

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАТОВСКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**ИССЛЕДОВАНИЕ ТРУДОУСТРОЕННОСТИ И
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЫПУСКНИКОВ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса

по направлению 27.03.02 «Управление качеством»

факультета нано- и биомедицинских технологий

Коноваловой Анастасии Геннадьевны

Научный руководитель

доцент, к.ф.-м.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.А. Ворошилов

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.ф.-м.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2016

Введение. Эффективным инструментом обеспечения качества образования является внедрение и поддержание эффективных систем менеджмента качества в вузах.

Международный стандарт ИСО 9001 [1] содержит требования к системам менеджмента качества. В данном стандарте анализ удовлетворенности потребителей рассматривается как один из ключевых элементов оценки результатов деятельности организации.

Руководящие указания по внедрению систем менеджмента качества в учреждениях, предоставляющих образовательные услуги, содержатся в ГОСТ Р 52614.2. Образовательные услуги в отличие от других видов услуг обладают рядом особенностей: низкой степенью осязаемости, неотделимы от источника, предоставляются и потребляются одновременно [2]. Их оценка позволяет улучшать систему менеджмента качества вуза. Однако не существует унифицированной методики оценки удовлетворенности потребителей, в том числе и образовательных услуг.

Качество образовательных услуг позволяет обеспечивать подготовку востребованных специалистов. ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского» (СГУ) готовит специалистов по многим направлениям, в том числе с 2001 года по управлению качеством. Специалисты по управлению качеством призваны создавать, внедрять, обеспечивать функционирование системы менеджмента качества и постоянное ее совершенствование. Поэтому улучшение процесса подготовки специалисты по управлению качеством на основе исследования их трудоустроенности и удовлетворенности является актуальной задачей.

Целью данной работы являлась оценка трудоустроенности и удовлетворенности выпускников по специальности/направлению «Управление качеством».

Достижение цели обеспечивалось решением следующих задач:

- поиск и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- изучение методов оценки удовлетворенности потребителей;

- разработка анкеты для изучения удовлетворенности и трудоустроенности выпускников по специальности/направлению «Управление качеством» и опрос респондентов;
- выбор метода оценки удовлетворенности выпускников и планирование работ по проведению исследования;
- обработка и анализ результатов анкетирования.

Выпускная квалификационная работа содержит введение, три раздела основной части, заключение, список использованных источников и приложения.

Основная часть включает следующие разделы:

1. Понятие и мониторинг удовлетворенности потребителей.
2. Оценка удовлетворенности потребителей.
3. Исследование трудоустроенности и удовлетворенности выпускников по специальности/направлению «Управление качеством».

Общий объем работы составляет 57 с., из них 20 рисунков, 10 таблиц, 21 использованный источник и 2 приложения.

Основное содержание работы. Первый раздел работы посвящен анализу понятия удовлетворенности потребителей и ее мониторингу.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 целью любой организации должно являться производство товаров и услуг, способных полностью удовлетворить запросы и ожидания потребителей.

На данный момент существует множество определений понятия «удовлетворенность потребителей». Сходством для всех этих понятий является то, что удовлетворенность потребителя является отражением его субъективного суждения о товаре/услуге. Однако между определениями существуют значительные различия. Ф. Котлер, Ж. Ландерви, Ж. Леви [3] вкладывают в понятие вероятность того, что потребитель может остаться неудовлетворенным в результате приобретения и использования товара/услуги. Схожие определения даны и в стандартах серии ИСО 9000. Понятие, которое дает Т.А.

Салимова [4], является более обобщенным и не акцентирует внимание на эмоциях потребителя после использования товара/услуги. Удовлетворенность, в целом, представляет собой психологическое состояние человека, возникающее в результате осознания того, что он достиг желаемой цели [5].

Мониторинг качества образования способствует ориентации системы управления вузом на постоянное повышение качественных аспектов деятельности и обеспечению всех уровней управления необходимой информацией. Наиболее распространенным и удобным методом получения информации об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон является анкетирование (письменный опрос).

Второй раздел работы посвящен изучению существующих методов оценки удовлетворенности потребителей.

Проанализированы следующие методы оценки удовлетворенности потребителей [6-12]:

1. Метод Кано.
2. Метод рекламации.
3. Метод критических случаев.
4. Метод расчета интегрального индекса удовлетворенности.
5. Метод оценки удовлетворенности по значению важности.
6. Метод оценки по количеству выпускников, работающих по специальности.

Отличия рассмотренных методов заключаются в применении разных оценочных критериев, расчетных формул и способов сбора информации.

Третий раздел работы посвящен исследованию трудоустроенности и удовлетворенности выпускников по специальности/направлению «Управление качеством».

В разделе представлены результаты подготовительного этапа работы. С 2001 года по специальности/направлению «Управление качеством» в СГУ всего

было подготовлено 221 выпускников, из них 187 выпускников очной формы обучения и 34 заочной формы обучения. Кроме того, в рамках направления магистратуры «Педагогическое образование» по профилю «Управление качеством» было подготовлено 5 магистров. Распределение выпускников по годам и формам обучения представлено на рисунке 1.

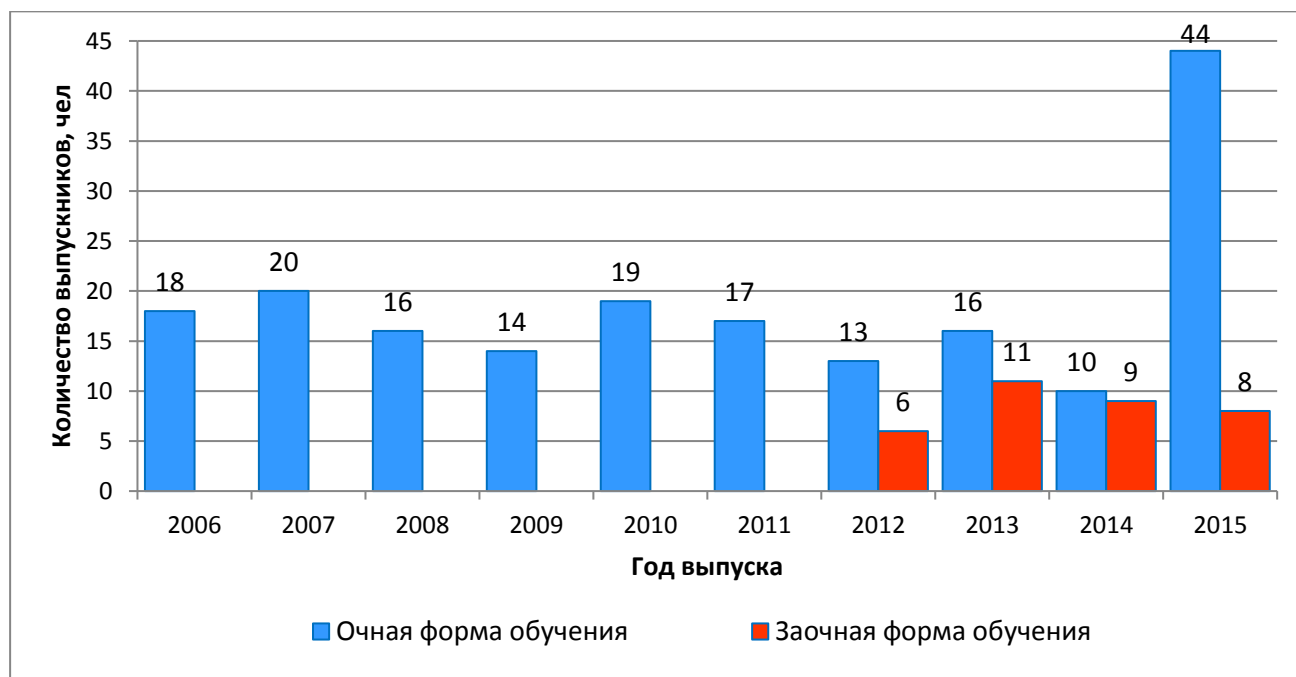


Рисунок 1 – Количество выпускников по годам

Проведение исследования было ограничено выпускниками очной формы обучения (187 человек). При доверительной вероятности 95 % и доверительном интервале ± 10 % объем репрезентативной выборки должен составлять не менее 64 человек.

В качестве основного средства проведения исследования выбран метод анкетирования, а для поиска и коммуникации с выпускниками - социальные сети (ВКонтакте, Одноклассники, Facebook).

Для проведения исследования была разработана анкета для оценки трудоустроенности и удовлетворенности выпускников. Анкета состояла из двух частей: первая часть ориентирована на получение информации об удовлетворенности выпускников; вторая часть – об их трудоустроенности. Всего в анкету были включены 10 вопросов.

В результате поиска в социальных сетях удалось найти 137 выпускников, которым была разослана разработанная анкета в формате .doc и предложены два варианта отправки заполненных анкет: через диалоговое окно в социальных сетях и в формате .doc.

При опросе респондентов обнаружилось следующие проблемы:

- большинство респондентов, при ответе на вопросы анкеты, пожелало остаться анонимными;
- основная масса опрашиваемых для общения в социальных сетях использует смартфоны и планшеты, что не позволяло им открыть файл в формате .doc и его заполнить.

Для устранения возникших проблем было принято решение об использовании для анкетирования онлайн сервиса survio.com, который представляет собой бесплатную платформу для проведения онлайн опросов. Преимуществом данного сервиса является то, что он позволяет респондентам отвечать на вопросы анонимно в режиме онлайн при помощи телефона или планшета.

В опросе приняло участие 102 респондента. Обработка и анализ результатов анкетирования показал, что на момент опроса 82,35% от общего количества респондентов трудоустроены. Наименьшая доля работающих респондентов наблюдается среди выпускников 2010, 2014 и 2015 годов, а максимальная доля - среди выпускников 2007, 2009 и 2012 годов. При этом, треть респондентов (30,4 %) в настоящее время работает по специальности, больше половины респондентов (53,92 %) никогда не работали по специальности и 15,68 % работали по специальности ранее.

Наибольшее количество респондентов (28,58 %) работают в сфере производства, 10,38 % – в банковской сфере, 7,79 % – в сфере оптовой и розничной торговли, столько же – в сфере образования, 6,49 % – в сфере информационных технологий, 5,2 % – в сфере рекламы и СМИ, остальные 33,77 % заняты в других сферах (сертификация, строительство, здравоохранение, сельское хозяйство, культура и спорт и др.).

По данным опроса 9,87 % респондентов являются руководителями высшего звена, 11,11 % – руководителями среднего звена, 22,22 % – руководителями нижнего звена, 25,93 % – инженерами, 4,94 % – специалистами, 7,41 % – рабочими, занимают другие должности – 18,52 % (менеджеры по продажам, работе с клиентами, служащие и др.). Таким образом наибольшее количество респондентов занимают должности руководителей нижнего звена и инженеров.

Наибольшее количество респондентов (30,11%) занимаются менеджментом качества в организациях разных сфер деятельности, доля занятых по другим направлениям колеблется от 1% до 11%.

Уровень своей удовлетворенности респонденты оценивали по пятибалльной шкале. Для расчета удовлетворенности выпускников использовался метод расчета интегрального индекса удовлетворенности. В соответствии с этим методом были оценены индексы удовлетворенности по вопросам 1-3 анкеты, значения которых представлены в таблице 1. Значение интегрального индекса удовлетворенности составило 77,76.

Таблица 1 – Значения индексов удовлетворенности респондентов по ответам на вопросы 1-3 анкеты

	Вопрос 1	Вопрос 2	Вопрос 3а	Вопрос 3б
Индекс удовлетворенности (ИУ_i)	86,08	77,65	83,14	64,31
Уровень удовлетворенности	достаточный уровень	средний уровень	удовлетворительный уровень	отрицательный уровень

Значения индексов удовлетворенности указывают на необходимость улучшений в процессе подготовки специалистов по управлению качеством, особенно в части формирования практических умений и навыков.

Рассчитанные значения индексов удовлетворенности и интегральных индексов удовлетворенности респондентов по годам выпуска приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Значения индексов удовлетворенности и интегральных индексов удовлетворенности респондентов разных годов выпуска

	ИУ _{ij}				ИУ _{инт}
	Вопрос 1	Вопрос 2	Вопрос 3а	Вопрос 3б	
2006	94,29	91,43	88,57	88,57	90,72
2007	92	92	84	84	88
2008	88,89	77,78	82,22	68,89	79,45
2009	97,5	90	90	82,5	90
2010	92	84	86	72	83,5
2011	84,62	75,38	80	63,08	75,77
2012	95,56	86,67	88,89	66,67	84,45
2013	80	76,67	83,33	58,33	74,58
2014	78,33	66,67	83,33	53,33	70,42
2015	76,47	63,53	75,23	44,7	64,98

Причинами изменений индексов удовлетворенности по годам, могут быть следующие:

1) максимальная удовлетворенность респондентов 2006, 2007, 2009 и 2012 годов выпуск связана с их высокой трудоустроенностью: 2006 г. – 85,71%, а 2007, 2009 и 2012 гг. – 100%. Поэтому они смогли уже в той или иной мере применить свои компетенции;

2) минимальная удовлетворенность респондентов 2015 года выпуска обусловлена малым временем, прошедшим после окончания вуза, для того, чтобы они смогли в полной мере оценить приобретенные ими компетенции, поэтому у них могут возникать некоторые опасения по их достаточности и востребованности;

3) более низкая удовлетворенность приобретенным уровнем практических умений и навыков вызвана, по мнению респондентов, недостаточностью практических занятий и практик в местах, где успешно внедрена и функционирует система менеджмента качества, что подтверждается результатами анализа развернутых ответов (на вопросы 5 и 6 анкеты);

4) с увеличением времени, прошедшего с момента окончания СГУ, удовлетворенность респондентов полученным образованием возрастает, что может быть вызвано тем, что респонденты имеют большой трудовой стаж, нашли для себя достойную работу и добились успехов в своей профессиональной деятельности.

Из развернутых ответов на вопросы анкеты были выделены области, в которых, по мнению респондентов, требуется проведение улучшений. К ним относятся:

- практические занятия по основным предметам специальности/направления;
- организация производственных практик в местах, где успешно внедрена и функционирует система менеджмента качества.

На основе полученных данных разработаны рекомендации по улучшению учебного процесса, реализация которых позволит увеличить уровень удовлетворенность выпускников.

В заключении представлены основные результаты, полученные в ходе выполнения выпускной квалификационной работы. Эти результаты имеют практическую направленность и могут быть использованы для:

- совершенствования процесса подготовки специалистов по направлению «Управление качеством»;
- для проведения исследования трудоустроенности и удовлетворенности выпускников по другим направлениям/специальностям.

В приложениях представлены:

- анкета, разработанная и использованная для оценки трудоустроенности и удовлетворенности выпускников по специальности «Управление качеством» (приложение А);
- таблица с развернутыми ответами на вопросы анкеты (приложение Б).

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ В АВТОРЕФЕРАТЕ

1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартиформ, 2015. 24 с.

2 Качалов, В.А. Стандарты ИСО 9000 и проблемы управления качеством в вузах (записки менеджера качества) / В.А. Качалов. М.: ИздАТ, 2011. 112 с.

3 Ландревы, Ж. Теория и практика маркетинга / Ж. Ландревы, Ж. Леви, Д. Линдон. 2-е изд. М.: МЦФЭР, 2007. 263 с.

4 Салимова, Т.А. Управление качеством / Т.А. Салимова. 2-е изд. М.: Омега-Л, 2008. 416 с.

5 Солдатова, Н.Ф. Роль и место удовлетворенности потребителей в деятельности компании / Н.Ф. Солдатова, К.К. Терчанин, А.Г. Михайлова // Экономика и современный менеджмент: теория и практика: сб. ст. по матер. XLVI междунар. науч.-практич. конф. № 2(46). Новосибирск: СибАК, 2015. 110 с.

6 Шарина, С.В. Оценка удовлетворенности потребителей услуг общественного питания в г. Архангельске методом Кано / С.В. Шадрина // Маркетинг в России и за рубежом. 2011, № 1. С18-28.

7 Федоськина, Л.А. О методике процесса исследования удовлетворенности потребителей вуза / Л.А. Федоськина, Н.А. Новокрещенова // Высшее образование в России. 2011, № 6. С. 129-134.

8 Лилев, Н. Методика оценки клиентов / Н. Лилев // Рикс: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2015, № 3, Ч. 1. С. 50-54.

9 Новокрещенова, Н.А. Системы оценки удовлетворенности персонала в национальных исследовательских вузах России / Н.А. Новокрещенова // Образование и наука. 2015, №5. С. 57-71.

10 Рудакова, О. Оценка уровня удовлетворенности населения бытовыми услугами: адаптированная методика / О. Рудакова // Проблемы теории и практики управления. 2011. №1. С 112-117.

11 Коровякин, М.В. Система менеджмента качества в вузе / М.В. Коровякин, С.Б. Могильницкий, А.И. Чучалин // Инженерное образование. 2005. №3. С 62-73.

12 Мовчан, Н.И. Анкетирование студентов как один из эффективных инструментов самооценки вуза / Н.И. Мовчан, Д.Н. Мингазова, Р.Г. Романова, В.Ф. Сопин // Вестн. Нижегород. ун-та им. Н.И. Лобачевского. 2009. № 2. С. 17-23.