

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

А.В.КАЗАНСКИЙ

Государственное учреждение высшего профессионального образования
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Могилев, Беларусь

Одной из основных целей внедрения системы менеджмента качества (СМК) является повышение уровня удовлетворенности потребителей образовательными услугами, производимыми в университете. Процессный подход подразумевает измерение уровня удовлетворенности и управление им как процессом. Потребителями образовательных услуг являются граждане, получающие высшее образование, предприятия, на которые трудоустраиваются выпускники вузов, поэтому мониторинг удовлетворенности потребителей необходимо осуществлять по этим двум категориям. Предлагается следующая методика оценки удовлетворенности.

На предприятиях и в организациях удовлетворенность образовательными услугами предлагается проводить методами опросов и социологических исследований у следующих категорий работников:

- главные специалисты;
- начальник отдела кадров;
- руководители практик студентов;
- руководители дипломных проектов студентов;
- члены государственных экзаменационных комиссий по защите дипломных проектов;
- специалисты и руководители служб занятости и кадровых агентств.

Необходимо проводить анализ удовлетворенности представителей предприятий и организаций вузовскими учебными планами и рабочими программами, материальной базой и образовательными технологиями.

Работа, которую необходимо проводить в университете для анализа удовлетворенности потребителей образовательных услуг:

- анализ макроэкономических процессов, занятости населения, уровня безработицы (удовлетворение потребности экономики в высококвалифицированных кадрах напрямую зависит от процессов, происходящих в ней);
- анализ структуры безработных, состоящих на учете в службе занятости, информации, посвященной проблемам занятости населения, размещаемой в СМИ и на телевидении;
- анализ заявок на распределение выпускников, степени их удовлетворения, размера заработной платы, предлагаемой выпускнику;
- изучение кадрового состава руководителей предприятий региона, информации об их образовании;

- создание клубов выпускников, формирование банков данных, характеризующих карьерный рост выпускников, выявление доли неработающих по полученной в вузе специальности среди всех выпускников;
- анализ проходного балла по специальностям;
- проведение встреч с абитуриентами, студентами и их родителями;
- размещение на форуме сайта университета тем, связанных с удовлетворенностью образовательными услугами потребителей, качеством образовательных услуг;
- изучение публикаций, телепрограмм о вузе, его выпускниках;
- анализ результатов участия студентов в республиканских и международных конкурсах СНИР, конференциях, олимпиадах;
- анализ структуры лиц, проходящих повышение квалификации и переподготовку.

При проведении исследования существуют особенности, которые необходимо учитывать при оценке уровня удовлетворенности образовательными услугами. В большинстве случаев университет может удовлетворить потребности и предоставить качественные образовательные услуги, но в ряде случаев они не востребованы либо их сложно оценить:

- отсутствует мотивация качественно учиться у студентов, поступивших на специальность, по которой они не предполагают работать после окончания вуза;
- отсутствует должная мотивация производительного труда молодого специалиста, следовательно, затруднена оценка удовлетворенности образовательными услугами, при распределении выпускника на предприятие, на котором не созданы привлекательные условия труда, где выпускник не желает работать более двух лет (срока отработки по распределению обучающихся за счет государственного бюджета);
- на предприятии с использованием устаревшей техники и технологий современные знания выпускника не находят применения.

Следовательно, при оценке удовлетворенности образовательными услугами необходимо ориентироваться на республиканские и региональные предприятия, обладающие высоким научно-техническим потенциалом, имеющие высокие показатели социальных гарантий, производящие высокотехнологичную продукцию.

Данная деятельность описывается как документированная процедура.

Создание системы мониторинга удовлетворенности качеством образовательных услуг позволит учебному заведению через систему менеджмента качества оперативно регулировать учебно-воспитательный процесс с целью улучшения качества услуг и учета требований потребителей.