

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ КАК ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ФАКТОР УСПЕШНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Антонова Н.В., доцент,

комиссионер Европейского Совета по бизнес-образованию (ЕСБО),

Литвинова В.С., кандидат сельскохозяйственных наук, доцент,

Красноярский государственный аграрный университет

Аннотация: в данной статье представлен опыт работы в области совершенствования качества образования в образовательном учреждении (университете) на основе стандартов в данной области. Проводится анализ деятельности по совершенствованию качества в образовании через стандарты ISO 9001:2015 и ESG 2015. Ориентация на потребителя продукции и услуг рассматривается как основной показатель эффективности системы менеджмента качества, позволяющий добиваться успеха на рынке образовательных услуг. Определяется роль риск-менеджмента в образовательном учреждении и ответственность руководства за принятые решения относительно программ обучения. Представляются пути изучения мнения основных потребителей образовательных услуг для совершенствования качества предоставляемой услуги, на основе требований Европейского совета по бизнес образованию. Даются примерные вопросы для составления анкет, и сами анкеты по изучению удовлетворенности потребителей образовательных услуг (работодателей и студентов), причем опросы студентов касаются удовлетворенности преподавательским составом, материально-техническим состоянием образовательного учреждения, практико-ориентированным обучением. Представлены диаграммы по сравнению результатов опросов за несколько лет по двум направлениям подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и 38.03.03 «Управление персоналом».

Ключевые слова: образовательное учреждение, стандарты качества, потребитель, услуга, риск-менеджмент, опросы, анкеты

В современных условиях развития мирового общества ни одно предприятие или организация не может долго существовать на рынке продуктов и услуг, если оно имеет своей целью только получение прибыли. Сегодня жить в обществе и быть свободным от общества невозможно.

Вопросы управления качеством образования рассматривают в контексте функционирования системы образовательного учреждения и обеспечивающих ее процессов [1, 2, 3]. Так, Коновалова А.С. оценивала влияние процесса управления (менеджмент) человеческими ресурсами на процессы жизненного цикла продукции, в образовании это выпускники [4]. В работе Гусятникова В.Н., Безрукова А.И., Каюковой И.В. [5] вопросы управления качеством образования рассматриваются через оценку степени удовлетворенности всех групп потребителей, при этом акцент делается на тестировании как средстве инструментального контроля. Таким образом, мнение потребителей продуктов и услуг, становится одним из тех факторов, которые определяют успех организации. Производя качественные продукты и услуги, востребованные на рынке, компания имеет возможность выжить в современных конкурентных битвах, и обеспечить успешное будущее.

Одной из наиболее известных систем менеджмента качества является ISO 9001:2015. Она уточняет требования к системе менеджмента качества, если организация нуждается в том, чтобы проде-

монстрировать обществу, что ее товары и услуги отвечают требованиям потребителей, и то, что организация намерена и далее укреплять удовлетворенность потребителей. Это может быть достигнуто посредством эффективного применения системы, включая процессы совершенствования системы, и гарантии того, что система соответствует требованиям потребителя и соответствующим регулирующим требованиям [6]. При этом, требования ISO 9001:2015 являются стандартными (типовыми), и могут применяться к любой организации. Стандарт 2015 года имеет определенные дополнения, которые имеют значение для образовательных учреждений, так как стандарт теперь регулирует не только продукцию, но и услуги. ISO 9001:2015 устанавливает требования, которые направлены на формирование доверия к продукции и услугам, предлагаемым организацией на рынке, и, таким образом, на повышение удовлетворенности их потребителей. Кроме того, стандарт акцентирует внимание на риск-менеджменте, который в настоящее время проявляется в процессе принятия любых решений и в бизнесе, и в образовании, и помогает любому бизнесу избежать и преодолеть риски. В образовании рискованным является открытие и закрытие образовательных учреждений, направлений подготовки, программ подготовки; изменение учебных планов, в том числе сокращение аудиторных часов на отдельные

предметы, например, на изучение английского языка, и прочие риски.

В качестве примера можно привести решение руководства Красноярского ГАУ о сокращении часов на изучение английского языка, страноведения на английском языке и делового иностранного языка на направлении подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль (направленность) Международный менеджмент, что являлось в течение десяти лет конкурентным преимуществом данного направления. Данное решение привело к сокращению набора поступающих на данное направление, что подтверждается приказами о зачислении по Красноярскому ГАУ за 2018 и 2019 годы [7]. В то же время сохранение английского языка на направлении подготовки 38.03.03 «Управление персоналом», позволяет данному направлению успешно развиваться и готовиться к общественной аккредитации Программы в 2020.

Говоря о системах качества, следует отметить, что в образовании существуют свои системы обеспечения качества. Так, на Европейском континенте существуют такие стандарты и требования, как ESG (The Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) [8], которые были разработаны такими организациями, как ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education) в сотрудничестве с ESU (the European Students' Union) и EUA (the European Association of Institutions in Higher Education), а также EUA (the European University Association).

Если сравнить различные системы и стандарты качества, то, при всем их различии, они имеют одно общее свойство - это ориентация на потребителя продукции или услуги. Таким образом, изучение мнения потребителя продукции или услуги (feedback) становится обязательным видом деятельности организации. При проведении аудитов эффективности системы качества в организации обязательным является изучение мнения потребителей по вопросу качества услуги. Так, в стандарте и директивах ESG пункт 1.7 [8], касающегося информационного менеджмента, отмечено, что образовательные учреждения должны гарантировать сбор, анализ и использование релевантной информации о своих программах и других видах деятельности, а директивы предусматривают необходимость отслеживать удовлетворенность студентов программами, а также их карьерную траекторию.

Удовлетворенность потребителей – это ощущение, испытываемое потребителем после покупки и использования товара/услуги, который соответствует его ожиданиям или даже превосходит их. Если говорить об образовательной услуге, то под

удовлетворенностью образованием можно понимать сумму удовлетворенностей, как в части образовательных результатов, так и в части образовательного процесса, и его условий [9].

Существуют различные методы изучения удовлетворенности потребителя, если мы говорим об образовательном учреждении, в том числе, анкетирование, личные встречи и обсуждение мнений со студентами, работодателями, преподавателями; on-line опросы; письменные отзывы потребителей услуги и работодателей; телефонные опросы через использование мессенджеров; исследование студенческих страниц в социальных сетях, и другие.

В период подготовки к аккредитации образовательных программ в области Менеджмента (бакалавриат и магистратура) Европейским Советом по бизнес образованию (ЕСБО) в 2014 году и ре-аккредитации этих же программ в 2017 году, Красноярский государственный аграрный университет, институт Международного менеджмента и образования продолжил работу в области менеджмента качества, которую он вел с 2008 года на основе ISO 9000:2008, и позднее, на основе ISO 9001:2015. В период подготовки к аккредитации, институт уже имел утвержденную политику в области менеджмента качества, результаты ежегодного анализа деятельности на основе PESTLE- и SWOT-анализов, а также свое конкурентное преимущество перед существующими на территории Красноярского края образовательными учреждениями, имеющими образовательные программы по направлению подготовки бакалавриата и магистратуры «Менеджмент». Оно включало в себя подготовку специалиста в области менеджмента, управления персоналом и профессионального обучения со знанием английского языка, которое позволяло выпускникам стажироваться за рубежом, в англоговорящих странах, принимать участие в конференциях на английском языке с последующей публикацией статей на английском языке, продолжать обучение за рубежом и трудоустраиваться в зарубежных и многонациональных компаниях.

Вместе с тем, подготовка и получение аккредитации Европейского Совета по бизнес образованию (ЕСБО) дало новый импульс образовательной деятельности института, так как получение аккредитационных сертификатов способствовало привлечению новых абитуриентов и повышению лояльности к Красноярскому ГАУ в целом, и институту Международного менеджмента и образования, в частности. Кроме того, хотя сертификаты ЕСБО были получены на программы по направлению подготовки бакалавриата и магистратуры «Менеджмент», институт в целом работал по требованиям Европейского Совета по бизнес образо-

ванию ЕСБО. Удовлетворенность и лояльность потребителей образовательных услуг института систематически оценивалась через опросы, анкетирования, встречи и беседы, письма-характеристики на выпускников, и другие методы оценки; разрабатывались рекомендации по устранению недостатков, которые оформлялись документами в соответствии с требованиями стандартов и требований систем качества.

Основное внимание при анкетировании уделялось мнению работодателей и выпускников, так как именно они в состоянии оценить качество и уровень подготовки выпускника, и его готовность к работе в реальной трудовой среде. В качестве примера можно привести Анкету для работодателя, как ведущего потребителя образовательной услуги. Данные анкеты перерабатывались несколько раз, с учетом рекомендаций ЕСБО и рекомендаций работодателей.

Кроме анкет, работодатели имели возможность представить свое мнение в виде письма – характеристики на выпускника. Так, в письме – характеристике на выпускницу направления подготовки

«Менеджмент» 2016 г. Анну Карпунину, работающую в Hilton Garden Inn Krasnoyarsk администратором, работодатель отметил такие черты выпускницы, как готовность принимать на себя ответственность, высокую коммуникабельность, внимание к деталям, умение определить проблему и найти решение, что позволило компании улучшить качество обслуживания и повысить свой рейтинг среди аналогичных компаний. Такой высокий уровень оценки позволил выпускнице получить в течение года продвижение по службе.

Для определения качества подготовки и удовлетворенности потребителей, ежегодно проводились анкетирования студентов по вопросу оценки деятельности преподавателей (качество предоставляемой услуги) на всех направлениях подготовки в институте Международного менеджмента и образования.

На рис. 1. и рис. 2 представлены результаты анкетирования обучающихся по оценке деятельности преподавателей по направлениям подготовки: 38.03.03 «Управление персоналом» и 38.02.03 «Менеджмент».



Рис. 1. Результаты анкетирования обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

Анализ анкет студентов-потребителей образовательной услуги показал, что студенты высоко оценивают знания преподавателей. При этом, результаты анкетирования в 2016 г. (233 анкеты) оказали положительный эффект на деятельность

преподавателей. Обучающиеся первого и четвертого курса в 2017 году, дали более высокую оценку преподавателям и в целом показателям качества образовательной услуги.



Рис. 2. Результаты анкетирования обучающихся по направлению подготовки 38.02.03 «Менеджмент»

Анализ анкет студентов-потребителей образовательной услуги на направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» показал, что высокую оценку знания преподавателей (их профессионализм). Так же обучающиеся удовлетворены количеством и качеством домашних заданий; ценят стремление преподавателей научить студентов своему предмету. Достоверность анкет проверялась в период аккредитации и ре-аккредитации Программ в области Менеджмента в 2014 и 2017 году Европейским Советом по бизнес образованию (ЕСБО) через встречи с работодателями, студентами, преподавателями, что нашло свое отражение в отчете команды проверяющих.

Поскольку любое теоретическое обучение оценивается через практику- институт оценивал также состояние практико-ориентированной направленности обучения, и удовлетворенность студентов организацией данного вида обучения – производственной практики.

Анализ анкет обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» по оценке качества организации производственной практики показал следующие результаты (рис. 3).

На вопрос студентам, в чем лично для них заключается смысл практики, 100% студентов ответили, что это возможность получить полное представление о профессии. При этом, число студентов, которые смогли активно применять знания на практике, в 2019 г. увеличилось до 75%.

Особое внимание было уделено при этом виде анкетирования вопросу о том, повлиял ли опыт прохождения практики на намерение работать по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» по завершении обучения. В 2019 г. все обучающиеся по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» ответили, что сделали правильный выбор профессии. Это подтверждает особое внимание и интерес студентов к практико-ориентированному обучению. Основны-

ми трудностями во время практического обучения в 2018 году, с точки зрения студентов, было ограничение в доступе к необходимой информации для выполнения отчетных заданий (50% обучающихся). Однако, проведенный анализ ответов студентов и ряд мероприятий с работодателями, проведенных выпускающей кафедрой, привели к тому, что таких трудностей у обучающихся не возникло.

Заключение

Таким образом, работа по системам менеджмента качества и стандартам ISO 9001:2015 и ESG 2015 в области изучения удовлетворенности потребителей образовательных услуг проводилась на основе различных методов, таких как опросы, анкетирования, встречи и беседы, письма-характеристики на выпускников. Эти методы позволили получить объективное и независимое мнение потребителей образовательных услуг (студен-

тов и работодателей), предоставляемых образовательным учреждением (Университетом).

На основании систематического изучения удовлетворенности студентов обучением на программе «Управление персоналом», и разработанных на их основе мероприятий по совершенствованию Учебных планов со стабильным сохранением учебных предметов, ориентированных на Профессиональные Стандарты, с сохранением достаточных часов на английский язык через факультативные занятия и дисциплины по выбору в течение 4 лет обучения, совершенствование учебных ресурсов, и постоянной поддержке студентов в процессе обучения, направление «Управление персоналом» сохраняет свой контингент, тогда как направление «Менеджмент», профиль (направленность) Международный менеджмент в течение двух последних лет не может выполнить план по набору абитуриентов.

Литература

1. Ганина С.А. Управление качеством образования в контексте системного и процессного подходов // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. 2017. №1. С. 23 – 26.
2. Савчук В.В. Сущность и функции прогнозирования в контексте управления качеством высшего образования // Вестник Гродненского государственного университета имени Янки Купалы. Серия 3, Филология. Педагогика. Психология. 2014. №3 (185). С. 67 – 77.
3. Мейрманова Д.А., Остапович О.В. Информационно-коммуникационные технологии в управлении качеством образования // Информация и образование: границы коммуникаций. 2017. №9 (17). С. 238 – 240.
4. Коновалова А.С. Экономические модели управления человеческим капиталом в системе управления качеством образования // Системы управления и информационные технологии. 2006. № 4 (26). С. 86-88.
5. Гусятников В.Н., Безруков А.И., Каюкова И.В. Система управления качеством образования в свете современных концепций управления качеством // Информационная безопасность регионов. 2016. №2 (23). С. 10 – 15.
6. ISO – the International Organization for Standardization. ISO 9001:2015 Quality Management systems - Requirements [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iso.org>
7. Поступающему> Приказы о зачислении ВО> Институт экономики и управления АПК> Приказ С-3070 от 23.08.2019 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kgau.ru>
8. The Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium. [Электронный ресурс]. URL: http://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf
9. Григорьева А.В., Назарова Н.А. Современные методы оценки удовлетворенностью образовательной услугой // Молодой ученый. 2015. №10.2. С.108 – 111.

References

1. Ganina S.A. Upravlenie kachestvom obrazovaniya v kontekste sistemnogo i processnogo podhdov // Vestnik Rossijskogo novogo universiteta. Seriya: CHelovek i obshchestvo. 2017. №1. S. 23 – 26.
2. Savchuk V.V. Sushchnost' i funkcii prognozirovaniya v kontekste upravleniya kachestvom vysshego obrazovaniya // Vestnik Grodnenskogo gosudarstvennogo universiteta imeni YAnki Kupaly. Seriya 3, Filologiya. Pedagogika. Psihologiya. 2014. №3 (185). S. 67 – 77.
3. Mejrmanova D.A., Ostapovich O.V. Informacionno-kommunikacionnye tekhnologii v upravlenii kachestvom obrazovaniya // Informaciya i obrazovanie: granicy kommunikacij. 2017. №9 (17). S. 238 – 240.
4. Konovalova A.S. Ekonomicheskie modeli upravleniya chelovecheskim kapitalom v sisteme upravleniya kachestvom obrazovaniya // Sistemy upravleniya i informacionnye tekhnologii. 2006. № 4 (26). S. 86-88.
5. Gusatnikov V.N., Bezrukov A.I., Kayukova I.V. Sistema upravleniya kachestvom obrazovaniya v svete sovremennyh koncepcij upravleniya kachestvom // Informacionnaya bezopasnost' regionov. 2016. №2 (23). S. 10 – 15.
6. ISO – the International Organization for Standardization. ISO 9001:2015 Quality Management systems - Requirements [Elektronnyj resurs]. URL: <http://www.iso.org>

7. *Postupayushchemu> Priказы o zachislenii VO> Institut ekonomiki i upravleniya APK> Prikaz S-3070 ot 23.08.2019 [Elektronnyj resurs]. URL: <http://www.kgau.ru>*

8. *The Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium. [Elektronnyj resurs]. URL: http://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf*

9. *Grigor'eva A.V., Nazarova N.A. Sovremennye metody ocenki udovletvorennost'yu obrazova-tel'noj uslugoj // Molodoj uchenyj. 2015. №10.2. S.108 – 111.*

CUSTOMER SATISFACTION WITH EDUCATIONAL SERVICES AS A DETERMINING FACTOR OF SUCCESS ACTIVITIES OF AN EDUCATIONAL INSTITUTION

Antonova N.V., Associate Professor,

Commissioner of the European Council for Business Education (ECBE),

Litvinova V.S., Candidate of Agricultural Sciences (Ph.D.), Associate Professor,

Krasnoyarsk State Agrarian University

Abstract: this article presents the experience of work for improving the quality of education in the educational institution (university) based on standards in this area. The analysis of activities aimed at improving quality in education via the ISO 9001:2015 and the ESG 2015 standards taking into consideration corporate social responsibility is carried out. Orientation to the consumer of products and services is considered as the main indicator of the effectiveness of the quality management system, which allows achieving success on the market of educational services. The role of risk management in an educational institution and the responsibility of management for decisions made regarding Educational Programs is determined. Ways of studying the opinions of the main consumers of educational services to improve the quality of the service provided, based on the requirements of the European Council for Business Education, are presented. Sample questions for drawing up questionnaires are given, as well as questionnaires for studying the satisfaction of consumers with educational services (employers and students), and student surveys relating to satisfaction with the teaching staff work, the material and technical condition of the educational institution, and practice-oriented training. Graphs comparing the results of surveys for several years in two areas of training 38.03.02 “Management” and 38.03.03 “Personnel management” are given.

Keywords: educational institution, quality standards, consumer, service, risk management, surveys, questionnaires