

ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНЬОЮ ПОСЛУГОЮ

ОЛЕНА МИРОШНИЧЕНКО

*старший викладач кафедри управління якістю
Донецького національного технічного університету*

У статті досліджується питання задоволеності споживачів (потенціальними підприємствами-роботодавцями) якістю підготовки молодих фахівців (випускників ВНЗ), аналіз якого дозволить виявити слабкі сторони освіти, їх поліпшення та контроль з боку керівництва вищої школи.

Ключові слова: споживач, задоволеність, ВНЗ, якість, стандарт, підприємство-роботодавець, випускник.

Постановка проблеми. Головною метою освітньої політики України є надання високого рівня якості освіти. Кінцевими користувачами освітньої послуги є підприємства-роботодавці, тому що саме вони оцінюють якість та ефективність освіти молодих фахівців - випускників вищого навчального закладу (ВНЗ). Тому їх думку і вимоги до випускників ВНЗ слід, формувати, аналізувати і реалізовувати.

Аналіз сучасних досліджень й публікацій. Дослідженню задоволеності споживача різними аспектами діяльності підприємств згідно стандарту ISO 9000:2000 присвячена праця Н.Хилл, Б.Сельф, Г.Роше [1]. Визначає сутність терміну задоволеності стандарти ISO 9001:2008, ДСТУ-П ІВА 2:2007 [2, 3].

Метою статті є аналіз рівня задоволеності споживачів освітньої послуги ВНЗ на прикладі ДонНТУ.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вихідним критерієм системи управління якістю ВНЗ є саме споживач. Отже найважливішими моментами формування і функціонування системи управління якістю (СУЯ) у ВНЗ, є орієнтація на споживачів, тобто: - виявлення їх вимог;

- оцінка ступеня відповідності встановленим вимогам [2,3].

Для того, щоб освітня установа (ОУ) могла судити про успіх в досягненні головної мети (підвищенні якості освітніх послуг) задоволеність споживача повинна вимірюватися, а результати цих вимірювань повинні використовуватися як основні дані для безперервного поліпшення СУЯ ВНЗ. Цей підхід описаний в стандартах ISO 9001:2008 та ДСТУ-П ІВА 2:2007 [2,3], де задоволення запитів споживачів знаходиться в центрі уваги. Згідно до ВНЗ в якості споживача виступає потенціальне підприємство-роботодавець, який оцінює кінцевий продукт освіти – молодого фахівця (випускника ВНЗ).

В роботі проведено дослідження задоволеності споживачів освітньою послугою на прикладі кафедри Управління якістю ДонНТУ. В якості респондентів представлені представники служб якості наступних підприємств: ПАТ «Донецький завод гірничорядувального обладнання»; ДП «Донецькстандарт-метрологія»; ЧАТ «ДонСталь»-металургійний завод»; ЧАТ «ДЕМЗ»; ПАТ «ДГМ»; ТОВ ІТЦ «ГІРНИЧІ МАШИНИ»; ЧАТ «НКМЗ».

Методика розрахунку коефіцієнта задоволеності споживачів (роботодавця) включає [1, 4]:

1. Розрахунок вагових коефіцієнтів:

$$K_{Ei} = \frac{E_i}{\sum E_i} * 100\% , \quad (1)$$

де K_{Ei} - ваговий коефіцієнт важливості і-го фактору; E_i - важливість і-го фактору для респондента.

$$K_{Pi} = \frac{P_i}{\sum P_i} * 100\% , \quad (2)$$

де K_{Pi} - ваговий коефіцієнт задоволеності і-го фактору; P_i - задоволеність респондента і-м фактором.

2. Розрахунок зваженої оцінки:

$$3O_{Ei} = \frac{E_i * K_{Ei}}{100\%} , \quad (3)$$

де $3O_{Ei}$ - зважена оцінка важливості і-го фактору.

$$3O_{Pi} = \frac{P_i * K_{Pi}}{100\%}, \quad (4)$$

де $3O_{Pi}$ - зважена оцінка задоволеності і-го фактору.

3. Розрахунок часного коефіцієнта задоволеності роботодавця / випускника ВНЗ:

$$S_i = \frac{3O_{Pi}}{3O_{Ei}}, \quad (5)$$

де S_i - часний коефіцієнт задоволеності респондента і-м фактором.

4. Визначення показника значущості кожного фактору (β_i), який відповідає місцю, займаному їм в одержаному анкетному листі і обчислюється за формулою:

$$\beta_i = \frac{z_i}{2^{z_i-1}}, \quad (6)$$

де β_i - показник значущості і-го фактору; z_i - ранг значущості і-го фактору ($z_i = 1, 2, 3$).

5. Розрахунок інтегрального коефіцієнта задоволеності роботодавця:

$$S = \sqrt[3]{\left(\frac{\sum^{Z=1} 3O_{Pi}}{\sum 3O_{Ei}}\right)^{\beta^1} * \left(\frac{\sum^{Z=2} 3O_{Pi}}{\sum 3O_{Ei}}\right)^{\beta^2} * \left(\frac{\sum^{Z=3} 3O_{Pi}}{\sum 3O_{Ei}}\right)^{\beta^3}}, \quad (7)$$

де S - інтегральний коефіцієнт задоволеності споживача; Z_i - ранг значущості; $\beta^1, \beta^2, \beta^3$ - показник високої, середньої і низької значущості відповідно.

За результатами розрахунків побудований графік оцінки задоволеності роботодавця (рис. 1) та виявлені найбільш проблемні фактори.

По отриманому графіку можна привести рекомендації щодо вдосконалення освітнього процесу, щоб задоволеність роботодавця молодими фахівцями зростала (табл. 1), при цьому виставляємо фактори по зростанню, тобто від найменшого часного коефіцієнту задоволеності до найбільшого, ранг проблемності показує на який фактор треба звернути найбільшу увагу.

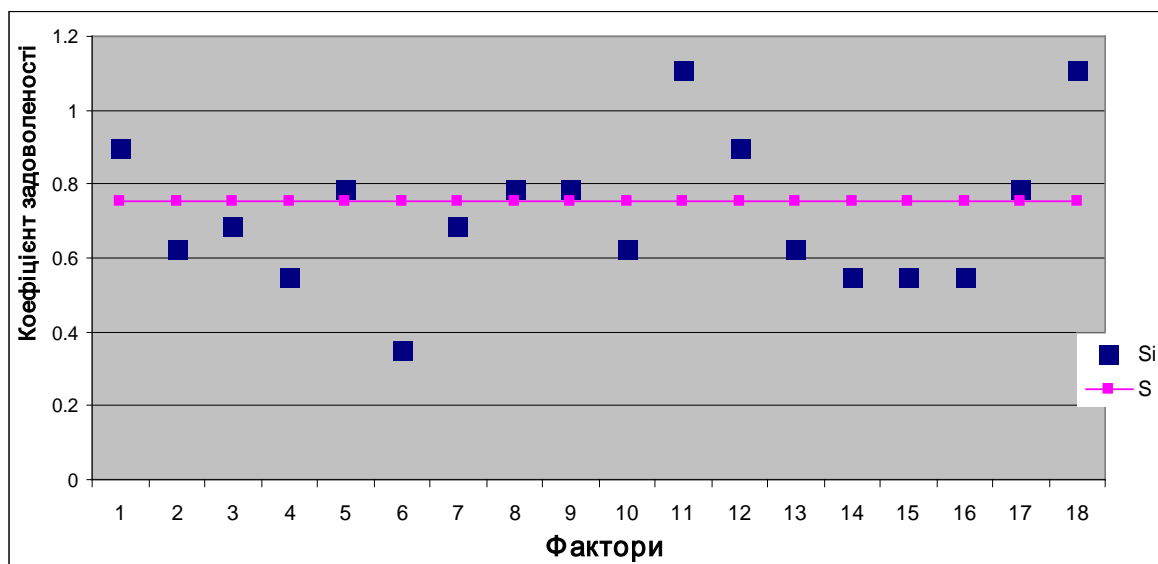


Рис. 1 - Графік оцінки задоволеності роботодавця

Таблиця 1 – Рекомендації ВНЗ для підвищення задоволеності роботодавця

Фактори	Ранг	Рекомендації ВНЗ
1	3	4
Іноземні мови	1	Доповнення навчальної програми уроками з більшим засвоюванням інформації. Збільшення мотивації вивчення іноземної мови.
Здатність гідно презентувати себе і результати своєї праці	2	Розвиток ораторського мистецтва, прилучення студентів до виступу на семінарах, конференціях, відкритих лекціях та інш.
Здатність навчати		Впровадження нетрадиційних форм навчання (тренінгів, ділових, ролевих ігор та інш.).
Амбіційність, креативність, прагнення до лідерства		Розвиток самостійно і/або проведення курсів, тренінгів для закріплення лідерських якостей у студентів.
Швидкість реакції на виникаючі проблеми, здібність до ризику		Розвиток самостійно і/або на курсах, тренінгах, ділових ігор з проблемних ситуацій.
Практичні навички і уміння за фахом, їх актуаль-		Доповнення навчального процесу практичними заняттями. Збільшення матеріально-

1	3	4
ність і відповідність кваліфікаційним вимогам згідно з посадою		технічної бази університету.
Ділове спілкування		Включення в навчальну програму тренінгів з ділового спілкування.
Прагнення до самоосвіти та здатність самостійно засвоювати нові знання	3	Збільшення мотивації до самоосвіти. Збільшення бібліотечного фонду сучасною літературою та представлення в читальних залах вільного доступу в мережу Internet та електронних ресурсів, тобто підписки до сучасних світових журналів.
Застосування знань, умінь, навиків в професійній практичній діяльності	4	Перегляд навчальної програми щодо відповідності її сьогодишнім вимогам підприємства-роботодавця.
Інформаційні технології, навички роботи на комп'ютері	4	Доповнення навчальної програми використанням CALS-технологій. Збільшення матеріально-технічної бази.
Націленість на кар'єрне зростання і професійний розвиток		Збільшення мотивації студентів до постійної самоосвіти.
Знання інноваційних методів, технологій та участь в інноваційній діяльності	5	Збільшення мотивації щодо участі студентів в інноваційній діяльності. Представлення матеріально-технічних ресурсів для розвитку інноваційної діяльності.
Виховання, корпоративна культура, моральні стандарти і ерудованість		Робота профспілки по залученню студентів до культурно-масових заходів.

1	3	4
Правові, економічні знання		Перегляд навчальної програми з правових та економічних предметів.
Актуальність і відповідність теоретичних знань кваліфікаційним вимогам згідно з посадою	6	Перегляд і доповнення навчальної програми предметами за фахом, згідно сучасного їх стану.
Дисципліна і старанність (виконання посадових обов'язків, дотримання внутрішньої дисципліни)		Контроль за дисципліною та підвищення мотивації студентів до старанного виконання поручених їм справ.
Комунікативні якості	7	Підтримка ситуації на існуючому рівні.
Фізичне і психологічне здоров'я, вік		

Висновки

Таким чином, в результаті проведеного аналізу інтегральний коефіцієнт задоволеності роботодавця якістю професійної підготовки випускника ВНЗ дорівнює 0,751, тобто це приблизно високий рівень задоволеності.

Виявлені показники, які не задовольняють роботодавців або не в повній мірі, та надані рекомендації щодо їх покращення, які можна віднести до багатьох освітніх установ України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000/Н.Хилл, Б.Сельф, Г.Роше - /М.:Издательский Дом «Технологии», 2..4г.-192с.

2. Міжнародний стандарт ISO 9001:2008. Системи менеджменту якості. Вимоги. - 2008. Вид. ISO - 2008-42с.

3. ДСТУ-П ІВА 2:2007 «Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в сфері освіти». Чинний від 03вересня 2007р.- Київ, Держспоживстандарт України, 2008-62с.

4. Миляева Л.Г. Кадровая политика (методический инструментарий) / Л. Миляева, Н.Волкова // Высшее образование в России. - 2006.-№1.-С. 139-149.

E. MIROSHNICHENKO

**RESEARCH OF SATISFACTION OF USERS
BY EDUCATIONAL FAVOUR**

In the article the question of satisfaction of users (by potential enterprises - employers) is explored by quality of preparation of young specialists (graduating students of Institute of higher), analysis, which will allow to expose weak sides educations, their improvement and control from the side of guidance of high school.

Keywords: user, satisfaction, students of Institute of higher, quality, standard, enterprises - employer, graduating student.