса (64,44%), сбора письменных работ на проверку (43,51%) и рефератов (36,40%).

На наш взгляд, в ПГПИ слабо представлен такой метод контроля знаний, как нестандартные, интересные задания – всего 11,09% по вузу, а на физико-математическом факультете лишь – 2,15%.

Наиболее высокий рейтинг качества преподавания у дисциплин «Физическая культура», «Профессиональных и специальных дисциплин», «Педагогика», «История Казахстана», «Политология», «Иностранный язык», «Культурология», «Философия», «Социология», «Информатика». Несмотря на то, что самый низкий рейтинг в этот раз получила дисциплина «Экономическая теория», по сравнению с оценками прошлых лет сегодня складывается более оптимистичная картина.

Таким образом, как объективные, так и субъективные оценки позволяют нам в очередной раз сделать вывод, что в целом в ПГПИ очень сильный профессорско-преподавательский состав, получивший высокую оценку со стороны студентов, по биологическим, химическим, филологическим, педагогическим, историческим, социологическим и другим наукам, имеющий свою историю, традиции и ценности, объединённых общей целью внести весомый вклад в развитие педагогического образования в Павлодарском регионе.

Технология мониторинга удовлетворенности потребителей, выявляющая потребности и интересы основных субъектов рынка образовательных услуг – вузов, студентов, преподавателей, организаций (предприятий) – работодателей и государства, позволяет диагностировать соответствие образовательной услуги:

- изменяющемуся потребительскому спросу;
- собственным целям образовательного учреждения, обеспечивающим возможность непрерывного самосовершенствования;
- международным аккредитационным стандартам и аттестационным стандартам, утвержденным комитетом по контролю в сфере образования и науки Республики Казахстан.

2.2 Анализ удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (на примере ИнЕУ)

2.2.1 Исследование потребительской удовлетворенности студентов

С целью выявления степени потребительской удовлетворенности студентов старших курсов (II, III и IV) различными аспектами образовательных услуг и определения уровня распространенности различных негативных явлений в академической среде ИнЕУ в декабре 2009 года был проведен социологический опрос в форме стандартизированного анкетирования. Объем выборочной совокупности (N) составил 450 человек, из них: 150 – Академии образования, 150 – Академии управления и 150 – Инженерной академии.

Инструментарий исследования (Анкета) [33], разработанный автором на основе апробированных в ПГПИ различных методик социологических исследований потребительской удовлетворенности и согласованный с руководством ИнЕУ, содержал 41 вопрос, позволяющий оценить работу вуза со стороны студентов по различным параметрам (см. Приложение А).

Как показано в Таблице 1 студенты высоко оценивают полноту получения в ИнЕУ следующих видов знаний и компетенций: фундаментальных научных знаний по профилю подготовки - 85,8%; знания иностранного (82,4%) и казахского (81,6%) языков, а также профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста - 80,7%. Наиболее высокий интегрированный показатель качества образования в академии управления – 81,3%.

Таблица 1 - Показатели полноты различных видов знаний и компетенций студентов ИнЕУ (в % от числа опрошенных)

	Виды знаний, получаемых студентами	Студенты в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста	80,7	80,0	84,0	78,0
2	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки	85,8	82,0	85,3	90,0
3	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)	68,2	72,7	73,3	58,7
4	Экономические и управленческие знания	69,8	64,0	88,0	57,3
5	Политико-правовые знания	72,0	67,3	77,3	71,3
6	Знание казахского языка	81,6	79,3	82,0	83,3
7	Знание иностранного языка	82,4	80,7	79,33	87,3
	Среднее значение	77,2	75,1	81,3	75,1

Наряду с этим, были выявлены низкие показатели полноты преподавания психолого-педагогических знаний (для личного развития специалиста) – 68,2%, а также экономических и управленческих знаний – 69,8%. Однако в разрезе академий своя специфика, так, в недостаточной степени преподают экономико-управленческие дисциплины для студентов академии образования и инженерной академии, а студенты академии управления отмечают недостаток психолого-педагогических знаний.

Таблица 2 демонстрирует различные показатели реализованности в ИнЕУ качественных сторон образовательного процесса. Отличительные черты ИнЕУ – это высокие оценки: требований к образовательной деятельности студента – 82% и профессионализма кадрового состава преподавателей – 76,9%. Наиболее высокий интегрированный показатель реализованности качественных сторон образовательного процесса у инженерной академии – 75,3%. Слабой стороной ИнЕУ является недостаточное применение интерактивных методов обучения, особенно в академиях образования и управления.

Таблица 2 - Показатели реализованности в ИнЕУ качественных сторон образовательного процесса (в % от числа опрошенных)

	Качественные стороны образовательного процесса	Студенты в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Высокий уровень профессионализма кадрового состава преподавателей	76,9	72,7	78,0	80,0
2	Наличие индивидуального подхода к образовательной деятельности	65,6	63,3	60,0	73,3
3	Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий	68,0	60,7	66,7	76,7
4	Применение интерактивных методов обучения	54,9	44,0	53,3	67,3
5	Высокий уровень требований к образовательной деятельности студентов	82,0	78,7	88,0	79,3
	Среднее значение	69,5	63,9	69,2	75,3

В таблице 3 представлены Показатели соответствия выпускников ИнЕУ качественным сторонам образования. По мнению студентов, наиболее сильной чертой выпускников ИнЕУ является высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию – 82,7%; наиболее слабой – перспективы трудоустройства по окончании вуза.

Следует отметить, что по мнению студентов, более конкурентоспособными на рынке труда являются выпускники академии управления, что можно объяснить более высоким уровнем профессиональной подготовки выпускника – 79,3%. Менее конкурентоспособны инженеры и педагоги, у которых в меньшей степени сформированы профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста.

Таблица 3 - Показатели соответствия выпускников ИнЕУ качественным сторонам образования (в % от числа опрошенных)

	Качество результата образования	Студенты в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Высокий уровень профессиональной подготовки выпускника	71,8	62,7	79,3	73,3
2	Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза	48,7	44,0	55,3	46,7
3	Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни	72,9	74,7	72,0	72,0
4	Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию	82,7	84,0	82,7	81,3
5	Высокий уровень общекультурной подготовки	72,4	75,3	71,3	70,7
	Среднее значение	69,7	68,1	72,1	68,8

Большинство опрошенных студентов считает, что оплата за учебу не соответствует качеству обучения по специальности – 42,4% (См. Таблицу 4), особенно в академии управления – 50,6% и инженерной академии – 41,3%. Однако, на наш взгляд, претензии студентов явно не обоснованны, поскольку система оплаты за учебу в ИнЕУ более гибкая и демократичная, чем в вузах-конкурентах.

Таблица 4 - Показатели соответствия оплаты за учебу качеству обучения по специальности (в % от числа опрошенных)

	Студенты в целом	Академии ИнЕУ		
		Обр.	Упр.	Инж.
Соответствует качеству обучения	30,4	36,7	29,4	26,0
Не соответствует качеству обучения	42,4	35,3	50,6	41,3
Затрудняюсь ответить	26,9	28,0	20,0	32,7

Как видно из Таблицы 5, наиболее высокие оценки качества получили следующие виды деятельности ИнЕУ: обучение студентов будущей профессии; организация учебного процесса; возможность заниматься каким-либо видом спорта; доступность компьютерных ресурсов и оргтехники; уровень оснащения учебных лабораторий; организация общественного питания в столовых; обеспечение элементарными бытовыми условиями; научно-исследовательская деятельность студентов; создание благоприятной психологической атмосферы в среде студентов и преподавателей; организация культурно-досуговой жизни вуза.

По мнению студентов, к слабым сторонам ИнЕУ относятся недостаточное обеспечение необходимой литературой по специальности и слабое участие студентов в управлении делами вуза (24% и 25,1% - недовольных студентов соответственно).

Таблица 5 - Оценка качества различных видов деятельности ИнЕУ (в % от числа опрошенных)

№	Вид деятельности ИнЕУ	Оценка качества			
		Отлично	Удовл.	Плохо	Затр. отв-ть
1	Обучение студентов будущей профессии	58,2	37,6	4,2	-
2	Организация учебного процесса	46,7	44,9	6,4	2,0
3	Обеспечение необходимой литературой	35,3	38,7	25,1	0,9
4	Научно-исследовательская деятельность студентов	41,6	43,6	13,8	1,1
5	Участие студентов в управлении делами вуза	34,0	39,3	24,0	2,7
6	Создание благоприятной психологической атмосферы в среде студентов и преподавателей	45,8	37,6	14,2	2,4
7	Организация культурно-досуговой жизни	44,0	38,2	16,7	1,1
8	Возможность заниматься каким-либо видом спорта	63,1	29,1	6,7	1,1
9	Обеспечение элементарными бытовыми условиями	41,6	43,8	12,9	1,7
10	Организация общественного питания в столовых	60,2	28,2	10,9	0,6
11	Уровень оснащения учебных лабораторий	36,9	49,3	10,9	2,89
12	Доступность компьютерных ресурсов и оргтехники	52,0	35,8	10,8	1,3

Важным аспектом оценки качества образовательных услуг является уровень академической честности. И в интерпретации полученных данных необходим взвешенный подход. На наш взгляд, важнейшим показателем объективности оценивания академической честности является процент отсутствия негативных явлений в академической среде ИнЕУ.

В соответствии с чем студентами были отмечены следующие, наиболее распространённые негативные явления: необъективная оценка знаний студентов; отсутствие интереса к проблемам студентов; шпаргалки или списывание на экзаменах; использование связей для получения оценки; продажа курсовых или дипломных работ; необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома (см. Таблицы 6 и 7).

Следует отметить, что требование со стороны отдельных преподавателей денег или материальных ценностей за экзаменационную оценку в ИнЕУ не имеет системного характера, поскольку о полном отсутствии таких явлений отметило 78,7% и 81,7% студентов соответственно.

Вместе с тем, любые факты коррупции бросают тень на репутацию вуза, поэтому руководству вуза нельзя оставаться безучастными к тому, что по мнению около 4% студентов в ИнЕУ присутствует требования со стороны отдельных преподавателей, особенно инженерной академии, денег или материальных ценностей за экзаменационные оценки. Отдельные случаи дачи взяток должны выявляться и пресекаться руководством вуза, чтоб в дальнейшем не могли иметь никакой возможности развиваться в систему.

Таблица 6 - Показатели распространённости негативных явлений в образовательной среде ИнЕУ (в % от числа опрошенных)

	Негативные явления	Присутствует	Частично присутствует	Отсутствует	Затр. отв-ть
1	Шпаргалки или списывание на экзаменах	15,8	43,1	38,8	2,2
2	Продажа курсовых или дипломных работ	13,6	25,8	58,0	2,6
3	Отсутствие интереса к проблемам студентов	30,2	38,0	30,7	1,1
4	Необъективная оценка знаний студентов	25,1	42,4	30,2	2,2
5	Использование связей для получения оценки	17,6	28,2	51,8	2,4
6	Требование со стороны преподавателей денег за экзаменационную оценку	4,2	15,6	78,7	1,5
7	Требование материальных ценностей за экзаменационную оценку	3,3	13,3	81,7	1,7
8	Необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома	11,6	20,0	66,2	2,2

Оценивая уровень академической честности по интегрированному показателю, включающему 8 различных параметров, следует особо выделить организационную культуру академии управления, где на основе опроса студентов, был выявлен наиболее высокий уровень академической честности (см. Таблицу 7).

Таблица 7 - Показатели академической честности (представлен показатель отсутствия негативных явлений, в % от числа опрошенных)

	Негативные явления	Студенты в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Шпаргалки или списывание на экзаменах	38,8	30,7	52,0	34,0
2	Продажа курсовых или дипломных работ	58,0	52,7	61,3	60,0
3	Невнимание к проблемам студентов	30,7	26,7	29,3	36,00
4	Необъективная оценка знаний студентов	30,2	32,7	26,0	32,0
5	Использование связей для получения оценки	51,8	50,7	57,3	47,3
6	Требование со стороны преподавателей денег за экзаменационную оценку	78,7	80,7	82,7	72,7
7	Требование материальных ценностей за экзаменационную оценку	81,7	78,7	84,0	82,0
8	Необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома	66,2	59,3	70,7	68,7
	Среднее значение академической честности	54,5	51,5	57,9	49,5

Наряду с этим было важно выявить показатели убежденности в правильности выбора вуза. 69,1% - студентов отметили, что заново бы снова

поступили в ИнЕУ; 10,7% - не стали бы снова поступать в ИнЕУ; 16,4% - желают учиться в другом вузе и 3,8% - затруднились с ответом. В правильности выбора вуза больше всего убеждены студенты инженерной академии (74%), напротив 20% будущих педагогов и 18% управленцев отмечают желание учиться в других вузах (См. Рисунок 2).

На рисунке 2 показано распределение ответов студентов на вопрос «Если бы Вам пришлось заново поступать, выбрали бы Вы ИнЕУ?»

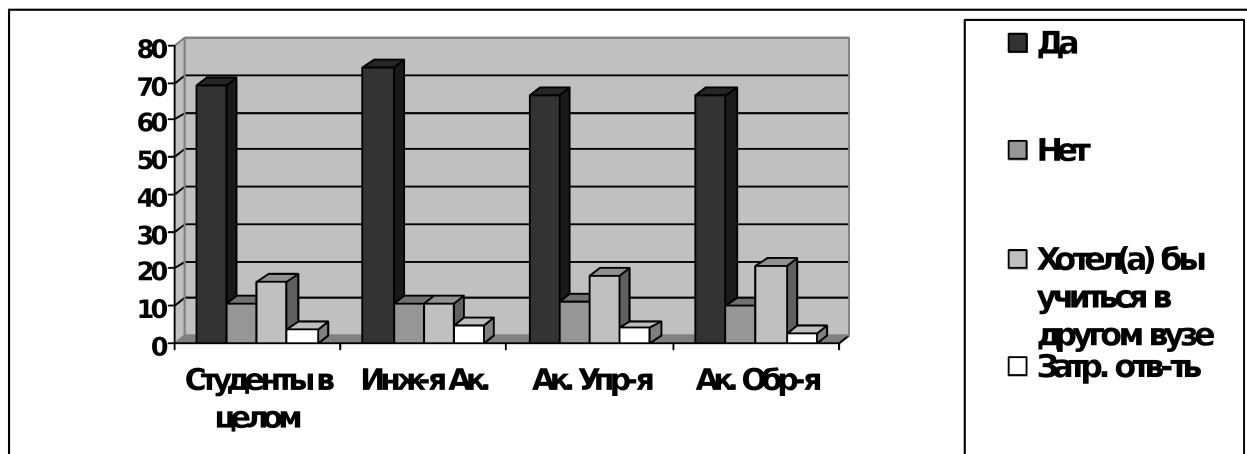


Рисунок 2 – Если бы Вам пришлось заново поступать, выбрали бы Вы ИнЕУ? (в % от числа опрошенных)

Результаты исследования свидетельствуют о высоком качестве профориентационной работы в ИнЕУ. Так, 80,7% студентов собирается после окончания вуза работать по получаемой специальности. В академии управления этот показатель составил – 88,7%. Вместе с тем 15,6% студентов не желают работать по специальности. В академии образования – каждый четвертый студент (24,7%) не желает после окончания ИнЕУ работать педагогом (См. Рисунок 3).

На рисунке 3 показано распределение ответов студентов на вопрос «Собираетесь ли Вы работать по специальности после окончания ИнЕУ?»

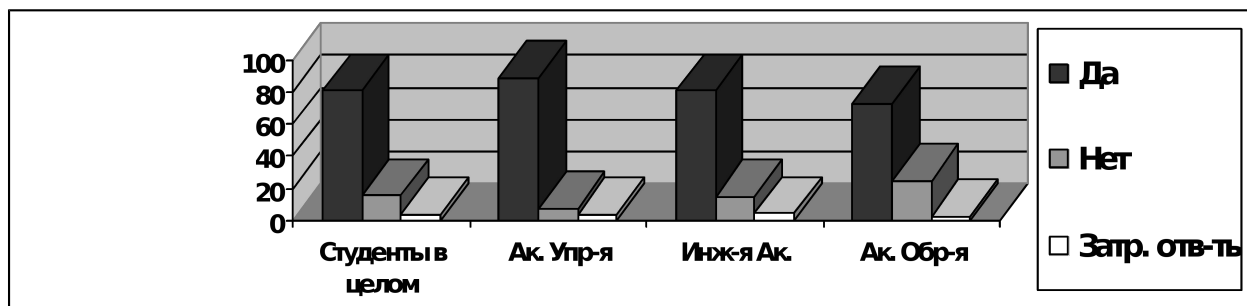


Рисунок 3 – Собираетесь ли Вы работать по специальности после окончания ИнЕУ? (в % от числа опрошенных)

Как видно из Таблицы 8, основными причинами, по которым студенты не хотят работать по получаемой специальности, являются желание получить

второе высшее образование - 36,4%; продолжать образование в магистратуре – 17,6% или заниматься семейным или собственным бизнесом – 17,6%. Также каждый шестой студент академии образования (15,3%) отметил, что работая по педагогической специальности, будет очень мало зарабатывать.

Таблица 8 – Основные причины, по которым студенты не желают работать по получаемой специальности (в % от числа опрошенных)

	Студенты в целом	Академии ИнЕУ		
		Обр.	Упр.	Инж.
Хочу получить второе высшее образование	36,4	39,3	34,7	35,3
Буду продолжать образование в магистратуре	17,6	17,33	12,0	23,3
Буду заниматься семейным или собственным бизнесом	17,6	21,3	16,7	14,7
Думаю, что не смогу устроиться на работу по специальности	9,1	10,0	10,0	7,3
Работая по специальности, я буду очень мало зарабатывать	8,9	15,3	2,0	9,3
Специальность, по которой я учусь, мне лично не интересна	6,4	8,0	7,3	4,0

2.2.2 Исследование потребительской удовлетворенности профессорско-преподавательского состава

С целью выявления степени потребительской удовлетворенности профессорско-преподавательского состава различными аспектами образовательного процесса и выявления уровня распространенности различных негативных явлений в ИнЕУ в декабре 2009 года был проведен социологический опрос в форме стандартизированного анкетирования. Объем выборочной совокупности (N) составил 200 человек, из них: 88 – Академии образования, 62 – Инженерной академии и 50 – Академии управления.

Инструментарий исследования (Анкета), разработанный автором на основе апробированных в ПГПИ различных методик социологических исследований потребительской удовлетворенности и согласованный с руководством ИнЕУ, содержал 40 вопросов, позволяющий оценить работу вуза со стороны преподавателей по различным параметрам (см. Приложение Б).

Как показано в Таблице 9 преподаватели высоко оценивают полноту получения студентами в ИнЕУ следующих видов знаний и компетенций: профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста - 85,5% и фундаментальных научных знаний по профилю подготовки - 85%. Наиболее высокий интегрированный показатель качества образования в академиях образования и управления – 75,5% и 74,9% соответственно.

Таблица 9 - Показатели полноты различных видов знаний и компетенций студентов ИнЕУ (в % от числа опрошенных)

	Виды знаний, получаемых студентами	ППС в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста	85,5	89,7	84,0	80,6
2	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки	85,0	85,2	92,0	79,0
3	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)	79,0	88,6	74,0	69,3
4	Экономические и управленческие знания	67,0	57,9	82,0	67,7
5	Политико-правовые знания	66,5	60,2	80,0	64,5
6	Знание казахского языка	63,5	70,5	54,0	61,3
7	Знание иностранного языка	70,5	76,1	58,0	72,6
	Среднее значение	73,9	75,5	74,9	70,7

Наряду с этим, были выявлены низкие показатели качества преподавания казахского языка (63,5%), политико-правовых и экономико-управленческих знаний (66,5% и 67% - соответственно). Однако в разрезе академий своя специфика. Так, хуже всего преподают экономико-управленческие и политико-правовые дисциплины для студентов академии образования и инженерной академии, а преподаватели академии управления отмечают недостаток у студентов языковых компетенций.

Таблица 10 демонстрирует различные показатели реализованности в ИнЕУ качественных сторон образовательного процесса.

Таблица 10 - Показатели реализованности в ИнЕУ качественных сторон образовательного процесса (в % от числа опрошенных)

	Качественные стороны образовательного процесса	ППС в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Высокий уровень профессионализма кадрового состава преподавателей	77,5	80,7	62,0	85,5
2	Наличие индивидуального подхода к образовательной деятельности	74,5	77,3	70,0	74,2
3	Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий	71,0	71,6	68,0	72,6
4	Применение интерактивных методов обучения	63,5	55,7	60,0	77,4
5	Высокий уровень требований к образовательной деятельности студентов	69,0	67,0	64,0	75,8
	Среднее значение	71,1	70,5	64,8	77,1

Отличительные черты ИнЕУ, по мнению преподавателей - это высокий профессионализм кадрового состава преподавателей – 77,5%; наличие индивидуального подхода к образовательной деятельности – 74,5%; внедрение в

учебный процесс новых образовательных технологий – 71%. Наиболее высокий интегрированный показатель реализованности качественных сторон образовательного процесса у инженерной академии – 77,1%. Слабой стороной ИнЕУ является недостаточное применение интерактивных методов обучения (63,5%), особенно в академиях образования и управления.

В таблице 11 представлены Показатели соответствия выпускников ИнЕУ качественным сторонам образования. По мнению преподавателей наиболее сильной чертой выпускников ИнЕУ является высокий уровень профессиональной подготовки выпускника – 74,5% и высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни -74%. Наиболее слабая сторона выпускников ИнЕУ – общекультурная подготовка.

Таблица 11 - Показатели соответствия выпускников ИнЕУ качественным сторонам образования (в % от числа опрошенных)

	Качество результата образования	ППС в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Высокий уровень профессиональной подготовки выпускника	74,5	75,0	76,0	72,6
2	Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза	54,0	54,5	60,0	48,4
3	Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни	74,0	78,4	62,0	77,4
4	Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию	65,5	77,3	46,0	64,5
5	Высокий уровень общекультурной подготовки	65,0	71,6	56,0	62,9
	Среднее значение	66,6	71,4	60,0	65,1

Следует отметить, что по мнению преподавателей, более конкурентоспособными на рынке труда являются выпускники академии управления, что можно объяснить более высоким уровнем профессиональной подготовки выпускников, особенно в области фундаментальных научных знаний по профилю подготовки – 92%. Менее конкурентоспособны инженеры и педагоги, у которых преподаватели отметили в меньшей степени обладают фундаментальными научными знаниями.

Большинство опрошенных преподавателей считает, что оплата за учебу соответствует качеству обучения по специальности – 71% (См. Таблицу 12), особенно в академии образования – 76,1% и инженерной академии – 75,8%. Так, что еще раз подтверждает явную необоснованность претензий студентов к уровню оплаты за учебу в ИнЕУ.

Таблица 12 - Показатели соответствия оплаты за учебу качеству обучения по специальности (в % от числа опрошенных)

	ППС в целом	Академии ИнЕУ		
		Обр.	Упр.	Инж.
Соответствует качеству обучения	71,0	76,1	56,0	75,8
Не соответствует качеству обучения	17,5	10,2	34,0	14,5
Затрудняюсь ответить	11,5	13,6	10,0	9,7

Как видно из Таблицы 13, наиболее высокие оценки качества со стороны преподавателей получили следующие виды деятельности ИнЕУ: обучение студентов будущей профессии; организация учебного процесса; организация общественного питания в столовых; создание благоприятной психологической атмосферы в среде студентов и преподавателей; возможность заниматься каким-либо видом спорта; организация культурно-досуговой жизни вуза; научно-исследовательская деятельность студентов; обеспечение элементарными бытовыми условиями.

Таблица 13 - Оценка качества различных видов деятельности ИнЕУ (в % от числа опрошенных)

№	Вид деятельности ИнЕУ	Оценка качества			
		Отлич но	Удовл.	Плохо	Затр. отв-ть
1	Обучение студентов будущей профессии	60,0	37,5	0,5	2,0
2	Организация учебного процесса	44,0	49,5	4,5	2,0
3	Обеспечение необходимой литературой	23,5	54,5	21,0	1,0
4	Научно-исследовательская деятельность студентов	27,0	61,5	10,0	1,5
5	Участие студентов в управлении делами вуза	17,0	49,0	30,0	4,0
6	Создание благоприятной психологической атмосферы в среде студентов и преподавателей	47,0	45,5	6,0	1,5
7	Организация культурно-досуговой жизни	52,0	39,0	7,5	1,5
8	Возможность заниматься каким-либо видом спорта	55,0	34,5	8,0	2,5
9	Обеспечение элементарными бытовыми условиями	37,5	48,5	12,5	1,5
10	Организация общественного питания в столовых	63,5	29,5	6,0	1,0
11	Уровень оснащения учебных лабораторий	16,0	55,0	26,5	2,5
12	Доступность компьютерных ресурсов и оргтехники	31,5	43,0	24,0	1,5

К слабым сторонам ИнЕУ преподаватели отнесли слабое участие студентов в управлении делами вуза; недостаточный уровень оснащения учебных лабораторий; низкая доступность компьютерных ресурсов и оргтехники и недостаточное обеспечение необходимой литературой по

специальности и (30%; 26,5; 24% и 21% - неудовлетворенных преподавателей соответственно).

Как ранее отмечалось, важнейшим показателем объективности оценивания академической честности является процент отсутствия негативных явлений в академической среде ИнЕУ. В соответствии с чем преподавателями были отмечены следующие, наиболее распространённые негативные явления в академической среде ИнЕУ: шпаргалки или списывание на экзаменах; использование связей для получения оценки; отсутствие интереса к проблемам студентов; необъективная оценка знаний студентов; продажа курсовых или дипломных работ; необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома (см. Таблицы 14 и 15).

Таблица 14 - Показатели распространённости негативных явлений в образовательной среде ИнЕУ (в % от числа опрошенных)

	Негативные явления	Присутствует	Частично Присут-ет	Отсутствует	Затр. отв-ть
1	Шпаргалки или списывание на экзаменах	14,0	67,0	16,5	2,5
2	Продажа курсовых или дипломных работ	12,5	29,0	51,5	7,0
3	Отсутствие интереса к проблемам студентов	14,5	40,5	43,0	2,0
4	Необъективная оценка знаний студентов	10,0	40,5	47,0	2,5
5	Использование связей для получения оценки	16,0	51,5	30,5	2,0
6	Предложение со стороны студентов денег за экзаменационную оценку	8,0	20,5	69,5	2,0
7	Предложение материальных ценностей за экзаменационную оценку	7,0	18,5	70,0	4,5
8	Необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома	10,0	22,0	64,5	3,5

Следует отметить, что предложение со стороны студентов преподавателям денег или материальных ценностей за экзаменационную оценку в ИнЕУ не имеет системного характера, поскольку о полном отсутствии таких явлений отметило 69,5% и 70% преподавателей соответственно.

Оценивая уровень академической честности по интегрированному показателю, включающему 8 различных параметров, следует особо выделить организационную культуру академии образования и инженерной академии, где на основе опроса преподавателей, был выявлены наиболее высокие показатели академической честности (см. Таблицу 15).

Таблица 15 - Показатели академической честности (*представлен показатель отсутствия негативных явлений, в % от числа опрошенных*)

	Негативные явления	ППС в целом	Академии ИнЕУ		
			Обр.	Упр.	Инж.
1	Шпаргалки или списывание на экзаменах	16,5	22,7	16,0	8,0
2	Продажа курсовых или дипломных работ	51,5	54,5	48,0	50,0
3	Невнимание к проблемам студентов	43,0	47,7	32,0	45,2
4	Необъективная оценка знаний студентов	47,0	46,6	40,0	53,2
5	Использование связей для получения оценки	30,5	36,4	20,0	30,7
6	Предложение со стороны студентов денег за экзаменационную оценку	69,5	71,6	62,0	72,6
7	Предложение материальных ценностей за экзаменационную оценку	70,0	70,5	62,0	75,8
8	Необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома	64,5	62,5	62,0	69,4
	Среднее значение академической честности	49	51,5	42,8	50,6

Этот факт может объясняться более ответственным выполнением трудовых обязанностей профессорско-преподавательским составом инженерной академии и академии образования, где большинство преподавателей всегда перерабатывает, делает больше, чем требуется – 67,7% и 52,3% - соответственно.

В академии управления работает неохотно или халатно относится к своим трудовым обязанностям каждый четвертый преподаватель (24%), поскольку результаты моего труда никто ни видит, да и никому они по-настоящему не нужны (ни руководству вуза, ни студентам) – 18, а также из-за низкой заработной платы – 6% (см. Таблицу 16).

Таблица 16 - Самооценка преподавателями ИнЕУ качества выполнения трудовых обязанностей (*в % от числа опрошенных*)

	ППС в целом	Академии ИнЕУ		
		Обр.	Упр.	Инж.
Всегда перерабатываю, делаю больше, чем требуется	54,6	52,3	44,0	67,7
Делаю все, что требуется по работе, но не более того	34,0	43,2	30,0	29,0
Работаю с неохотой, поскольку результаты моего труда никто ни видит, да и никому они по-настоящему не нужны (ни руководству вуза, ни студентам)	9,0	5,7	18,0	3,2
В основном стараюсь выполнять меньший объем работ, из-за низкой зарплаты	2,4	-	6,0	6,5

Как видно из Таблицы 17, основными стимулами для более качественного выполнения трудовых обязанностей всеми категориями работников ИнЕУ является установление к заработной плате более высоких ежемесячных доплат

и надбавок – 86% и хороший психологический климат в коллективе – 62,5%.

Таблица 17 - Стимулы для более качественного выполнения трудовых обязанностей работниками ИнЕУ? (в % от числа опрошенных)

	ППС в целом	Преп. и ст. преп.	Доц. и проф.	Зав каф. и др. рук-ли
Установление к заработной плате более высоких ежемесячных доплат и надбавок	86,0	87,4	83,3	71,4
Хороший психологический климат в коллективе	62,5	58,9	73,8	71,4
Повышение квалификации, получение дополнительных сертификатов и свидетельств	54,5	57,6	47,6	28,6
Успехи в научной работе и признание в научном мире	35,5	37,1	30,9	28,6
Нематериальные поощрения за успехи (благодарность, почётная грамота и т.д.)	30,0	27,8	38,1	28,6
Разовая денежная премия	26,0	22,5	38,1	28,6
Получение академического звания доцента или профессора ИнЕУ	19,5	19,9	16,7	28,6

Для преподавателей и старших преподавателей актуальны такие стимулы как возможность повышения квалификации, получения дополнительных сертификатов и свидетельств – 57,6%, а также успехи в работе и признание в научном мире – 37,1%. Мотивировать доцентов и профессоров может повышение квалификации, получение дополнительных сертификатов и свидетельств – 47,6%; разовая денежная премия – 38,1%; а также нематериальные поощрения за успехи (благодарность, почётная грамота и т.д.) – 38,1%.

2.2.3 Исследование потребительской удовлетворенности работодателей выпускников ИнЕУ

С целью выявления степени потребительской удовлетворенности работодателей выпускников ИнЕУ различными аспектами образовательного процесса в ИнЕУ в январе-феврале 2010 года был проведен социологический опрос в форме стандартизированного анкетирования. Объем выборочной совокупности (N) составил 30 человек.

Инструментарий исследования (Анкета), разработанный автором на основе апробированных в ПГПИ различных методик социологических исследований потребительской удовлетворенности и согласованный с руководством ИнЕУ, содержал 17 вопросов, позволяющий оценить работу вуза со стороны работодателей по различным параметрам (см. Приложение В).

Как отмечают работодатели, поиск нужных специалистов при найме на работу осуществляется следующим образом: рекомендации от коллег – 53,3%; конкурсная основа – 40%; специалисты приходят сами устраиваться на работу –

40%; размещение рекламы в СМИ – 20%; через биржу труда – 16,7%; через агентства по трудоустройству – 10%, прямой набор из вуза – 10%, собственный web-сайт – 3,3%. Ни один работодатель, из числа опрошенных, не пользуется при найме работников изучением объявлений и рекламы в печатных изданиях, а также в системе Internet.

На вопрос, «Какие факторы наиболее важны для Вас при подборе работников?» - работодатели отметили следующие:

- Эффективная работа специалиста – 53,3%;
- Личное знакомство с выпускником вуза – 33,3%;
- Рекомендации других работодателей – 30%;
- Подготовка специалистов, имеющих отношение к деятельности нашей организации – 26,7%;
- Рекомендации вуза – 23,3%;
- Репутация вуза – 16,7%;
- Программа производственной практики – 16,7%;
- Качество взаимодействия с отделом вуза по трудоустройству выпускников – 10%;
- Просьба родственников или знакомых выпускника – 6,7%;
- Руководитель организации – выпускник вуза – 3,3%.

Ни один опрошенный работодатель не отметил такие ответы, как удобное географическое расположение вуза и родственные или дружеские связи с выпускником.

По мнению работодателей, наиболее важно во время учёбы в вузе сформировать у специалиста следующие компетенции: профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста – 90%; фундаментальные научные знания по профилю подготовки – 43,3%; знание казахского языка – 43,3% и психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста) – 40% (см. Таблицу 18).

Таблица 18 – Компетенции, которые должны быть сформированы у специалиста во время учебы в вузе (в % от числа опрошенных)

Ранг	Виды знаний, полученных студентами в ИнЕУ	%
1	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста	90,0
2	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки	43,3
3	Знание казахского языка	43,3
4	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)	40,0
5	Экономические и управленческие знания	30,0
6	Политико-правовые знания	20,0
7	Знание иностранного языка	13,3

	Среднее значение	57,6
--	-------------------------	-------------

В то же время, работодателей в меньшей степени интересуют экономико-управленческие и политико-правовые знания, а также иностранных языков выпускниками.

Как показано в Таблице 19 работодатели высоко оценивают полноту получения в ИнЕУ следующих видов знаний и компетенций: профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста - 80% и фундаментальных научных знаний по профилю подготовки - 73,3%. Наиболее низкие оценки получили языковые компетенции выпускников – по столь востребованному казахскому языку (46,7%), а также по иностранным языкам (36,7%).

Таблица 19 - Показатели полноты различных видов знаний и компетенций выпускников ИнЕУ с точки зрения работодателей (в % от числа опрошенных)

	Виды знаний, полученных студентами в ИнЕУ	Работодатели
1	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста	80,0
2	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки	73,3
3	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)	56,7
4	Экономические и управленческие знания	56,7
5	Политико-правовые знания	53,3
6	Знание казахского языка	46,7
7	Знание иностранного языка	36,7
	Среднее значение	57,6

В таблице 20 представлены Показатели соответствия выпускников ИнЕУ качественным сторонам образования.

Таблица 20 - Показатели соответствия выпускников ИнЕУ качественным сторонам образования (в % от числа опрошенных)

	Качество результата образования	Работодатели
1	Высокий уровень профессиональной подготовки выпускника	70,0
2	Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза	56,7
3	Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни	80,0
4	Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию	70,0
5	Высокий уровень общекультурной подготовки	80,0
	Среднее значение	71,3

По мнению работодателей наиболее сильной чертой выпускников ИнЕУ является высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни - 80% и общекультурная подготовка – 80%. Наиболее слабая сторона выпускников ИнЕУ, по мнению работодателей – проблема трудоустройства после окончания вуза.

Большинство работодателей (53,3%) считает, что компетенция выпускников ИнЕУ и выпускников других вузов примерно одинакова; 43,3% - Компетенция выпускников ИнЕУ выше, чем выпускников других вузов региона. Во многих анкетах отмечалось, что компетенция выпускника зависит не от вуза, в котором обучался специалист, а от самого человека. Однако ни в одной из анкет не было отмечено, что выпускник ИнЕУ чем-то уступает компетенции выпускников других региональных вузов.

Большинство выпускников ИнЕУ добросовестно выполняют свои трудовые обязанности (90%). При этом 30% - всегда перерабатывают, делают больше, чем требуется, 60% работают в меру. И лишь каждый десятый (10%) стараются выполнять меньший объем работ, из-за низкой зарплаты (см. Рисунок 4).

На рисунке 4 показано распределение ответов работодателей на вопрос «Как выпускники ИнЕУ выполняют в целом свои трудовые обязанности?»

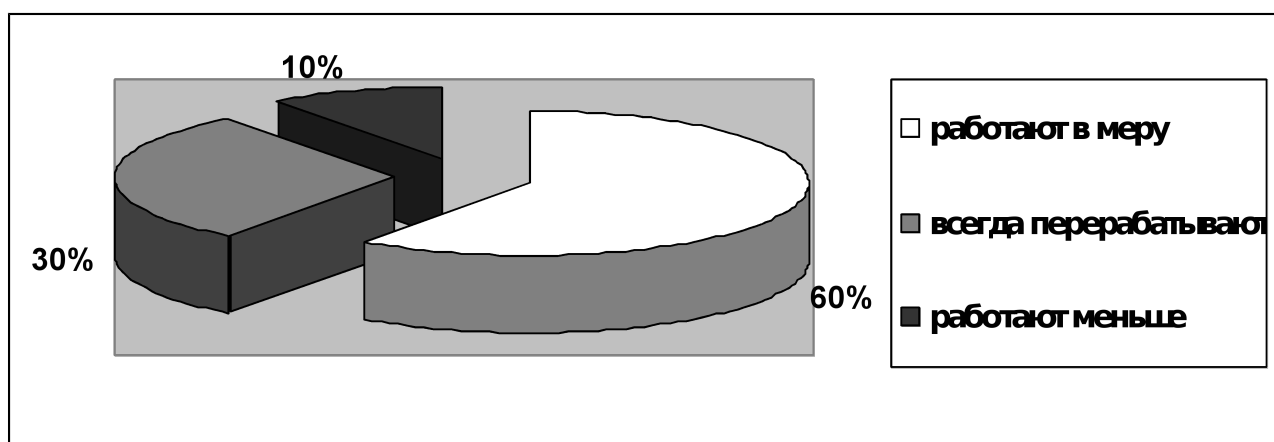


Рисунок 4 – Как выпускники ИнЕУ выполняют в целом свои трудовые обязанности? (в % от числа опрошенных)

2.2.4 Комплексная оценка качества образовательных услуг ИнЕУ

Расчет интегрированных показателей оценки качества образовательных услуг производится на основе взвешенного суммирования оценок деятельности вуза со стороны студентов, профессорско-преподавательского состава и по отдельным параметрам работодателей (таким как оценка полноты различных видов знаний и компетенций студентов и соответствия выпускников качественным сторонам образования).

Таблица 21 – Интегрированный показатель полноты различных видов знаний и компетенций студентов ИнЕУ (в % от числа опрошенных)

	Виды знаний, получаемых студентами	Оценка		Студенты	ППС	Работодатели
		Балл	%			
1	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста	4,1	82,0	80,7	85,5	80,0
2	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки	4,1	81,4	85,8	85,0	73,3
3	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)	3,4	67,9	68,2	79,0	56,7
4	Экономические и управленческие знания	3,2	64,5	69,8	67,0	56,7
5	Политико-правовые знания	3,2	63,9	72,0	66,5	53,3
6	Знание казахского языка	3,2	63,9	81,6	63,5	46,7
7	Знание иностранного языка	3,2	63,2	82,4	70,5	36,7
	Среднее значение	3,5	69,6	77,2	73,9	57,6

Таблица 22 – Интегрированный показатель реализованности в ИнЕУ качественных сторон образовательного процесса (в % от числа опрошенных)

	Качественные стороны образовательного процесса	Оценка		Студенты	ППС
		Балл	%		
1	Высокий уровень профессионализма кадрового состава преподавателей	3,9	77,2	76,9	77,5
2	Высокий уровень требований к образовательной деятельности студентов	3,8	75,5	82,0	69,0
3	Наличие индивидуального подхода к образовательной деятельности	3,5	70,0	65,6	74,5
4	Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий	3,5	69,5	68,0	71,0
5	Применение интерактивных методов обучения	3,0	59,2	54,9	63,5
	Среднее значение	3,5	70,3	69,5	71,1

Таблица 23 - Интегрированный показатель соответствия выпускников ИнЕУ качественным сторонам образования (в % от числа опрошенных)

	Качество результата образования	Оценка		Студен ты	ППС	Работо датели
		Балл	%			
1	Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни	3,8	75,6	72,9	74,0	80,0
2	Высокий уровень общекультурной подготовки	3,6	72,5	72,4	65,0	80,0
3	Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию	3,6	72,3	82,7	65,5	70,0
4	Высокий уровень профессиональной подготовки выпускника	3,6	71,8	71,8	74,5	70,0
5	Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза	2,7	53,1	48,7	54,0	56,7
	Среднее значение	3,5	69,2	69,7	66,6	71,3

Таблица 24 - Интегрированный показатель академической честности (представлен показатель *отсутствия негативных явлений*, в % от числа опрошенных)

	Негативные явления	Оценка		Студен ты	ППС
		Балл	%		
1	Шпаргалки или списывание на экзаменах	1,4	27,6	38,8	16,5
2	Невнимание к проблемам студентов	1,8	36,8	30,7	43,0
3	Необъективная оценка знаний студентов	1,9	38,6	30,2	47,0
4	Использование связей для получения оценки	2,0	41,2	51,8	30,5
5	Продажа курсовых или дипломных работ	2,7	54,8	58,0	51,5
6	Необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома	3,3	65,4	66,2	64,5
7	Предложение или требование денег за экзаменационную оценку	3,7	74,1	78,7	69,5
8	Предложение или требование материальных ценностей за экзаменационную оценку	3,8	75,8	81,7	70,0
	Среднее значение	2,6	51,8	54,5	49,0

При применении комплексного метода оценки применяют комплексный показатель качества, который определяется путем сведения воедино отдельных показателей с помощью коэффициентов весомости каждого показателя [34].

Расчет качества образовательных услуг вуза производится по формуле:

$$K = (R_1 \times w_1) + (R_2 \times w_1) + (R_3 \times w_1) + (R_4 \times w_1) + (R_5 \times w_2) + (R_6 \times w_3) + (R_7 \times w_3)$$

где K – комплексный показатель качества образовательных услуг;

R_1 - интегрированный показатель полноты различных видов знаний и компетенций студентов (см. Таблицу 21) - весовой показатель = 20%;

R_2 - интегрированный показатель реализованности качественных сторон образовательного процесса (см. Таблицу 22) - весовой показатель = 20%;

R_3 - интегрированный показатель соответствия выпускников вуза качественным сторонам образования (см. Таблицу 23) - весовой показатель = 20%;

R_4 - интегрированный показатель академической честности вуза (см. Таблицу 24) - весовой показатель = 20%;

R_5 - подтверждение студентами правильности выбора вуза (см. Рисунок 2) - весовой показатель - $w_2 = 10\%$

R_6 - подтверждение студентами намерения работать по специальности после окончания вуза (см. Рисунок 3) - весовой показатель – $w_3 = 5\%$

R_7 - самооценка преподавателями вуза качества выполнения трудовых обязанностей (см. Таблицу 16) - весовой показатель – $w_3 = 5\%$

w – коэффициент весомости показателя качества

$$w_1 = 0,2 = 20\%$$

$$w_2 = 0,1 = 10\%$$

$$w_3 = 0,05 = 5\%$$

$$K = (3,5 \times 0,2) + (3,5 \times 0,2) + (3,5 \times 0,2) + (2,6 \times 0,2) + (3,5 \times 0,1) + (4,0 \times 0,05) + (4,4 \times 0,05) = 3,4 \text{ балла}$$

Аналогично можно рассчитать качество в процентах:

$$K = (69,6 \times 0,2) + (70,3 \times 0,2) + (69,2 \times 0,2) + (51,8 \times 0,2) + (69,1 \times 0,1) + (80,7 \times 0,05) + (88,6 \times 0,05) = 67,6\%$$

Из чего следует вывод, что в целом уровень образовательных услуг ИнЕУ вполне удовлетворяет запросы основных групп потребителей – студентов, преподавателей и работодателей.

Полученные данные удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон (студентов, преподавателей и работодателей) можно также использовать

при проведении SWOT-анализа сильных и слабых сторон ИнЕУ (см. Таблицу 25)

Таблица 25 - SWOT-анализ ИнЕУ, основанный на данных потребительского мониторинга

Параметры анализа	Сильные стороны	Слабые стороны
Полнота различных видов знаний и компетенций студентов	1) профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения); 2) фундаментальные научные знания по профилю подготовки; 3) психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)	недостаточная полнота преподавания на межфаке: 1) экономико-управленческих дисциплин; 2) политико-правовых дисциплин; 3) казахского языка; 4) иностранного языка
Реализация качественных сторон образовательного процесса	1) высокий уровень профессионализма кадрового состава преподавателей; 2) высокий уровень требований к образовательной деятельности студентов	1) в отдельных случаях отсутствует индивидуальный подход к образовательной деятельности 2) слабое внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий; 3) недостаточное применение интерактивных методов обучения
Соответствие выпускников качественным сторонам образования	1) высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни; 2) высокий уровень общекультурной подготовки; 3) высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию; 4) высокий уровень профессиональной подготовки выпускника	1) проблемы трудоустройства выпускников по полученной специальности
Академическая честность	Не имеет системного характера: 1) необходимость организации стола) при сдаче экзамена или защите диплома; 2) предложение или требование денег или материальных ценностей за экзаменационную оценку	Присутствуют: 1) шпаргалки или списывание на экзаменах; 2) невнимание к проблемам студентов; 3) необъективная оценка знаний студентов; 4) использование связей для получения оценки; 5) продажа курсовых или дипломных работ

Параметры анализа	Сильные стороны	Слабые стороны
Общая оценка различных видов деятельности вуза	1) обучение студентов будущей профессии; 2) организация учебного процесса; 3) возможность заниматься каким-либо видом спорта; 4) доступность компьютерных ресурсов и оргтехники; 5) организация общественного питания в столовых; 6) уровень оснащения учебных лабораторий; 7) обеспечение элементарными бытовыми условиями	1) обеспечение необходимой литературой; 2) участие студентов в управлении делами вуза; 3) организация культурно-досуговой жизни студентов; 4) создание благоприятной психологической атмосферы в среде студентов и преподавателей; 5) научно-исследовательская деятельность студентов

Такими образом, ИнЕУ является вузом, открывающим широкие возможности и перспективы для своих выпускников. Специалист с дипломом ИнЕУ имеет ряд преимуществ на рынке труда, поскольку от студентов других вузов отличается тем, что в полной мере обладает профессиональными и специальными компетенциями (знаниями, навыками и умениями), непосредственно востребованными в практике будущей профессиональной деятельности специалиста и фундаментальными научными знаниями по профилю подготовки. Отличительная особенность выпускника ИнЕУ – это высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни и общекультурной подготовки.

Большинство студентов ИнЕУ убеждено в правильности выбора ИнЕУ и выражает желание после окончания вуза работать по полученной специальности.

ИнЕУ имеет сильный профессорско-преподавательский состав. Большая часть преподавателей добросовестно выполняет свои трудовые обязанности, стремиться к повышению профессиональной квалификации, получению дополнительных сертификатов и свидетельств, а также признанию заслуг ученых ИнЕУ в научном сообществе.

Вместе с тем вуз не должен останавливаться на достигнутом качественном уровне. В связи с чем автором предложены **рекомендации руководству ИнЕУ**, реализация которых позволит улучшить качество образовательных услуг и уровень потребительской удовлетворенности студентов, преподавателей и работодателей, а также придать вузу ряд дополнительных конкурентных преимуществ на рынке образовательных услуг:

- преподавателям экономико-управленческих дисциплин, преподающим в академии образования и инженерной академии, а также преподавателям психолого-педагогических дисциплин, преподающим в академии управления необходимо повышать качество предоставляемых знаний и информации;

- преподавателям академий образования и управления необходимо более широкое применение новых форм проведения занятий и интерактивных методов обучения;

- учебному отделу предлагается внести корректировки в учебные планы бакалавров, расширив на один кредит подготовку по практическому курсу казахского языка в студенческих группах, обучающихся на русском языке;
- заведующим кафедрами более широко привлекать к учебному процессу практических специалистов с большим опытом работы по специальности в соответствующих учреждениях, организациях или на промышленных предприятиях города Павлодара и Павлодарской области;
- заведующим кафедрами усилить меры контроля качества прохождения практик студентами;
- по заявкам заведующих кафедрами обеспечить библиотеку достаточным количеством качественной литературы по профессиональным и специальным дисциплинам на казахском и русском языках, включая современные и наиболее удачные учебники прошлых лет;
- комитету по делам молодежи предлагается разработать программу развития студенческого самоуправления, поскольку респонденты всех академий отмечают слабое участие студентов в управлении делами вуза;
- руководству ИнЕУ предлагается разработать программу развития организационной культуры, поскольку в академической среде ИнЕУ присутствует ряд негативных явлений, имеющих системный характер: необъективная оценка знаний студентов; отсутствие интереса к проблемам студентов; шпаргалки или списывание на экзаменах; использование связей для получения оценки; продажа курсовых или дипломных работ;
- руководство ИнЕУ должно выявлять и пресекать отдельные случаи дачи преподавателям взяток в виде денег или материальных ценностей, чтоб в дальнейшем эти случаи не могли иметь никакой возможности развиваться в систему (особое внимание следует уделить инженерной академии, для которой это явление характерно в большей мере);
- усилить профориентационную работу среди студентов академии образования ИнЕУ, обучающихся по гранту, среди которых каждый четвертый отмечает отсутствие намерения работать по получаемой профессии педагога из-за низкой зарплаты;
- руководству ИнЕУ совместно с профсоюзом необходимо разработать программу стимулирования труда профессорско-преподавательского состава, особенно в академии управления, поскольку там демотивирована четверть преподавателей, работающих неохотно или халатно относящихся к своим трудовым обязанностям. Основными стимулами для более качественного выполнения трудовых обязанностей могут стать: более высокие ежемесячные доплаты и надбавки к заработной плате; хороший психологический климат в коллективе; возможность повышения квалификации, получения дополнительных сертификатов и свидетельств; а также нематериальные поощрения за успехи в работе (благодарность, почётная грамота и т.д.);
- предлагается в дальнейшем проводить ежегодные исследования потребительской удовлетворенности студентов, преподавателей и работодателей различными аспектами качества образовательных услуг ИнЕУ с использованием апробированных методик проведения исследований.

3 МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК ОСНОВА МАРКЕТИНГОВОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Анализ внешней среды представляет собой отправной момент технологии маркетинга образовательных услуг, в процессе которого маркетолог или аналитик выявляет и измеряет внешние факторы для того, чтобы определить новые бизнес-шансы и выявить потенциальные угрозы для своего бизнеса [35].

Целью постоянного мониторинга и анализа внешней среды является получение информации, которая позволяет понять, что ожидает вуз в ближайшем будущем. Полученные ответы используются для принятия эффективных управленческих решений с целью адаптации вуза к динамично изменяющейся внешней среде.

Внешняя среда, в которой приходится действовать казахстанским вузам, становится качественно иной: обострение конкурентной борьбы на насыщенном рынке ведет к повышению степени его неопределенности, а значит, появляются непредсказуемые факторы риска. В целом, внешняя среда вуза представляет собой совокупность активно действующих субъектов и сил, которые находятся вне сферы непосредственного контроля со стороны руководства вуза и могут оказать влияние на его стратегию.

Неожиданные изменения во внешней среде, требующие быстрой и адекватной реакции вуза для поддержания и усиления своей конкурентоспособности, обостряют интерес к таким проблемам, как:

- где сейчас находится вуз;
- в каком направлении он должен развиваться в будущем;
- как он собирается попасть в то положение, где его хочет видеть руководство.

Очевидно, что решение этих проблем должно опираться на соответствующую информационную систему, с помощью которой можно проанализировать и оценить тенденции - настоящие, прошлые и будущие, т.к. только имея четкое представление о том, на какой стадии развития находится вуз и его окружение, можно решить, куда двигаться дальше. С этой целью предлагается использование SWOT-анализа (см. Рисунок 5).

Правильно организованное позиционирование рынка является предпосылкой эффективной разработки комплекса маркетинга (маркетинг-микс). Традиционно выделяют четыре основных составляющих в структуре маркетинга-микс. Это комплексы проблем, определяющие политику в отношении товара (услуги), цен, коммуникаций и товародвижения (сбыта, продаж). Учитывая особенности образовательных услуг, а также первостепенное значение квалификации и навыков преподавателя в осуществлении маркетинга образовательных услуг, нами предлагается включение в состав маркетингового микса пятой составляющей – кадровая политика. Каждый субмикс включает самостоятельный комплекс мероприятий, проведение которых формирует соответствующую политику в сфере маркетинга, способствуя тем самым повышению эффективности работы вуза и качества предоставляемых им услуг [1, С. 18].

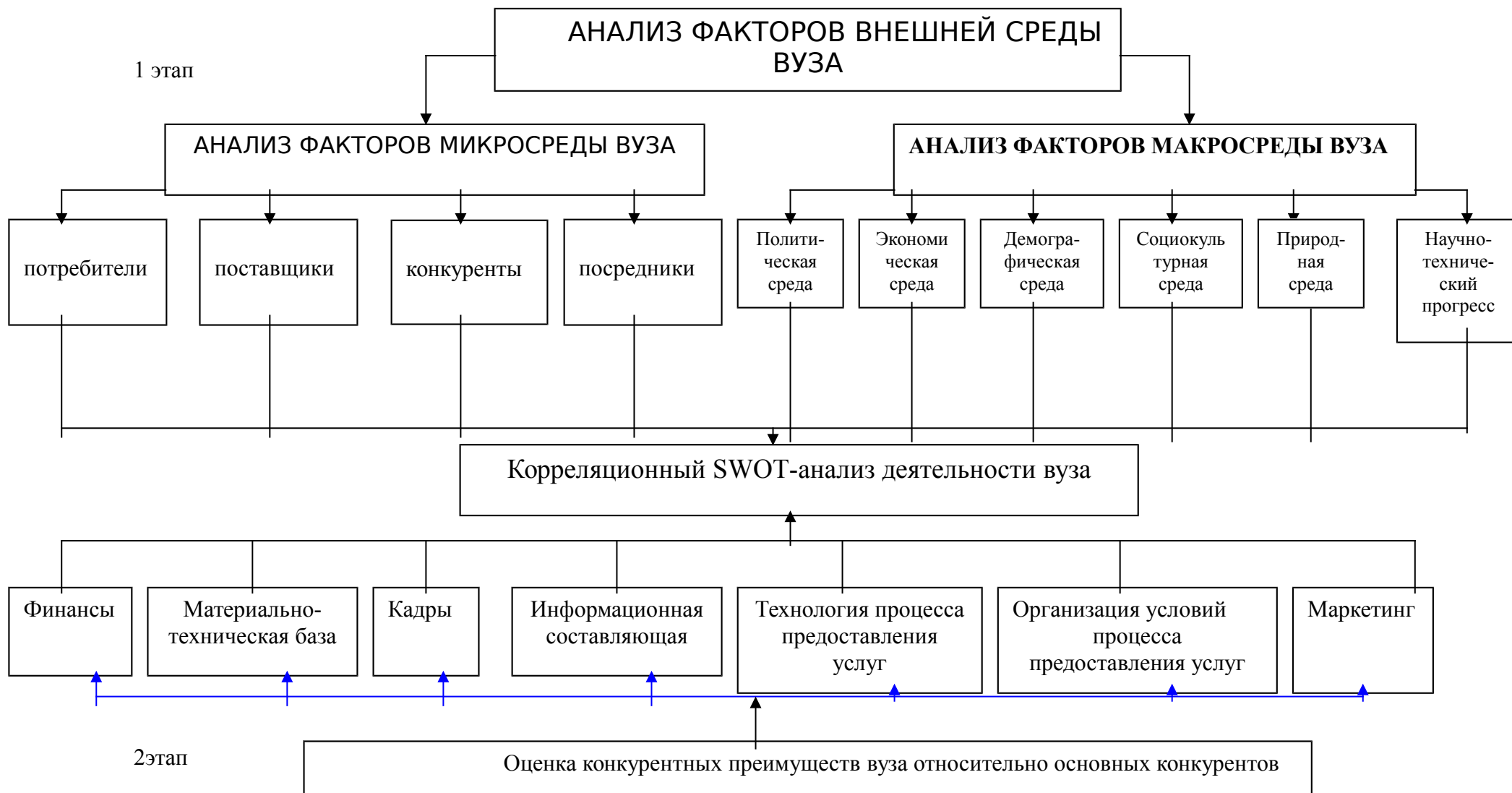


Рисунок 5 - Модель SWOT- анализа деятельности вуза

Ориентация на потребителя, стремление понять и усовершенствовать рабочие процессы, желание измерить качество услуг – обязательные элементы стратегии управления качеством образования [36].

Поэтому и важна концептуализация качества образовательной услуги с точки зрения маркетинга, поскольку практика показывает, что в большинстве своем вузы не знают своего потребителя. Суть взаимоотношений между поставщиком и потребителем в таких случаях сводится к формуле Циприана Черника: «Клиент всегда прав, когда не требует своих прав». Такое отношение к потребителю является, как правило, не результатом отсутствия средств, как некоторые оправдывают свое бездействие в борьбе за качество, а несерьезным отношением к качеству предоставляемых продукции и услуги. А менеджмент качества такие производители продукции даже и не подозревают, как и о том, как надо уже начинать учиться основам современного менеджмента, внедрять его в практику работы, основываясь на принципах: «ориентация на потребителя», «взаимовыгодные отношения». Мы должны научиться оценивать «нелюбовь к потребителю». Тогда мы поймем, сколько она стоит. Далее мы осознаем необходимость безотлагательного решения проблемы по улучшению поведения людей. Полученные результаты станут основой создания новой корпоративной культуры в организациях, на предприятиях и в обществе в целом...

Внедрение МС ИСО 9001 позволяет выстроить систему, как сейчас говорят, транспарентных взаимоотношений, построенных на основе взаимопонимания, взаимобязательств, невыполнение которых должно вести к конкретной ответственности. Усилит качество деловых взаимоотношений умение налаживать обратную связь, как в среде персонала организации, так и с потребителем. В этой связи практический интерес представляет замечание Чарзла Кунрадта «Неумение своевременно и надлежащим образом обеспечить обратную связь – один из самых больших недостатков» [37].

Наряду с этим, следует отметить справедливость выводов С. Лунева о том, что «совершенствование – постоянное улучшение необходимо по следующим причинам:

1. Если производственные процессы не поддерживать, то их уровень понизится;
2. Если мы не совершенствуемся, то этим активно занимаются конкуренты;
3. Современный потребитель становится все более и более требовательным.

Мы знаем, что уровень поставок и их качество все время растут, это приводит к росту ожиданий потребителей. Не всегда можно превзойти ожидания, но нужно им соответствовать и, если этого не делать, то гарантирована потеря клиента [38].

Удовлетворение потребностей граждан, общества и рынка труда в качественном образовании путем создания новых институциональных механизмов регулирования в сфере образования, обновления структуры и содержания образования, развития фундаментальности и практической направленности образовательных программ, формирования системы

непрерывного образования обуславливают значимость и необходимость проведения исследований удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

На основании полученных результатов исследований удовлетворенности потребителей могут быть выработаны основные направления управленческих решений в сфере предоставления образовательных услуг, выработать рекомендации по улучшению качества образования на всех организационных уровнях системы образования. Поэтому исследования удовлетворенности качеством образования имеют широкие перспективы развития, повышение своей роли в управленческой практике.

В связи с чем, в настоящее время наиболее актуальной для сферы услуг, в том числе и для образования является концепция маркетинга взаимодействия [39].

Прогрессивность использования концепции маркетинга взаимодействия заключается в том, что она позволяет создавать долговременные отношения с потребителями, что в условиях активного развития НТР, быстрого распространения новейших технологий, знаний, когда предприятия или организации не в состоянии добиться долгосрочного конкурентного преимущества в более высоком качестве товара или услуги, становится основным фактором конкурентоспособности предприятия или организации.

Применение к рынку образовательных услуг этой стратегической концепции обуславливается следующими причинами:

- социальной направленностью образовательных услуг;
- многогранностью запросов различных потребителей;
- интернационализацией образования;
- повышением роли непосредственных потребителей (личностей) в образовательной системе и тенденцией к индивидуализации запросов;
- усилением неценовой конкуренции;
- особенностью поведения потребителей на рассматриваемом рынке, ролью факторов культурного уровня, образа жизни, личных источников информации при осуществлении выбора и покупки услуг и т.п.

Маркетинг взаимодействия является той концепцией, которая позволяет увязать интересы всех участников образовательной сферы, а, следовательно, обеспечить высокое качество образовательных услуг и конкурентоспособность высшего учебного заведения, поскольку:

- улучшается качество содержания образовательной услуги (в частности, учебно-воспитательного процесса) за счет обратной связи с индивидуальными потребителями и производственными предприятиями;
- оказывается задействован самый эффективный маркетинговый коммуникационный канал – личные связи потребителей вуза с потенциальными клиентами;
- повышается общее положительное представление потребителей о вузе;
- потребитель получает качественное послепродажное сопровождение;

- вузы берут на себя часть функций по профессиональной и социально-психологической адаптации выпускников;
- сами предприятия через своих работников включаются в систему маркетинга взаимоотношений, что позволяет им использовать ее преимущества;
- формируются устойчивые позитивные профессиональные и социальные связи [1, С. 20-21].

Как отмечено А.В. Луговской: «Система образования - это особая область социальной сферы, в рамках которой реализуются потребности населения и обществ в образовании посредством предоставления образовательных услуг... Для того чтобы организовать эффективную деятельность по удовлетворению образовательных потребностей населения, необходимо отслеживать динамику качественных и количественных показателей, отражающих как непосредственно образовательные потребности населения, так и рынка образовательных услуг (системы образования), и рынка труда (куда рано или поздно приходит потребитель образовательных услуг)» [40].

Таким образом, современное управление качеством образовательных услуг должно базироваться на концепции интерактивного маркетинга (или маркетинга взаимодействия) учитывающей потребности и интересы трех взаимосвязанных категорий: вуза, профессорско-преподавательского состава и потребителей (студентов, организаций (предприятий) - работодателей и государства), что позволяет придать вузу ряд дополнительных конкурентных преимуществ на рынке образовательных услуг (см. Рисунок 6).

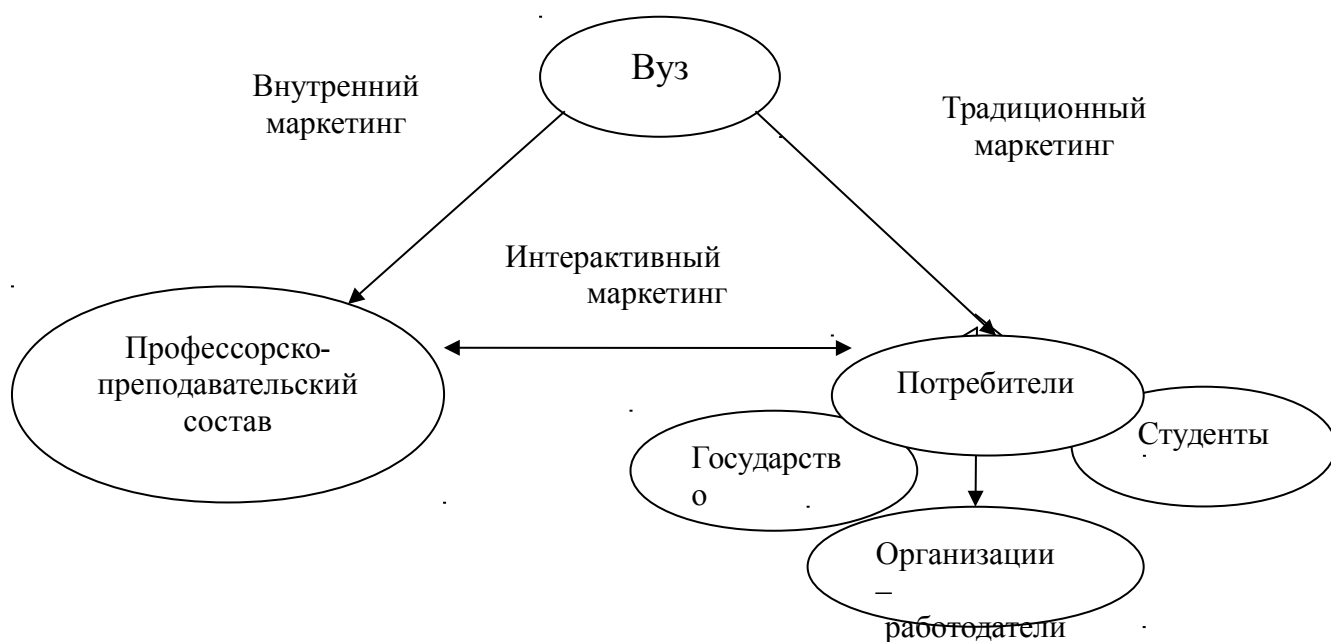


Рисунок 6 - Модель маркетинга образовательных услуг

На наш взгляд, для оценки качества образования очень важную роль играют две составляющие модели: внутренний и интерактивный маркетинг. Внутренний маркетинг направлен на оценку качества профессорско-преподавательского состава руководством вуза, а интерактивный маркетинг

предполагает оценку качества образовательных услуг, предоставляемых вузом со стороны его потребителей.

Менеджмент – это наука, обладающая достаточным набором средств для выявления проблем качества образования, а проведенные исследования – это не только важный информационный ресурс, характеризующий степень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг ИнЕУ, но и исходная база данных для последующих сравнительно-сопоставительных исследований, мониторинга изменений в образовательной среде конкретных образовательных организаций и всего рынка образовательных услуг в целом в ближайшей и среднесрочной перспективе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основные выводы по результатам проведенного исследования:

1) Управление качеством образования – это целенаправленное, комплексное, скоординированное воздействие на образовательный процесс с целью достижения оптимального сочетания его содержательных, процессуальных и результативных характеристик. В управлении качеством образования особое место занимает мониторинг и оценка качества образования со стороны потребителей.

2) Для определения потребностей и ожиданий клиента существует целый арсенал средств и методов, связанных с получением обратной связи. Один из методов – мониторинг удовлетворенности потребителей, т.е. обследование потребителей организации на предмет их удовлетворенности товарами или услугами. Потребительский мониторинг позволяет:

- замерить удовлетворенность товаром или услугой в целом;
- сравнить представления персонала с ожиданиями потребителей;
- выявить приоритеты, влияющие на улучшения;
- обеспечить базовыми данными для работы СМК;
- повысить показатели удержания потребителей;
- обобщить ценности потребителей;
- придерживаться требований стандартов ИСО серии 9000.

3) Технология мониторинга удовлетворенности потребителей, выявляющая потребности и интересы основных субъектов рынка образовательных услуг – вузов, студентов, преподавателей, организаций (предприятий) – работодателей и государства, позволяет диагностировать соответствие образовательной услуги:

- изменяющемуся потребительскому спросу;
- собственным целям образовательного учреждения, обеспечивающим возможность непрерывного самосовершенствования;
- международным аккредитационным стандартам и аттестационным стандартам, утвержденным комитетом по контролю в сфере образования и науки Республики Казахстан.

4) Исследования потребительской удовлетворенности качеством образовательных услуг студентов, преподавателей и работодателей выпускников ИнЕУ, позволяют сделать вывод о том, что Инновационный Евразийский университет является вузом, открывающим широкие возможности и перспективы для своих выпускников. Специалист с дипломом ИнЕУ имеет ряд преимуществ на рынке труда, поскольку полной мере обладает профессиональными и специальными компетенциями (знаниями, навыками и умениями), непосредственно востребованными в практике будущей профессиональной деятельности специалиста и фундаментальными научными знаниями по профилю подготовки. Отличительная особенность выпускника ИнЕУ – это высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни и общекультурной подготовки. Большинство студентов ИнЕУ убеждено в правильности выбора

ИнЕУ и выражает желание после окончания вуза работать по полученной специальности. ИнЕУ имеет сильный профессорско-преподавательский состав. Большая часть преподавателей добросовестно выполняет трудовые обязанности, стремиться к повышению профессиональной квалификации, получению дополнительных сертификатов и свидетельств, а также признанию заслуг ученых ИнЕУ в научном сообществе.

5) ИнЕУ не должен останавливаться на достигнутом качественном уровне. В связи, с чем автором предложены **рекомендации руководству ИнЕУ по улучшению качества образовательных услуг и совершенствованию работы вуза:**

- преподавателям экономико-управленческих дисциплин, преподающим в академии образования и инженерной академии, а также преподавателям психолого-педагогических дисциплин, преподающим в академии управления необходимо повышать качество предоставляемых знаний и информации;

- преподавателям академий образования и управления необходимо более широкое применение новых форм проведения занятий и интерактивных методов обучения;

- учебному отделу предлагается внести корректировки в учебные планы бакалавров, расширив на один кредит подготовку по практическому курсу казахского языка в студенческих группах, обучающихся на русском языке;

- заведующим кафедрами более широко привлекать к учебному процессу практических специалистов с большим опытом работы по специальности в соответствующих учреждениях, организациях или на промышленных предприятиях города Павлодара и Павлодарской области;

- заведующим кафедрами усилить меры контроля качества прохождения практик студентами;

- по заявкам заведующих кафедрами обеспечить библиотеку достаточным количеством качественной литературы по профессиональным и специальным дисциплинам на казахском и русском языках, включая современные и наиболее удачные учебники прошлых лет;

- комитету по делам молодежи предлагается разработать программу развития студенческого самоуправления, поскольку респонденты всех академий отмечают слабое участие студентов в управлении делами вуза;

- руководству ИнЕУ предлагается разработать программу развития организационной культуры, поскольку в академической среде ИнЕУ присутствует ряд негативных явлений, имеющих системный характер: необъективная оценка знаний студентов; отсутствие интереса к проблемам студентов; шпаргалки или списывание на экзаменах; использование связей для получения оценки; продажа курсовых или дипломных работ;

- руководство ИнЕУ должно выявлять и пресекать отдельные случаи дачи преподавателям взяток в виде денег или материальных ценностей, чтоб в дальнейшем эти случаи не могли иметь никакой возможности развиваться в систему (особое внимание следует уделить инженерной академии, для которой это явление характерно в большей мере);

- усилить профориентационную работу среди студентов академии образования ИнЕУ, обучающихся по гранту, среди которых каждый четвертый отмечает отсутствие намерения работать по получаемой профессии педагога из-за низкой зарплаты;

- руководству ИнЕУ совместно с профсоюзом необходимо разработать программу стимулирования труда профессорско-преподавательского состава, особенно в академии управления, поскольку там демотивирована четверть преподавателей, работающих неохотно или халатно относящихся к своим трудовым обязанностям. Основными стимулами для более качественного выполнения трудовых обязанностей могут стать: более высокие ежемесячные доплаты и надбавки к заработной плате; хороший психологический климат в коллективе; возможность повышения квалификации, получения дополнительных сертификатов и свидетельств; а также нематериальные поощрения за успехи в работе (благодарность, почётная грамота и т.д.);

- предлагается в дальнейшем проводить ежегодные исследования потребительской удовлетворенности студентов, преподавателей и работодателей различными аспектами качества образовательных услуг ИнЕУ с использованием апробированных методик проведения исследований и инструментария в режиме социологического мониторинга.

6) Современное управление качеством образовательных услуг должно базироваться на концепции интерактивного маркетинга (или маркетинга взаимодействия) учитывающей потребности и интересы трех взаимосвязанных категорий: вуза, профессорско-преподавательского состава и потребителей (студентов, организаций (предприятий) - работодателей и государства), что позволяет придать вузу ряд дополнительных конкурентных преимуществ на рынке образовательных услуг.

Оценка полноты решения поставленных задач. Цель и задачи диссертационной работы решены в полном объеме. В результате проведенного исследования:

- изучены инструменты управления качеством образовательных услуг в качестве комплексной научно-методической проблемы;

- разработан и апробирован инструментарий (анкеты) для оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);

- разработана и апробирована в ИнЕУ методика комплексной оценки качества образовательных услуг со стороны потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей);

- на основе комплексной оценки качества образовательных услуг разработаны рекомендации руководству ИнЕУ по улучшению качества образовательных услуг и совершенствованию работы вуза.

Разработка рекомендаций и исходных данных по конкретному использованию результатов.

Теоретические и методологические положения диссертации определяются актуальностью анализа качества образовательных услуг со стороны

потребителей и других заинтересованных лиц (студентов, преподавателей и работодателей), что позволяет сформулировать целостное представление о механизмах управления качеством и послужит методологическим основанием для дальнейших комплексных исследований образовательных процессов в высших учебных заведениях Республики Казахстан и зарубежных стран.

Разработанный автором инструментарий (анкеты) и методика комплексной оценки качества образовательных услуг со стороны студентов, преподавателей и работодателей могут быть использованы в работе аналитических отделов и служб высших учебных заведений, что позволяет выявить специфику и особенности восприятия потребителями качества образования, обнаружить различные тенденции, характеризующие этот процесс, а также дать комплексную оценку качества образовательных услуг (см. Приложения А, Б, В).

Предложенные автором рекомендации могут представлять интерес для руководства ИнЕУ при разработке управленческих решений по улучшению качества образовательных услуг и совершенствованию работы вуза.

Материалы диссертации могут быть использованы при создании материалов курсов переподготовки и повышения квалификации для руководителей и специалистов образовательных организаций и учреждений, а также в учебном процессе казахстанских вузов при изложении отдельных тем в лекционных курсах по дисциплинам «Система менеджмента качества образования», «Менеджмент качества», «Инновационный менеджмент».

Оценка научного уровня настоящей диссертации в сравнении с лучшими достижениями в данной области. Диссертация содержит новые научно обоснованные результаты, использование которых обеспечивает решение важной прикладной проблемы – измерения и мониторинга информации, касающейся восприятия потребителями соответствия высшего учебного заведения требованиям потребителей образовательных услуг и заинтересованных сторон (студентов, преподавателей и работодателей).

Настоящее диссертационное исследование представляет собой не только важный информационный ресурс, характеризующий степень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг ИнЕУ, но и является исходной базой данных для последующих сравнительно-сопоставительных исследований, мониторинга изменений в образовательной среде конкретных образовательных организаций и всего рынка образовательных услуг в целом в ближайшей и среднесрочной перспективе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Османов С.А. Управление качеством образовательных услуг вуза на основе маркетинговой концепции. Автореф. дис.... канд. экон. наук 08.00.05 – Махачкала, 2008. – 24 с.
2. Мотова Г., Гарифуллина Ф. О международном сотрудничестве в системе гарантии качества образования // Alma Mater: Вестник высшей школы. - 2007. - № 1. - С. 45-48.
3. ГОСТ ИСО 9000–2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартиформ, 2009. – 34 с.
4. ISO 8402:1994. Управление качеством и обеспечение качества – словарь // Системы качества. Международные стандарты ИСО серии 9000. В 3 т. – Т. 2. – М.: 1997. – С. 2-8-1 – 2-8-22.
5. ГОСТ ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартиформ, 2009. – 30 с.
6. Токтосунова Ш.Э., Мусабаева А.Д., Бриллер В. Отчет: Методологические основы для сравнительного анализа качества образовательных процессов в вузах Кыргызской Республики по направлениям: бизнес, экономика, юриспруденция и информационные технологии. – Бишкек, 2006. – 69 с.
7. Карнаухов Н.Н., Якубовский Ю.Е., Платонов А.Н. Структурирование деятельности вуза с позиции всеобщего управления качеством // Стандарты и качество. - 2006. - № 5. - С. 50-52.
8. Киселева В., Тельманова Е. Система менеджмента качества - путь к успеху // Стандарты и качество. - 2006. - № 8. - С. 59.
9. Гнатенко П.А., Копнов В.А., Зотов Ф.П. Практические аспекты планирования качества // Методы менеджмента качества. - 2006. - № 6. - С. 22-27.
10. Адлер Ю.П., Хунузиди Е.И., Шпер В.Л. Методы постоянного совершенствования сквозь призму цикла Шухарта-Деминга // Методы менеджмента качества. - 2005. - № 3. - С. 29-36.
11. Шарипов С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества: разработка и внедрение на основе международного стандарта ISO 9001:2000 - СПб.: Питер, 2004. - 189 с.
12. Хачатуров А. Е., Куликов Ю.А. Основы менеджмента качества: учеб. пособие - М. : Дело и сервис, 2003. - 304 с.
13. Филиппова И.В. Сравнительный анализ существующей практики формирования в российских вузах систем менеджмента качества образовательной деятельности // Интеграция образования. - 2006. - № 3. - С. 20-26.
14. К вопросу определения результативности и эффективности СМК / В. Е. Швец // Методы менеджмента качества. - 2004. - № 6. - С. 4-8.
15. Можаяева Т.П. Формирование компетентных специалистов в техническом вузе // Методы менеджмента качества. - 2005. - № 12. - С. 15-18.

16. Сулейменова Г.Н. Управление качеством образовательных услуг. Автореф. дис.... канд. экон. наук 08.00.05 – Алматы, 2009. – 24 с.
17. Пономарёв С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества / Под ред. Пономарёва С.В. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 248 с.
18. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 174 с.
19. Силин А.Н. Социально-политический мониторинг в Тюменской области / Взаимодействие властных структур и вузов на современном этапе развития общества. – Тюмень, 1996. - С. 107 - 109
20. Силин А.Н. Социологические исследования и социологический мониторинг в системе социального управления регионом / Менеджмент в социальной сфере. Под ред. проф. Силина. Вып. 5. – Тюмень, 2003. - С. 3-6
21. Капелюк З.О., Донецкая С.С., Струминская Л.М. Потребительский мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг // Стандарты и качество. - 2006. - № 1. - С. 62-66.
22. Таубаева Ш.Т., Ульман А.А. Управление качеством образования в вузе в контексте реализации образовательных программ и требований работодателей / под ред. Кожамкулова Т.А., Ахметовой Г.К. - Алматы: Қазақ ун-ті, 2006. - 145 с.
23. Рейтинг вузов Казахстана 2008 [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа: www.educontrol.kz – Дата доступа: 06.09.2009.
24. Пономарёв С.В., Миронов С.В. Формирование и оценка показателей результативности и эффективности процессов СМК / Под ред. Пономарёва С.В. // Стандарты и качество. – 2007. – № 8. – С. 70 – 72.
25. Ильин В.В. СМК и человеческий фактор // Методы менеджмента качества. - 2006. - № 3. - С. 24-26.
26. Ильин В.В. Анализ результатов самооценки организации по критериям СМК // Методы менеджмента качества. - 2006. - № 9. - С. 46-48.
27. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 52 с.
28. Соколова Л.И., Мищенко Е.С., Пономарёв С.В. Формирование подсистемы измерения и анализа удовлетворённости и вовлечённости персонала в процессы системы менеджмента качества образовательной организации: монография – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 124 с.
29. Егорова Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества // Стандарты и качество. - 2006. - № 12. - С. 54-59.
30. Комаров О.Е. Исследования результативности работы компетентностной модели образования в ПГПИ (опыт социологического центра «Консалтинг») // Материалы республиканской научно-практической конференции «І Шаяхметовские чтения» (4 декабря 2009г.) – Павлодар: ПГПИ, 2009 – С. 260-266.
31. Виногоров А.В. Информационно-аналитические комплексы поддержки процессов разработки управленческих решений и их использование в обосновании управляющих альтернатив // Стандарты и качество. - 2007. - № 1. - С. 101.

32. Комаров О.Е. Социологическая оценка результативности воспитательного процесса в ПГПИ // Материалы республиканской научно-практической конференции «I Шаяхметовские чтения» (4 декабря 2009г.) – Павлодар: ПГПИ, 2009 – С.24-30.
33. Комаров О.Е. Анкетирование как метод получения информации в прикладных социологических исследованиях // Материалы Региональной научно-практической конференции «II Капеновские педагогические чтения» - Павлодар: ПГПИ, - 2009. Том II – С. 286-291.
34. Васильев Ю.С. и др. Методика оценки качества вуза: Информационно-методические материалы - 2-е изд. - СПб., 2003. - 92 с.
35. Процессный подход к менеджменту качества: управление политикой и целями в области качества / Г.А. Нуждин, Г.И. Ляпина, Ю.А. Самошкин // Справочник. Инженерный журнал. - 2005. - № 7. - С. 41-42.
36. Солин А.Л. Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. - 2006. - № 4. - С. 80-82.
37. Соловьев В. Почему люди работают... и не любят своих потребителей? // Успех-Success – 2007. № 5 – С. 39-40.
38. Лунев С. Качественные сэндвич-панели для отраслей, работающих на качество // Успех-Success – 2007. № 5 – С. 12-13.
39. Тихомирова Н.В., Гриценко А.Г., Зайцев А.А. Управлять качеством системно // Стандарты и качество. - 2005. - № 9. - С. 82-84.
40. Луговская А.В. Качество образования в Забайкальском крае: удовлетворенность потребителей качеством образовательных услуг // Материалы общероссийской научно-практической конференции «Современные исследования социальных проблем (Выпуск 2) – М.: ООО «Научно-инновационный центр», - 2009. С. 99-101.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета студента

Уважаемый студент!

Социологическая группа по заданию руководства ИнЕУ проводит исследование на тему: **«ИнЕУ глазами студента»**, с целью выявления степени удовлетворённости студентов качеством и условиями предоставления образовательных услуг.

Ознакомьтесь, пожалуйста, с содержанием каждого вопроса и отметьте тот вариант ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению, зачеркнув (или закрасив) цифру, стоящую с вашим ответом!

Анкета анонимная! Конфиденциальность Вашего мнения гарантирована!

Общая информация о респонденте: (Необходимо дать ответы на эти вопросы!!!)

Ваша академия:

1. Академия управления 2. Инженерная академия 3. Академия образования

Форма оплаты за обучение:

1. Грант 2. Договор

1-7. Как Вы считаете, получают ли в полной мере студенты ИнЕУ следующие виды знаний и компетенций (Один ответ по каждой строке)?

	Виды знаний, получаемых студентами	Да	Нет
1	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста		
2	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки		
3	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)		
4	Экономические и управленческие знания		
5	Политико-правовые знания		
6	Знание казахского языка		
7	Знание иностранного языка		

8-12. Как Вы полагаете, в полной ли мере реализованы в ИнЕУ следующие качественные стороны образовательного процесса (Один ответ по каждой строке)?

	Качественные стороны образовательного процесса	Да	Нет
8	Высокий уровень профессионализма кадрового состава преподавателей		
9	Наличие индивидуального подхода к образовательной деятельности		
10	Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий		
11	Применение интерактивных методов обучения		
12	Высокий уровень требований к образовательной деятельности студентов		

13-17. Как Вы думаете, соответствуют ли выпускники ИнЕУ следующим качественным сторонам образования (Один ответ по каждой строке)?

	Качество результата образования	Да	Нет
13	Высокий уровень профессиональной подготовки выпускника		
14	Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза		
15	Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни		
16	Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию		
17	Высокий уровень общекультурной подготовки		

18. Соответствует ли оплата за учёбу качеству обучения по Вашей специальности?

1. Да

2. Нет

19-30. Как бы Вы оценили качество организации следующих видов деятельности в ИнЕУ? (На каждую строку один ответ!)

№	Вид деятельности	Оценка качества		
		Отлично	Удов.	Плохо
19	Обучение студентов будущей профессии	☺	☹	☹
20	Организация учебного процесса	☺	☹	☹
21	Обеспечение необходимой литературой по специальности	☺	☹	☹
22	Научно-исследовательская деятельность студентов	☺	☹	☹
23	Участие студентов в управлении делами вуза	☺	☹	☹
24	Создание благоприятной психологической атмосферы в среде студентов и преподавателей	☺	☹	☹
25	Организация культурно-досуговой жизни вуза	☺	☹	☹
26	Возможность заниматься каким-либо видом спорта	☺	☹	☹
27	Обеспечение элементарными бытовыми условиями	☺	☹	☹
28	Организация общественного питания в столовых	☺	☹	☹
29	Уровень оснащения учебных лабораторий	☺	☹	☹
30	Доступность компьютерных ресурсов и оргтехники	☺	☹	☹

31-38. Отметьте негативные явления, которые на Ваш взгляд присутствуют в образовательной среде ИнЕУ:

	Негативные явления	Присутствует	Частично присутствует	Отсутствует
31	Шпаргалки или списывание на экзаменах			
32	Покупка курсовых или дипломных работ			
33	Отсутствие интереса к проблемам студентов			
34	Необъективная оценка знаний студентов			
35	Использование связей для получения оценки			
36	Требование денег преподавателем за экзаменационную оценку			
37	Требование материальных ценностей преподавателем за экзаменационную оценку			
38	Необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома			

39. Если бы Вам пришлось заново поступать, выбрали бы Вы ИнЕУ?

1. Да

2. Нет

3. Хотел(а) бы учиться в другом вузе (в каком написать) _____

40. Собираетесь ли Вы работать по получаемой специальности после окончания ИнЕУ?

1. Да

2. Нет

41. Если Вы не желаете работать по получаемой специальности, то по каким причинам? (Можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Буду продолжать образование в магистратуре

2. Хочу получить второе высшее образование

3. Работая по специальности, я буду очень мало зарабатывать

4. Думаю, что не смогу устроиться на работу по специальности

5. Специальность, по которой я учусь, мне лично не интересна

6. Буду заниматься семейным или собственным бизнесом

Благодарим Вас за ответы, которые помогут улучшить качество образования в ИнЕУ!

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Анкета преподавателя

Уважаемый преподаватель!

Социологическая группа по заданию руководства ИнЕУ проводит исследование на тему: **«ИнЕУ глазами преподавателей»**, с целью выявления степени удовлетворённости преподавателей качеством и условиями предоставления образовательных услуг.

Ознакомьтесь, пожалуйста, с содержанием каждого вопроса и отметьте тот вариант ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению, зачеркнув (или закрасив) цифру, стоящую с вашим ответом!

Анкета анонимная! Конфиденциальность Вашего мнения гарантирована!

Общая информация о респонденте: (Необходимо дать ответы на эти вопросы!!!)

Ваша академия:

1. Академия управления 2. Инженерная академия 3. Академия образования

Ваша должность:

1. Преподаватель или старший преподаватель 2. Доцент или профессор
3. Заведующий кафедрой или руководитель подразделения

1-7. Как Вы считаете, получают ли в полной мере студенты ИнЕУ следующие виды знаний и компетенций (Один ответ по каждой строке)?

	Виды знаний, получаемых студентами	Да	Нет
1	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике будущей профессиональной деятельности специалиста		
2	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки		
3	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)		
4	Экономические и управленческие знания		
5	Политико-правовые знания		
6	Знание казахского языка		
7	Знание иностранного языка		

8-13. Как Вы полагаете, в полной ли мере реализованы в ИнЕУ следующие качественные стороны образовательного процесса (Один ответ по каждой строке)?

	Качественные стороны образовательного процесса	Да	Нет
8	Высокий уровень профессионализма кадрового состава преподавателей		
9	Наличие индивидуального подхода к образовательной деятельности		
10	Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий		
11	Применение интерактивных методов обучения		
12	Высокий уровень требований к образовательной деятельности студентов		

13-17. Как Вы думаете, соответствуют ли выпускники ИнЕУ следующим качественным сторонам образования (Один ответ по каждой строке)?

	Качество результата образования	Да	Нет
13	Высокий уровень профессиональной подготовки выпускника		
14	Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза		
15	Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих		

	адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни		
16	Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию		
17	Высокий уровень общекультурной подготовки		

18. Соответствует ли оплата за учёбу качеству обучения по Вашей специальности?

2. Да

2. Нет

19-30. Как бы Вы оценили качество организации следующих видов деятельности в ИнЕУ? (На каждую строку один ответ!)

№	Вид деятельности	Оценка качества		
		Отлично	Удов.	Плохо
19	Обучение студентов будущей профессии	☺	☺	☹
20	Организация учебного процесса	☺	☺	☹
21	Обеспечение необходимой литературой по специальности	☺	☺	☹
22	Научно-исследовательская деятельность студентов	☺	☺	☹
23	Участие студентов в управлении делами вуза	☺	☺	☹
24	Создание благоприятной психологической атмосферы в среде студентов и преподавателей	☺	☺	☹
25	Организация культурно-досуговой жизни вуза	☺	☺	☹
26	Возможность заниматься каким-либо видом спорта	☺	☺	☹
27	Обеспечение элементарными бытовыми условиями	☺	☺	☹
28	Организация общественного питания в столовых	☺	☺	☹
29	Уровень оснащения учебных лабораторий	☺	☺	☹
30	Доступность компьютерных ресурсов и оргтехники	☺	☺	☹

31-38. Отметьте негативные явления, которые на Ваш взгляд присутствуют в образовательной среде ИнЕУ:

	Негативные явления	Присутствует	Частично присутствует	Отсутствует
31	Шпаргалки или списывание на экзаменах			
32	Продажа курсовых или дипломных работ			
33	Отсутствие интереса к проблемам студентов			
34	Необъективная оценка знаний студентов			
35	Использование связей для получения оценки			
36	Предложение со стороны студентов денег за экзаменационную оценку			
37	Предложение материальных ценностей за экзаменационную оценку			
38	Необходимость организации стола (угощения) при сдаче экзамена или защите диплома			

39. Как Вы выполняете в целом свои трудовые обязанности в ИнЕУ?

1. Всегда перерабатываю, делаю больше, чем требуется

2. Делаю все, что требуется по работе, но не более того

3. Работаю с неохотой, поскольку результаты моего труда никто ни видит, да и никому они по-настоящему не нужны (ни руководству вуза, ни студентам)

4. В основном стараюсь выполнять меньший объем работ, из-за низкой зарплаты

40. Что для Вас является наилучшим стимулом для более качественного выполнения трудовых обязанностей (Можно отметить несколько вариантов ответа)?

1. Разовая денежная премия

2. Установление к заработной плате более высоких ежемесячных доплат и надбавок

3. Нематериальные поощрения за успехи (благодарность, почётная грамота и т.д.)

4. Получение академического звания доцента или профессора ИнЕУ

5. Хороший психологический климат в коллективе

6. Успехи в научной работе и признание в научном мире
 7. Повышение квалификации, получение дополнительных сертификатов и свидетельств
- Благодарим Вас за ответы, которые помогут улучшить качество образования в ИнЕУ!**

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Анкета работодателя

Уважаемый работодатель!

Социологическая группа по заданию руководства ИнЕУ проводит социологическое исследование на тему: **«ИнЕУ глазами работодателей»**, с целью выявления степени удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников.

Ознакомьтесь, пожалуйста, с содержанием каждого вопроса и отметьте тот вариант ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению, зачеркнув (или закрасив) цифру, стоящую с вашим ответом!

Анкета анонимная! Конфиденциальность Вашего мнения гарантирована!

1. Какие образом Вы осуществляете поиск нужных специалистов при найме на работу?

(Можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Рекомендации от коллег
2. Размещение рекламы в СМИ
3. Прямой набор из вузов
4. Агентства по трудоустройству
5. Конкурсная основа
6. Собственный web-сайт
7. Изучение рекламы в печатных изданиях
8. Интернет-реклама
9. Биржа труда
10. Специалисты приходят сами

2. Какие факторы наиболее важны для Вас при подборе работников?

(Можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Эффективная работа специалиста
2. Подготовка специалистов, имеющих отношение к деятельности нашей организации
3. Репутация вуза
4. Рекомендации других работодателей
5. Программа производственной практики
6. Рекомендации вуза
7. Личное знакомство с выпускником вуза
8. Качество взаимодействия с отделом вуза по трудоустройству выпускников
9. Руководитель организации – выпускник вуза
10. Удобное географическое расположение вуза
11. Просьба родственников или знакомых выпускника
12. Родственные или дружеские связи с выпускником

3. Как Вы считаете, какие компетенции (знания, навыки и умения) необходимо сформировать у специалиста во время учёбы в вузе? *(Можно отметить несколько вариантов ответа)*

1. Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике
2. Фундаментальные научные знания по профилю подготовки
3. Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)
4. Экономические и управленческие знания

5. Политико-правовые знания
6. Знание государственного (казахского) языка
7. Знание иностранного языка
8. Другое (*Написать*) _____

4-10. Как Вы думаете, имеют ли выпускники ИнЕУ в полной мере следующие виды знаний и компетенций (Один ответ по каждой строке)?

	Виды знаний, получаемых студентами	Да	Нет
4	Профессиональные и специальные компетенции (знания, навыки и умения), непосредственно востребуемые в практике профессиональной деятельности специалиста		
5	Фундаментальные научные знания по профилю подготовки		
6	Психолого-педагогические знания (для личного развития специалиста)		
7	Экономические и управленческие знания		
8	Политико-правовые знания		
9	Знание казахского языка		
10	Знание иностранного языка		

11-15. Как Вы думаете, соответствуют ли выпускники ИнЕУ следующим качественным сторонам образования (Один ответ по каждой строке)?

	Качество результата образования	Да	Нет
11	Высокий уровень профессиональной подготовки выпускника		
12	Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза		
13	Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни		
14	Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию		
15	Высокий уровень общекультурной подготовки		

16. Как Вы оцениваете профессиональную компетенцию выпускников ИнЕУ в сравнении с выпускниками других вузов павлодарского региона?

1. Компетенция выпускников ИнЕУ выше, чем выпускников других вузов
2. Компетенция выпускников ИнЕУ и выпускников других вузов примерно одинакова
3. Компетенция выпускников ИнЕУ ниже, чем выпускников других вузов
4. Другое (Написать) _____

17. Как выпускники ИнЕУ выполняют в целом свои трудовые обязанности?

3. Всегда перерабатывают, делают больше, чем требуется
4. Делают все, что требуется по работе, но не более того
3. Работают с неохотой, поскольку результаты труда никто ни видит
4. Стараются выполнять меньший объем работ, из-за низкой зарплаты
5. Другое (Написать) _____

***Благодарим Вас за полные и откровенные ответы,
которые помогут улучшить качество и условия получения образования в ИнЕУ***

Если у Вас есть желание дать рекомендации руководству ИнЕУ и внести предложения по подготовке специалистов высшей квалификации, то просим изложить их:

1. _____

2. _____

3. _____
