

Посилання на статтю

Василенко О.В. Якість продукту освітніх проектів з погляду споживача / О.В. Василенко // Управління проектами та розвиток виробництва: Зб.наук.пр. - Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Дала, 2008. - № 3 (27). - С.93-96. - Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/images/Journal/27/08vovpps.pdf>

УДК 005.8

О.В. Василенко

ЯКІСТЬ ПРОДУКТУ ОСВІТНІХ ПРОЕКТІВ З ПОГЛЯДУ СПОЖИВАЧА

На основі методу діагностування визначено задоволеність споживача якістю продукту освітніх проектів. Рис. 2, табл. 1, дж. 6.

Ключові слова: продукт, діагностування, якість, задоволеність споживача.

Е.В. Василенко

КАЧЕСТВО ПРОДУКТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ С ПОЗИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

На основании метода диагностики определена удовлетворенность потребителя качеством продукта образовательных проектов. Рис. 2, табл. 1, ист. 6.

Ключевые слова: продукт, диагностирования, качество, удовлетворенность потребителя.

H.V. Vasilenko

THE EDUCATIONAL PROJECT PRODUCT QUALITY FROM THE CONSUMER POIT OF VIEW

A customer satisfaction by the educational project product quality is defined using method of diagnose.

Keywords: product, diagnostics, quality and customer satisfaction.

Постановка проблеми. Сила зв'язків між основними учасниками освітнього процесу має величезне значення не тільки з погляду взаємодії основних дійових осіб, але й розуміння того, на що варто звернути увагу, а що необхідно змінювати. Досвід світових співтовариств свідчить, що в конкурентній боротьбі переможе той вищий навчальний заклад (ВНЗ), який буде орієнтуватися на споживача. Міжнародний стандарт ISO 9001-2000, який визначає вимоги до систем менеджменту якості, також наголошує, що усі організації залежать від своїх споживачів, і тому повинні розуміти їх постійні та майбутні потреби, виконувати їх вимоги та намагатись перевищити їх сподівання. Але зараз в Україні не має взаємодії між зовнішніми споживачами та ВНЗ, відсутні методи налагодження цих зв'язків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема дослідження якості навчання в цей час є надзвичайно актуальною в багатьох вищих навчальних

зкладах. Тому є безліч причин, наприклад, виконання основних вимог Болонського процесу по підвищенню якості навчальної діяльності.

Відповідно до стандарту ISO 9001:2000 (8.2.1) [1] організація повинна проводити моніторинг інформації, що стосується сприйняття споживачем виконання організацією його вимог. Повинні бути встановлені методи одержання й використання цієї інформації. Для освітніх і навчальних закладів, згідно посібника із застосування стандарту ISO 9001:2000 в галузі навчання та освіти, як споживач можуть виступати: учні, батьки, роботодавці, промислові підприємства, компанії й організації, з якими укладені контракти на проведення досліджень або на навчання, урядові або регулювальні органи та інші [2]. У роботах [3], [4] запропоновано методу моніторингу продукту освітніх проектів, урахувавши лише погляд внутрішнього споживача – студента. В інших джерелах, як і в статті [5], говориться лише про необхідність визначення потреб та очікувань зовнішнього споживача – підприємства.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. У виконанні функції зовнішньої оцінки результатів освітніх проектів зацікавлена сама система освіти, як в інструменті самоорганізації й адаптації до потреб суспільства. Але поки ще відсутнє необхідне науково-методичне забезпечення для об'єктивного й надійного збору інформації, слабо пророблена нормативно-правова база системи оцінки якості освітніх проектів. Рішення цих проблем вимагає цілеспрямованих зусиль по формуванню загального системного підходу до оцінки якості освітніх проектів, як основи цілісної загальноукраїнської системи оцінки якості освіти. Здійсненню цього важливого завдання й спонукало нас до написання цієї статті.

Метою статті є визначення задоволеності споживача, як складової забезпечення якості освітніх проектів.

Виклад основного матеріалу дослідження. У роботі [3] доведено, що продуктом освітніх проектів є сам випускник вищого навчального закладу як особистість, людина, яка відповідає необхідним вимогам. Враховуючи вимоги освітньо-кваліфікаційної характеристики спеціаліста інженерної спеціальності, вимоги ISO 9001, ISO 19011 та методи діагностики рівня професіоналізму кадрів [6], ми розробили анкету (табл. 1).

Таблиця 1

Анкета визначення якості підготовки випускника

Характеристика якості підготовки випускника	Рівень підготовки			
	Високий	Середній	Низький	Немає відповіді
Теоретичні знання та практичні навички				
1. Знання проектування та розробки елементів конструкцій, приладів та ін.				
2. Уміння ставити тех. умови та скласти завдання на проєктоване обладнання.				
3. Уміння розробляти тех. документацію на нові конструкції, механізми та ін.				
4. Здійснювати тех.-економічний аналіз ефективності проєктованого обладнання.				
5. Виконувати технічні розрахунки.				
6. Визначати потребу в тех. обслуговуванні, діагностуванні і ремонті обладнання.				
7. Навички роботи на комп'ютері, знання необхідних в роботі програм.				
8. Володіння державною та, як найменш, однією з іноземних мов.				
9. Знання та вміння користуватись				

інструкціями та правилами по охороні праці, техніки безпеки та санітарії.				
10. Обізнаність в суміжних галузях отриманої спеціальності.				
Особисті якості				
1. Дисциплінованість.				
2. Ініціативність.				
3. Відповідальність за виконану роботу				
4. Здатність к навчанню та подальшому розвитку.				
5. Організаторські здібності.				
6. Здоровий спосіб життя.				
7. Комунікабельність.				

В анкетуванні приймали участь 15 спеціалістів, що займають керівні посади на підприємствах м. Херсона. Результати опитування представлені у вигляді гістограм (рис. 1-2).

Виконання оцінки результатів освітніх проектів можна проводити відповідно до вимог ISO 9001, ISO 19011, які містять методичні вказівки по аудиту (в дужках вказані відповідні пункти стандарту):

– якості: ступінь відповідності властивих характеристик (3.5.1) вимогам (3.1.2);

– задоволеність споживачів: сприйняття споживачами ступеня виконання їхніх вимог (3.1.2).

У нашому випадку використовується саме діагностування, що дозволяє одержати необхідну інформацію про якість освітніх проектів, провести його аналіз, виявити динаміку. Таким чином, діагностика рівня якості підготовки фахівців очами роботодавця має більш широкий і глибокий зміст, чим традиційна оцінка. Крім того, проведення процесу анкетування задовольняє положенням системи менеджменту якості, згідно яким спостереження за задоволеністю зацікавлених сторін вимагає оцінки інформації, що стосується сприйняття зацікавленими сторонами ступеня виконання їхніх потреб й очікувань. При обробці анкет можливе використання статистичних методів, які виявляють мінливість об'єкта дослідження й можуть допомогти вузу в рішенні проблем і підвищенні результативності й ефективності процесу навчання.

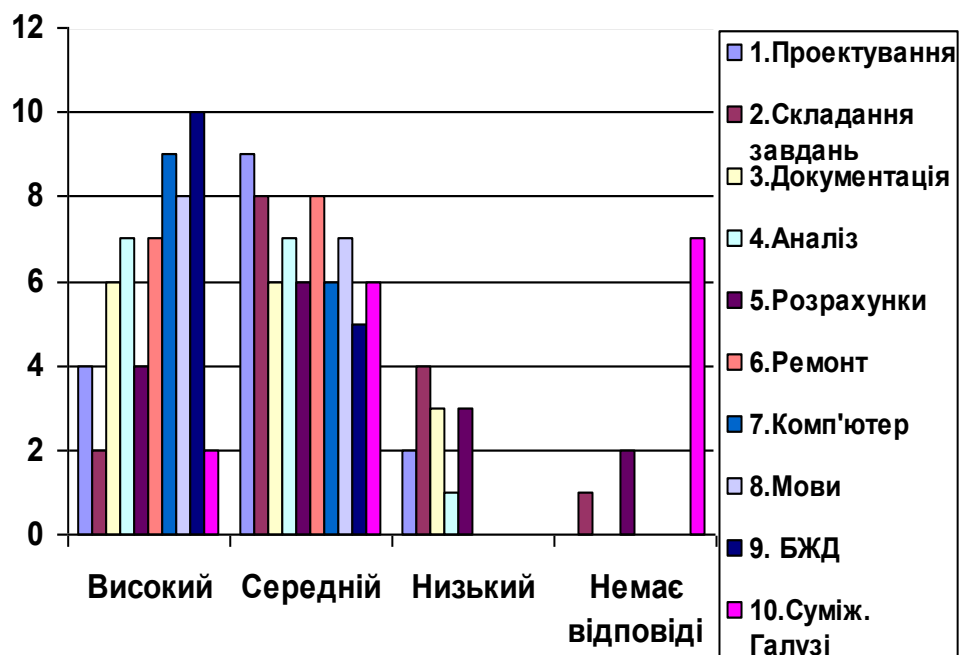


Рис. 1. Результати оцінки теоретичних знань та практичних навиків випускників

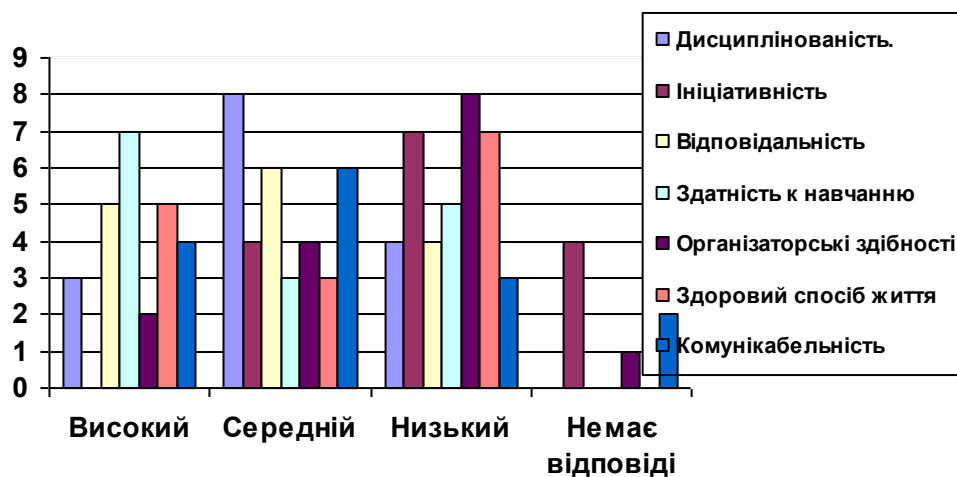


Рис. 2. Результати оцінки особистих якостей випускників

Дана анкета дозволяє вносити зміни безпосередньо в процес освіти, а результати анкетування видаються керівництву вузу, як рекомендації в тій або іншій галузі підготовки фахівців. Бажано проводити таке анкетування систематично (щорічно або раз в 3 роки). Системне вивчення вимог роботодавця можуть надати навчальним закладам додаткові стимули для підтримки необхідного роботодавцю рівня продукту освітніх проектів. Для підвищення конкурентоспроможності ВНЗ необхідно систематичне відстеження кар'єрного росту його випускників. Зокрема, у цей час триває відпрацьовування різних моделей зовнішньої оцінки результатів освіти.

Висновки: 1. Визначено задоволеність споживача якістю продукту освітніх проектів, щоб допомогти вузу в підвищенні результативності й ефективності процесу навчання.

2. Діагностика якості продукту освітніх проектів очима роботодавця може застосовуватися як метод самооцінки, що є одним з методів оцінювання системи менеджменту якості.

3. Системне вивчення задоволеності споживача якістю продукту освітніх проектів методом діагностування, який було запропоновано в цій статті, підвищить конкурентоспроможність ВНЗ на ринку освітніх послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ ISO 9001-2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник. –К.: Держстандарт України., 2000. – 27с.
2. Руководство по применению стандарта ISO 9001:2000 в области обучения и образования. – М.: РИА „Стандарты и качество”, 2002. – 46с.
3. Борзенко-Мірошніченко А.Ю. Методичні основи моніторингу продукту освітніх проектів: оцінювання та організаційний аспекти //Управління проектами та розвиток виробництва: Зб. наук. пр. – Луганськ : Вид-во СНУ ім. В.Даля, 2005. – №3(15). – С.147-154.
4. Скок Г.Б., Лебедева Е.А. Управление качеством образования в университете на основе мнения потребителя образовательных услуг // Университетское управление: практика и анализ. – М., 2001. – № 3(18). – С 95-98.
5. Андреева Н.Б. Опитування спеціалістів, що займають керівні посади, як передумова визначення стратегії розвитку вищого навчального закладу // Вестник ХГТУ. – Херсон: ХГТУ, 2001. – №2(11). – С. 245-246.
6. Алиева С.В. Диагностическое исследование уровня профессионализма управленческих кадров // Управление персоналом: Сб. ст.– М.,2004.– №3.– С. 227-250.

Стаття надійшла до редакції 19.08.2008 р.