

УДК 378:005.6

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КУЗГТУ

Мовсеян Т.Х., студентка гр. УКб-131, IV курс
Научный руководитель: Д.Б. Шатько, к.т.н., доцент
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

В соответствии с требованием международного стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования», любая организация должна уделять должное внимание вопросам удовлетворенности потребителей [1]. Так, в стандарте п. 9.1.2 отмечено: «Организация должна проводить мониторинг восприятия потребителями того, в какой степени удовлетворены их потребности и ожидания. Организация должна определить методы получения и использования этой информации».

В КузГТУ на постоянной основе проводится оценка удовлетворенности потребителей. В соответствии с процедурой КузГТУ П 48-06 «Анализ и оценка удовлетворенности потребителей услуг Кузбасского государственного технического университета им. Т.Ф. Горбачева» отделом СМК ежегодно проводится соответствующий мониторинг по следующим группам потребителей: Абитуриенты; Студенты; Сотрудники; Выпускники.

Ниже, на рис. 1 и 2 в качестве примера приведены данные по результатам опроса абитуриентов на тему: «Как вы считаете, информация сайта КузГТУ содержит достаточно информации для абитуриентов?»

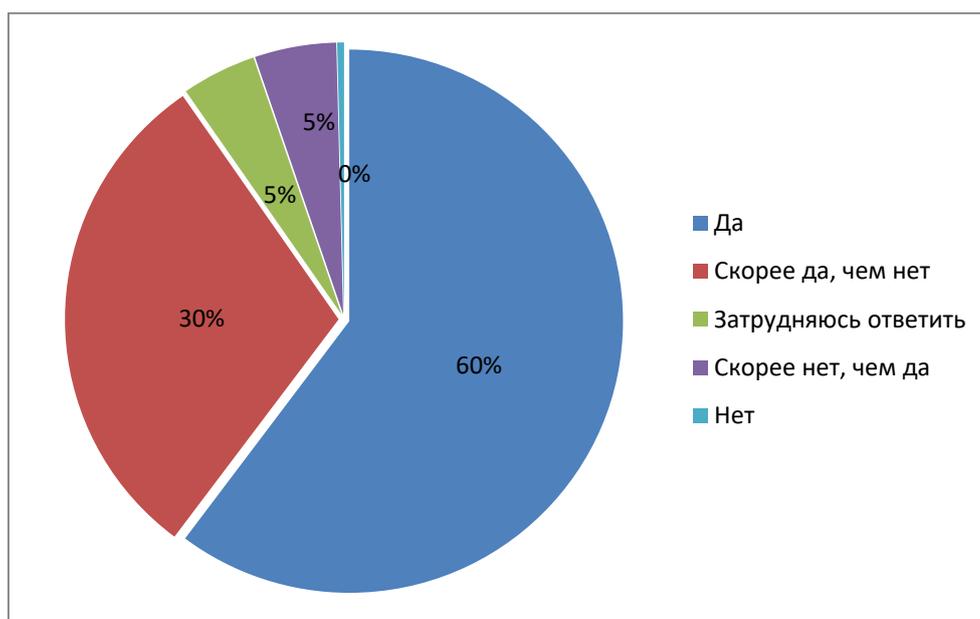


Рис. 1 Результаты опроса абитуриентов

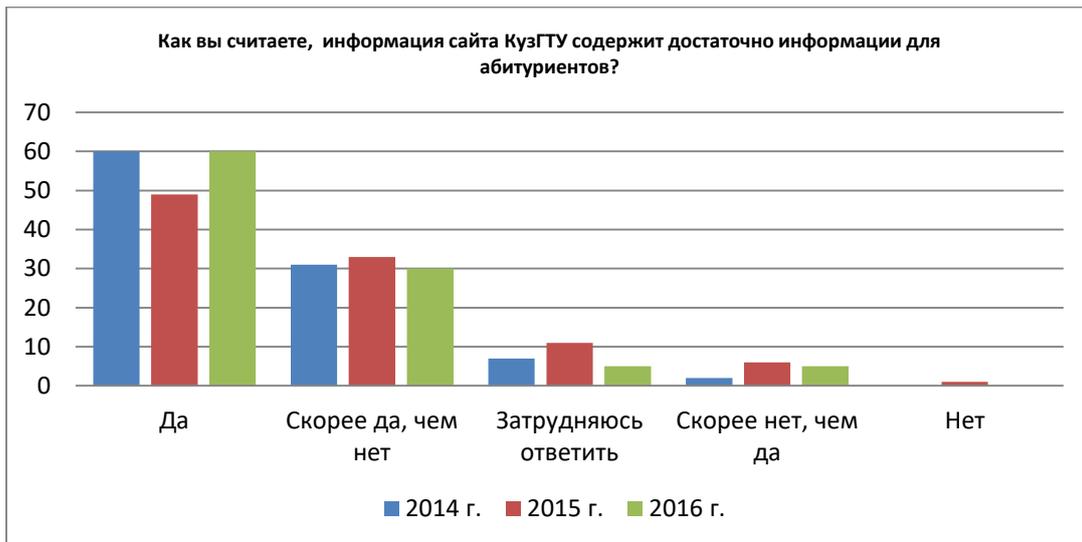


Рис. 2 Динамика по сравнению с предыдущим периодом

Данная работа является очень трудоемкой, поскольку сопряжена с обработкой большого количества статистической информации в ручном режиме. Такая рутинная работа отнимает большое количество времени, что приводит к нерациональному его использованию.

Исходя из этого было принято решение автоматизировать данный процесс. Идея заключается в размещении на сайте КузГТУ ряда анкет для основных групп потребителей в электронном виде. Затем респондентам предлагается корректно ответить на представленные вопросы в онлайн режиме. После получения массива данных, система автоматически производит анализ результатов опроса и выводит их в удобном для восприятия виде.

В настоящее время на сайте КузГТУ реализован раздел “Опросы”, где размещены анкеты для различных групп потребителей (рис. 3).

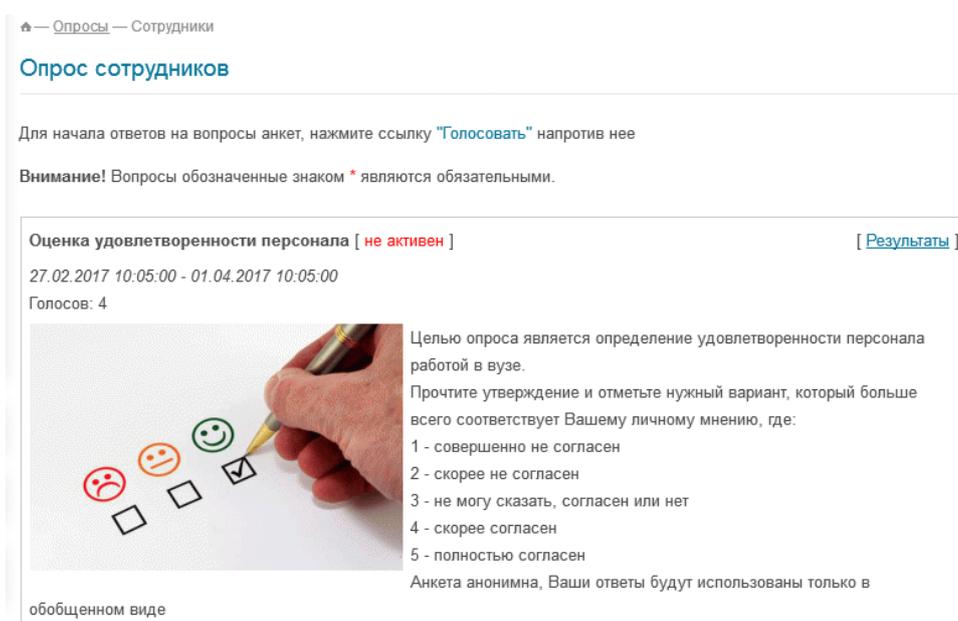


Рис. 3 Раздел “Опросы” на сайте КузГТУ

Ниже приведены примеры отдельных фрагментов анкет, размещенных на сайте КузГТУ некоторых групп потребителей (рис. 4).

Скриншоты фрагментов анкет:

Анкета для Студентов:

- Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.п.)*
 - Полностью соответствует
 - В основном, соответствует
 - большей мере, не соответствует
 - Не соответствует
 - Затрудняюсь ответить
- Каким образом проходит организация практик? Места практик определяются ОО?*
- Образовательной организацией
- Находим сами
- Другое
- Есть ли у Вас возможность подключения к электронно-библиотечной системе образовательной организации из любой точки, где есть сеть Интернет?*
- Да, всегда
- Не всегда получается
- Нет
- Доступны ли Вам учебники, методические пособия, лекции и т.д. в электронной и печатной формах?*
- Да
- Нет
- Оцените доступность преподавателей. Всегда ли они доступны для консультаций?*
- Достаточно
- большей степени, достаточно
- Не вполне достаточно
- Не достаточно

Анкета для Сотрудников:

- Я понимаю, как моя работа содействует общему успеху университета*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- В нашем подразделении командный дух и сотрудничество преобладают над соперничеством*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Моя работа важна в реализации миссии и целей университета*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Ресурсное обеспечение, необходимое для моей работы - своевременно и достаточно*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Я получаю справедливую оплату за работу, которую выполняю*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Рис. 4 Примеры анкет

С целью сбора первичной информации о респонденте в рамках исследования, совершенствования и оценки степени его удовлетворенности качеством оказываемых организацией услуг применяется метод опроса, который размещен на сайте КузГТУ, заключающийся в сборе первичной информации путем регистрации ответов респондентов на вопросы, заданные в соответствии с целями и задачами исследования.

В настоящее время проведены тестовые испытания системы и осуществляется подготовка к реализации полноценной работы с потребителями в электронном виде.

Необходимость оперативно реагировать на ожидания потребителей обусловлена не только требованием стандарта, но и тем, что самой организации это жизненно важно [2]. Так, главным фактором, влияющим на эффективность деятельности любой организации, является удовлетворенность персонала. От степени удовлетворенности сотрудников напрямую зависит результативность деятельности организации в целом.

Персонал является основным потенциалом каждой организации, в том числе и образовательной. Уровень вовлеченности персонала в деятельность ВУЗа определяет степень эффективности функционирующих в нем

процессов. Именно с процесса оценки удовлетворенности сотрудников следует начинать процесс изучения мнения потребителей любой организации.

Для совершенствования системы управления организации руководству требуется достоверная информация об основных аспектах работы сотрудников. Персонал, в свою очередь, получает способность оперативно донести до руководства информацию о своих потребностях и об условиях своей деятельности, что позволит предпринимать действия, направленные на повышение уровня удовлетворенности. Важно понимать, что подобное взаимодействие предполагает системный характер, направленное на изучения мнения персонала.

Таким образом, реализуя на сайте КузГТУ анкетирование в электронном виде, руководство ВУЗа получает возможность оперативно реагировать на потребности заинтересованных сторон и планировать необходимые для этого ресурсы. Кроме того, автоматизация процесса оценки удовлетворенности потребителей позволит существенно сократить время процесса и повысить его эффективность. Все это, в конечном счете, приведет к повышению качества оказываемых услуг и на работу университета в целом.

Список литературы:

1. ГОСТ ISO 9001:2008 – Система менеджмента качества. Требования. Введен от 18 декабря 2008 г. - Москва: Стандартиформ, 2009 г. - 471с.
2. Мишин, В.М. Управление качеством. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 303 с.