



Ивановский государственный энергетический университет
Факультет экономики и управления

Научный Центр Бенчмаркинга и Совершенствования



Д. Маслов, Ю. Вылгина, Ю. Крупнова

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ ИГЭУ

ОБСЛЕДОВАНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН
НА ФАКУЛЬТЕТЕ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ ИГЭУ
(ОКТАБРЬ-НОЯБРЬ 2006 г.)

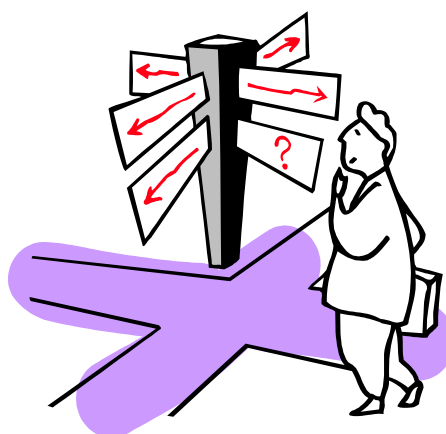
ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ

2006



СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Результаты опроса студентов	4
Результаты опроса работодателей	8
Результаты опроса-самооценки работников	12
Приложение 1. Анкета для студентов-старшекурсников	17
Приложение 2. Анкета для предприятий	20
Приложение 3. Анкета для преподавателей	22





ВВЕДЕНИЕ

В октябре-ноябре 2006 г. специалисты Научного центра бенчмаркинга и совершенствования Ивановского государственного энергетического университета провели оценку качества системы управления вуза.

Цель обследования:

Оценить качество образовательных процессов ИГЭУ на основе изучения мнения заинтересованных сторон о различных аспектах деятельности Ивановского государственного энергетического университета.

Задачи обследования:

1. Провести мониторинг удовлетворенности различных групп заинтересованных сторон университета качеством образовательных процессов.
2. Определить сильные стороны вуза и возможности для улучшений.
3. Апробировать элементы самооценки деятельности вуза по критериям модели EFQM¹ для дальнейшего участия вуза в министерском конкурсе качества, Премии Правительства РФ в области качества, сертификации по уровню совершенства EFQM «Признанное совершенство».

Объект обследования: три основные группы заинтересованных сторон факультета экономики и управления ИГЭУ:

1. студенты;
2. работодатели;
3. работники.

Предмет обследования: результаты анкетирования трех групп заинтересованных сторон факультета экономики и управления ИГЭУ:

1. опрос студентов-старшекурсников;
2. опрос предприятий и организаций, где работают выпускники ФЭУ;
3. опрос профессорско-преподавательского состава кафедры менеджмента и маркетинга.

При подготовке опросных листов за основу были взяты анкеты Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова, которые применялись для оценки системы управления вуза в рамках европейского проекта MANRU.

При участии специалистов кафедры социологии ФЭУ все варианты анкет были переработаны, уточнены формулировки и содержание вопросов, усовершенствована структура опросных листов (образцы анкет приведены в Приложениях 1-3).

Данные, полученные в ходе анкетирования, статистически обработаны в программном комплексе *SPSS 12.0 for Windows*.

¹ Модель совершенствования Европейского фонда управления качеством (EFQM Excellence Model) является моделью Европейской премии качества (с 2006 г. Премии Совершенства EFQM), а также базовой схемой оценки Премии Правительства РФ в области качества и конкурса Министерства образования и науки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов».



1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА СТУДЕНТОВ

В октябре 2006 года был проведен опрос студентов 5 курса экономического факультета (специальности: менеджмент организации, экономика и управление на предприятии, маркетинг, социология). Было получено 65 анкет. Участникам обследования предлагалось заполнить опросный лист, содержащий 80 вопросов, представленных как в закрытой, так и в открытой форме (см. Приложение 1). Сводные результаты опроса представлены в табл. 1.

Так как участниками обследования являлись студенты 5 курса, практически прошедшие полный курс получения образовательных услуг, анализируемые данные являются объективными для формирования мнения о каждом элементе образования. А именно, содержание и обеспечение учебного процесса на факультете, профессионализм преподавателей, профессионализм выпускников, внеучебная работа со студентами, содержание образовательных услуг, проводимая на факультете производственная практика. Вопросы по этим элементам (№ 1-51) задавались в закрытой форме, при этом учитывались два фактора: уровень удовлетворенности и степень важности.

После анализа данных, был получен результат, представленный на рис. 1. Особое внимание представляет та информация, которая была отмечена респондентами как {«не устраивает», но «важно»}. Причем, чем больше респондентов давали подобную оценку по тому или иному вопросу, тем выше оценивалась значимость проведения улучшений в данной области.

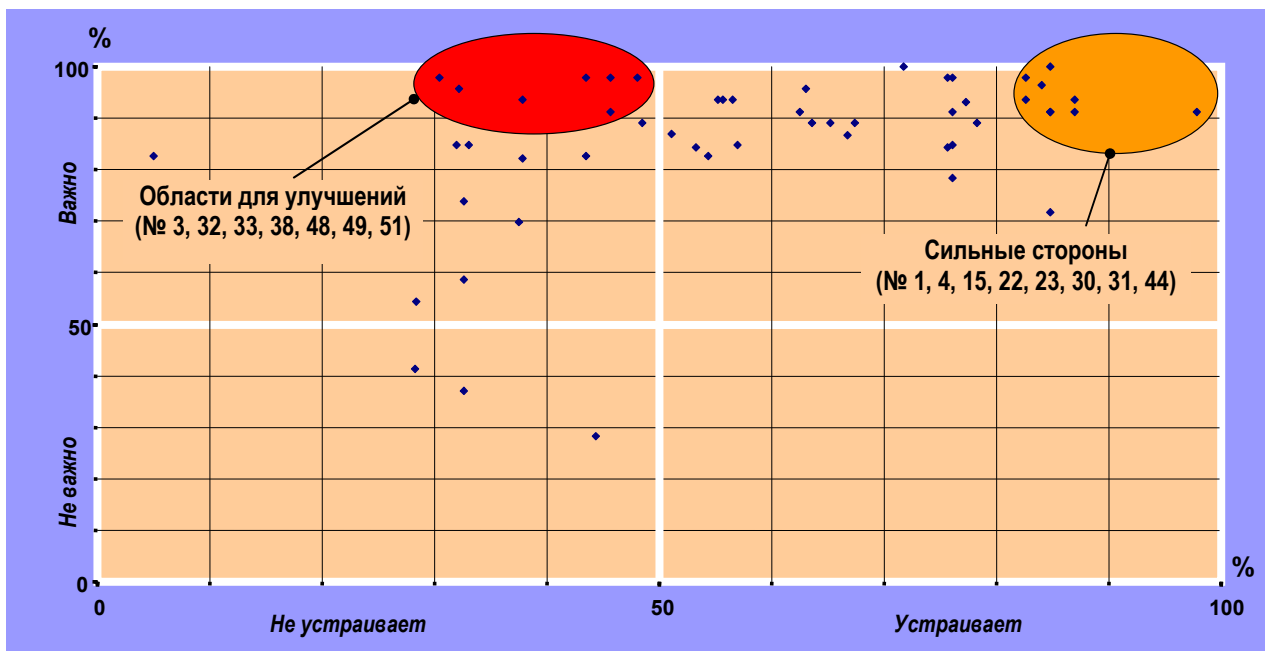


Рис. 1. Анализ результатов опроса студентов-старшекурсников



Табл. 1. Сводные результаты опроса студентов-старшекурсников

№ Во-проса	Устраи-вает	Не устраи-вает	Важно	Неважно	№ Во-проса	Устраи-вает	Не устраи-вает	Важно	Неважно	№ Во-проса	Устраи-вает	Не устраи-вает	Важно	Неважно
1	82,6	17,4	97,8	2,2	18	33,0	67,0	84,8	10,9	35	75,6	24,4	97,8	2,2
2	55,2	44,8	93,5	6,5	19	55,6	44,4	93,5	6,5	36	66,7	33,3	86,7	11,1
3	37,8	62,2	93,5	6,5	20	51,1	48,9	87,0	13,0	37	56,5	43,5	93,5	6,5
4	84,8	15,2	91,3	6,5	21	76,1	23,9	91,3	6,5	38	43,5	56,5	97,8	2,2
5	43,5	56,5	82,6	17,4	22	82,6	17,4	93,5	6,5	39	77,3	22,7	93,2	6,8
6	53,3	46,7	84,4	15,6	23	84,8	15,2	91,3	8,7	40	75,6	24,4	84,4	15,6
7	48,5	51,5	89,1	10,9	24	28,4	71,6	54,3	45,7	41	32,6	67,4	73,9	26,1
8	63,6	36,4	89,1	10,9	25	44,4	55,6	28,3	71,7	42	76,1	23,9	84,8	15,2
9	5,0	95,0	82,6	17,4	26	28,3	71,7	41,3	58,7	43	78,3	21,7	89,1	10,9
10	32,0	68,0	84,8	15,2	27	37,5	62,5	69,8	30,2	44	87,0	13,0	93,5	6,5
11	62,5	37,5	91,1	8,9	28	32,6	67,4	58,7	41,3	45	76,1	23,9	97,8	2,2
12	65,2	34,8	89,1	10,9	29	32,6	67,4	37,0	63,0	46	84,8	15,2	71,7	28,3
13	54,3	45,7	82,6	17,4	30	87,0	13,0	91,3	8,7	47	76,1	23,9	78,3	21,7
14	37,8	62,2	82,2	17,8	31	97,8	2,2	91,3	8,7	48	30,4	69,6	97,8	2,2
15	84,8	15,2	100,0	0,0	32	32,2	67,8	95,7	4,3	49	45,7	54,3	97,8	2,2
16	71,7	28,3	100,0	0,0	33	45,7	54,3	91,3	8,7	50	63,0	37,0	95,7	4,3
17	67,4	32,6	89,1	8,7	34	57,0	43,0	84,8	13,0	51	48,0	52,0	97,8	2,2
№ Вопросы	0-25%		25-50%		50-75%		75-100%		Средний %					
52	15,2		30,4		41,3		13,0		63,0					
53	28,3		45,7		13,0		10,9		50,6					
54	26,1		50,0		19,6		4,3		50,5					
55	28,3		28,3		34,8		8,7		56,0					
56	32,6		47,8		17,4		2,2		47,3					
57	28,3		45,7		21,7		4,3		50,5					
58	17,4		17,4		47,8		17,4		66,3					
59	13,0		39,1		32,6		15,2		62,5					
60	13,0		26,1		30,4		30,4		69,5					
61	10,9		34,8		37,0		17,4		65,3					
62	4,3		21,7		58,7		15,2		71,2					
63	4,3		21,7		45,7		28,3		74,5					
№ Вопросы	Вариант ответа													
	1	2	3	4	5									
64	54,3	30,4	6,5	4,3	4,3									
66	63,0	15,2	10,3	7,8	3,7									
68	10,9	71,7	10,9	4,3	2,2									
69	18,2	38,6	22,7	13,6	6,8									
70	13,6	15,9	70,5											
72	31,3	43,8	12,5	12,5										
73	8,1	43,2	45,9	2,7										
74	11,1	44,4	37,8	6,7										
75	4,3	19,6	30,4	26,1	19,6									
80	10,9	69,6	19,6	0,0	0,0									

Условные обозначения:

Сильные стороны

Направления для первоочередных улучшений



Данные табл. 1. позволяют увидеть сильные и слабые стороны образовательной деятельности факультета, а также области, требующие первоочередных улучшений.

Среди сильных сторон образования на ФЭУ старшекурсники отметили следующие:

- содержание учебных предметов;
- методы проведения учебных занятий;
- научная эрудированность преподавателей (знание предмета);
- социальная адаптированность выпускников;
- умение выпускников работать в команде;
- имеющиеся специальности и специализации ФЭУ;
- имеющиеся на факультете формы обучения (дневная, вечерняя, заочная).

Направления, получившие наименьшие оценки респондентов (по интегрированному показателю «важность / удовлетворенность»):

- содержание практических занятий;
- перечень изучаемых дисциплин;
- распределение часов между читаемыми дисциплинами;
- формы (методы) проведения семинарских занятий;
- базы проведения производственной практики;
- руководство практикой со стороны принимающей организации;
- содержание производственной практики.

Анализ блока вопросов, касающихся профессиональной компетенции преподавателей (вопросы № 52-63) позволил оценить академический состав факультета, (см. табл. 1), а также сделать некоторые выводы. Так, по мнению студентов, в работе преподавателей присутствуют некоторые слабые стороны, список которых (включая ответы на открытый вопрос № 67) представлен ниже:

- недостаток практических навыков у преподавателей;
- однообразные методы проведения занятий;
- неинтересное преподнесение материала;
- недостаток методического обеспечения;
- недоступность преподавателей;
- необъективная оценка знаний студентов преподавателями;
- предвзятое отношение преподавателей к студентам;
- непрофессионализм молодых преподавателей (аспирантов);
- нелогичная последовательность некоторых учебных курсов.

Помимо этого, студенты выделили ряд негативных моментов, связанных с организацией образовательного процесса (вопрос № 67):

- неудобное расписание;
- большое количество дисциплин не связанных с практикой;
- неудобные для учебы аудитории;
- неудовлетворительное состояние студенческого общежития;
- низкий уровень доступа к компьютерным технологиям;
- незаинтересованность кафедры в трудоустройстве выпускников.



Многие студенты ФЭУ (45 % – вопрос № 70) совмещают учебу с работой. Специально для них был сформулирован вопрос № 71 о трудностях, с которыми им приходилось сталкиваться в первый год работы. Получены следующие ответы:

- отсутствие практических навыков;
- отсутствие тренингов;
- отсутствие связи между преподаваемой теорией и практикой.

Результаты анкетирования указывают на отдельные недостатки практически в каждом элементе образовательного процесса. Это свидетельствует о том, что нужно применять системный подход к разработке улучшающих мероприятий. Необходимо развивать материально-техническую базу; проводить исследования рынка, постоянно изучать его потребности и в соответствии с ними корректировать учебные планы; больше внимания уделять развитию практических навыков студентов, побуждать преподавателей к постоянному повышению своей квалификации, к применению новых технологий, к созданию электронных учебных пособий и методических материалов и т.д.

Как показал опрос, 51% студентов оценивает свои шансы найти работу по своей специальности достаточно высоко. При этом следует обратить внимание на 49%, которые считают, что возникнут трудности с трудоустройством, а также на 46% студентов, которые отмечают, что не ощущают помощи кафедры в трудоустройстве. Отсюда следует, что на факультете не отлажен механизм исследования рынка труда, который постоянно изменяется и предъявляет новые требования к специалистам, поэтому следует проводить целенаправленную политику в области маркетинга. Необходимо стремиться к созданию системы распределения выпускников, хорошо зарекомендовавших себя в процессе обучения, что будет являться дополнительным стимулом для студентов к совершенствованию своих результатов.

Студенты выделяют специализации, которые, по их мнению, следует ввести факультету экономики и управления, среди них:

- финансы и кредит;
- анализ, бухгалтерский учет и аудит;
- логистика;
- управление качеством;
- журналистика;
- юриспруденция.

По мнению студентов, следует расширить такие специальности и специализации как:

- маркетинг;
- менеджмент;
- экономика и управление на предприятии;
- финансовый менеджмент.

Хорошие результаты по вопросам № 64, 66 и 80 (первые два варианта ответа по этим вопросам выбрали порядка 80 % опрошенных) свидетельствуют о достаточно высокой оценке качества образования на ФЭУ со стороны студентов.



2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА РЕБОТОДАТЕЛЕЙ

Опрос проводился в октябре-ноябре 2006 г. Всего было получено 25 откликов от организаций города, среди которых:

- ООО «Кранэкс»;
- Энергогенерирующая компания;
- ООО «Восток»;
- ММЦ Иваново
- ТРК «Барс»;
- ООО Ассоциация «ТДЛ»;
- Точприбор, Точприбор-Маркетинг;
- ООО «Нейрософт»;
- Энергосберегающая компания;
- ООО «Юнистайл»;
- ООО «НеоПродукты»;
- Компания «Пятый океан» и ряд других.

Участникам обследования предлагалось заполнить опросный лист (см. Приложение 2), содержащий 19 вопросов. Респондентам необходимо было выбрать ответ из фиксированного набора значений или высказать свое мнение по указанной проблематике.

Полученные данные особенно важны с точки зрения формирования общего представления о специалистах, выпускаемых факультетом экономики и управления, и деятельности вуза на рынке образовательных услуг со стороны внешнего потребителя.

Так как объектом обследования являлись предприятия, где работают выпускники ФЭУ, первые вопросы анкеты были ориентированы на «отсечение» тех работодателей, которые не являются непосредственными стейкхолдерами факультета экономики и управления. Из 25 респондентов все 25 предприятий оказались в целевой группе обследования, так как являлись работодателями выпускников ФЭУ.

Анализ результатов опроса позволил выявить некоторые несоответствия в профессиональной подготовке выпускников факультета, которые выделили респонденты, отвечая на вопрос № 4 анкеты. В частности, отмечены следующие недостатки:

- мало практических навыков, особенно это касается оценки инвестиционных вложений, финансового анализа;
- узкопрофильность;
- слабое внимание на формирование и «культивирование» личностных качеств студентов;
- большое теоретизирование знаний студентов, мало внимания уделяется развитию практических навыков;
- недостаточная способность к самообучению;
- неумение четко представлять свои должностные обязанности.



При оценке качества рекламы факультета/факультетов по 5-бальной шкале были получены следующие результаты (табл. 2):

Табл. 2. Качество рекламы ИГЭУ

Параметр оценки	Оценка
Качество рекламы ИГЭУ в печати	4.63
Качество рекламы ИГЭУ на радио	3.94
Качество рекламы ИГЭУ на телевиденье	3.81
Качество рекламы ИГЭУ в сети Интернет	4.94

Кроме того, около 50% респондентов затруднились дать оценки рекламе, особенно это касалось таких параметров, как реклама в печати, на радио и на телевидение, а около 15% респондентов вообще не смогли дать оценку рекламе. Это может свидетельствовать о том, что, либо ИГЭУ мало обращает внимания на свое позиционирование на рынке и не имеет единой концепции продвижения своих специалистов и специальностей, либо опрашиваемые респонденты ориентируются на другие каналы получения информации, которые не были учтены в исследовании.

Для оценки параметра «качество подготовки выпускников» был проведен анализ ключевых направлений образовательной деятельности вуза (вопросы №№ 10, 11 и 12 – см. рис. 2):

- развитие навыков практической работы;
- развитие навыков научно-исследовательской работы;
- развитие навыков преподавательской работы.

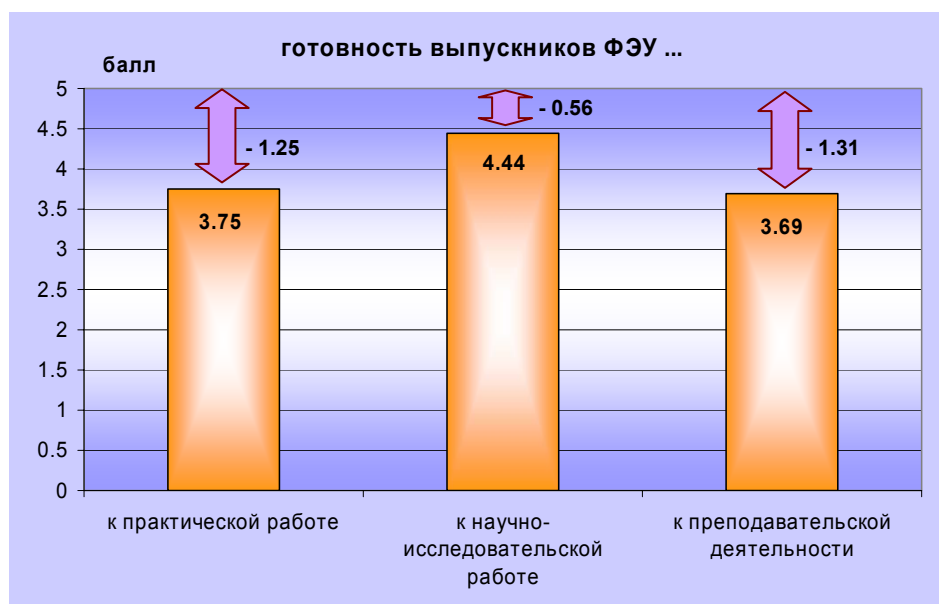


Рис. 2. Качество профессиональной подготовки выпускников ФЭУ



Полученные результаты позволяют говорить о достаточно высоком уровне качества подготовки специалистов на факультете экономики и управления ИГЭУ. Средний балл по трем показателям составил – 3.96. Эта интегральная оценка подтверждается «прямой» оценкой качества подготовки специалистов ИГЭУ в целом (вопрос № 18), которая составила 3.91 балла.

Вместе с тем, оценка качества подготовки выпускников к практической деятельности (вопрос № 10) ниже максимального значения на 1.25 балла. Этот же критерий упоминался работодателями как один из существенных недостатков профессиональной подготовки выпускников. Таким образом, двойное внимание к этому аспекту указывает на наличие проблемной зоны при организации образовательного процесса.

Оценка работодателями студентов ФЭУ в период прохождения практики (вопрос № 15) составила ровно 4 балла. Хотя результат можно признать хорошим, необходимо постоянно совершенствовать как саму процедуру прохождения практики, так и ее «наполнение». Важно уделить особое внимание согласованию программы практики с работодателями, для этого необходимо создать постоянно действующую систему совершенствования данного процесса.

Результаты оценки соответствия структуры специальностей ИГЭУ требованиям рынка (вопрос № 13) показывают, что около 30% опрошенных респондентов считают, что предлагаемые ИГЭУ специальности не отвечают спросу со стороны потребителей-работодателей. Этот факт свидетельствует о том, что ИГЭУ необходимо проводить целенаправленную политику в области маркетинга и корректировать свою деятельность в зависимости от требований рынка. При этом одной из задач опроса было определение востребованных со стороны работодателей направлений, по которым необходимо ввести или расширить подготовку будущих специалистов (вопрос № 19). В результате респонденты выделили следующие направления:

- юриспруденция и право;
- PR;
- маркетинг;
- планирование и организация рабочего времени;
- логистика;
- технические направления, связанные с технологическими процессами в различных отраслях (машиностроение, приборостроение и т.д.);
- управление процессами;
- финансовый анализ;
- бухгалтерский учет.

Потребность в компетенциях студентов (выпускников) по всем указанным направлениям может быть частично удовлетворен силами ФЭУ, и полученная информация должна быть использована для модификации существующих курсов под требования потребителей. Необходимо рассмотреть возможности формирования консультационных программ, тренингов, семинаров для удовлетворения существующих потребностей.



Важность развития дополнительных образовательных услуг, краткосрочных курсов профессиональной переподготовки и других востребованных рынком образовательных программ на базе ИГЭУ подтверждается невысокой оценкой (2.6 балла) по вопросу №16 «*Можно ли считать ИГЭУ методическим центром для специалистов необходимого вам профиля, работающих в регионе?*» Около половины респондентов (12 из 25) сегодня не воспринимают вуз в качестве региональной базы для подготовки нужных им специалистов.

Однако практически все опрошенные предприятия заинтересованы в продолжении сотрудничества с ИГЭУ. В ходе опроса удалось выяснить характер информации о деятельности ИГЭУ, которую работодатели желали бы регулярно получать (вопрос №17):

- сроки и место проведения курсов по повышению квалификации, перечень курсов;
- оценки сторонних экспертов по различным направлениям деятельности ИГЭУ;
- профессиональные достижения выпускников;
- конкурс на поступление в режиме on-line, организация «открытых» дверей, возможность общения с ведущими преподавателями кафедр и студентами;
- рекомендации преподавателей о студентах по профильным направлениям;
- даты мероприятий по проведению юбилеев, встреч и т.д.;
- информация о проводимых конференциях, семинарах, новых проектах;
- полная информация о новых специальностях, программы подготовки студентов;
- оценка структуры выпускников (доля выпускников, работающих по специальности, топ-менеджмент и т.д.);
- сформулированные предложения для работодателей с целью установления обратной связи.



3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА-САМООЦЕНКИ РАБОТНИКОВ

Опрос профессорско-преподавательского состава кафедры менеджмента и маркетинга проводился в октябре 2006 г. В анкетировании приняли участие 25 человек.

Участникам обследования предлагалось заполнить опросный лист (см. Приложение 3), содержащий два раздела. В первом разделе респондентам необходимо было оценить по 5-балльной шкале важность (неважность) различных направлений деятельности вуза. Во втором разделе приведены утверждения, характеризующие эти же направления университетской деятельности, текущее состояние которых следовало также оценить, выбрав один из пяти вариантов согласия (несогласия).

Каждое из 49 положений первого раздела анкеты согласовано с одним из 49 положений ее второго раздела. Результаты анкетирования представлены в сводной табл. 3, где оценки по согласующимся положениям (вопросам) двух разделов связаны одной строкой. Для каждого положения приведены средняя оценка в баллах, относительная оценка в процентах, среднее отклонение, характеризующее разброс оценок респондентов, а также рейтинг оценок по среднему баллу.

Анализ результатов по первому разделу анкеты указывает на особую важность для деятельности университета, с точки зрения работников, двух областей:

- эффективное использование ресурсов;
- управление персоналом.

Семь из десяти отмеченных работниками приоритетных направлений (№№ 4, 15, 16, 17, 18, 21, 40) касаются реализацией кадрового потенциала университета. Например, «поддержка руководителями вуза инициативы, исходящей от преподавателей и сотрудников» (№ 4); «наличие системы поощрения работников» (№ 16); «обмен опытом и знаниями между работниками» (№ 15); «анализ степени удовлетворенности работников» (№ 40).

Среди приоритетов, работниками также отмечено три направления, связанных использованием ресурсов: «ресурсное обеспечение руководителями вуза учебного процесса» (№ 5); «адекватное финансовое обеспечение деятельности вуза» (№ 23); «планирование и управление ресурсами, необходимыми для осуществления деятельности» (№ 24).

Наименее важное направление, по мнению работников, – это «процесс контроля финансовых рисков» (№ 28). Это, может быть связано, с одной стороны с тем, что вуз, является государственным учреждением, и финансовым рискам не уделяется большого внимания в силу особенностей хозяйственной деятельности. С другой стороны, у респондентов возникли трудности с определением степени важности этого направления по причине низкой компетенции по данному вопросу – 32% выбрали вариант «затрудняюсь ответить» (при среднем выборе этого варианта при ответе на другие вопросы – 6%).



Табл. 3. Сводные результаты анкетирования

Раздел 1. «Желаемый уровень» (важность оценки: min – 0; max – 4)					Раздел 2. «Достигнутый уровень» (результаты самооценки: min – 0; max – 4)				
№ положения	средний балл	%	отклонение	рейтинг	№ положения	средний балл	%	отклонение	рейтинг
1	3.48	87.00	0.59	14	50	2.60	65.00	0.82	4
2	3.36	84.00	0.70	20	51	1.80	45.00	1.19	37
3	3.37	84.35	0.97	18	52	2.52	63.00	1.00	8
4	3.80	95.00	0.41	3-5	53	2.04	51.00	0.84	26
5	3.92	98.00	0.28	1	54	1.70	42.50	1.13	42-43
6	2.60	65.00	1.19	45-47	55	2.00	50.00	1.03	30
7	3.20	80.00	0.82	28	56	2.30	57.50	1.08	15
8	3.52	88.00	0.51	12	57	2.45	61.25	0.89	10
9	2.96	74.00	1.02	37	58	1.90	47.50	1.33	34
10	2.60	65.00	1.00	45-47	59	2.55	63.75	0.94	7
11	2.80	70.00	0.91	42-43	60	2.15	53.75	0.99	22
12	3.12	78.00	0.78	32	61	2.10	52.50	0.79	24
13	3.32	83.00	0.75	21	62	2.10	52.50	0.85	23
14	3.28	82.00	0.74	24	63	2.15	53.75	0.81	21
15	3.56	89.00	0.58	8	64	2.00	50.00	1.34	28
16	3.80	95.00	0.50	3-5	65	1.70	42.50	1.38	42-43
17	3.68	92.00	0.56	6	66	1.50	37.50	1.24	47
18	3.84	96.00	0.37	2	67	1.55	38.75	1.24	45
19	3.44	86.00	1.00	17	68	1.65	41.25	1.23	44
20	3.20	80.00	0.76	25-27	69	1.20	30.00	1.06	49
21	3.64	91.00	0.49	7	70	2.50	62.50	1.28	9
22	2.88	72.00	1.05	41	71	2.95	73.75	0.76	2
23	3.80	95.00	0.58	3-5	72	2.20	55.00	0.95	18
24	3.52	88.00	0.59	9-11	73	2.30	57.50	0.92	14
25	2.88	72.00	0.97	40	74	1.95	48.75	0.69	32
26	3.44	86.00	0.92	16	75	2.60	65.00	0.82	5
27	3.08	77.00	0.76	33	76	2.30	57.50	0.66	16
28	2.44	61.00	1.00	49	77	1.85	46.25	0.49	36
29	3.00	75.00	0.87	35	78	1.75	43.75	0.72	40
30	2.58	64.55	0.97	48	79	2.16	54.00	0.94	20
31	3.28	82.00	0.46	23	80	1.52	38.00	0.87	46
32	3.16	79.00	0.91	31	81	1.72	43.00	0.74	41
33	3.20	80.00	0.76	25-27	82	1.88	47.00	0.73	35
34	3.16	79.00	0.75	30	83	1.92	47.95	0.72	33
35	3.36	84.00	0.76	19	84	2.56	64.00	0.71	6
36	3.52	88.00	0.59	9-11	85	2.68	67.00	0.75	3
37	2.92	73.00	0.86	39	86	2.40	60.00	0.82	13
38	2.96	74.00	0.98	36	87	2.08	52.00	0.70	25
39	2.80	70.00	1.12	42-43	88	1.80	45.00	0.82	38
40	3.52	88.00	0.51	9-11	89	1.36	34.00	1.11	48
41	3.28	82.00	0.74	22	90	2.28	57.00	0.89	17
42	2.76	69.00	1.05	44	91	2.00	50.00	0.76	29
43	2.92	73.00	0.95	38	92	1.76	44.00	0.83	39
44	2.60	65.00	1.00	45-47	93	1.96	49.00	0.73	31
45	3.16	79.00	0.85	29	94	3.00	75.00	0.71	1
46	3.04	76.00	0.93	34	95	2.44	61.00	0.77	12
47	3.20	80.00	0.96	25-27	96	2.44	61.00	0.82	11
48	3.44	86.00	0.65	15	97	2.20	55.00	0.87	19
49	3.48	87.00	0.59	13	98	2.04	51.00	1.10	27

Условные обозначения:

Наименее важные направления
Наиболее важные направления

Сильные стороны
Слабые стороны

Направления для первоочередных улучшений





Второй раздел анкеты носил форму самооценки. Анализ результатов самооценки позволил определить сильные и слабые стороны деятельности вуза.

Отдельные сильные направления отмечены практически во всех областях деятельности университета. В частности, «*доступность информации о вузе для всех заинтересованных сторон*» (№ 75); «*анализ востребованности клиентами образовательных услуг вуза*» (№ 85); «*анализ результатов государственных проверок и инспекций*» (№ 94).

Анализ слабых сторон позволяет выделить ряд направлений, получивших наименьшие оценки и объединенных одной темой, которую можно охарактеризовать как «**взаимоотношения работников и вуза**» (№№ 65-69, 81, 89). Респонденты выразили наименьшую степень согласия со следующими утверждениями: «*в ИГЭУ есть эффективная система оценки работников на местах*» (№ 69); «*в ИГЭУ анализируется степень удовлетворенности работников*» (№ 89); «*в ИГЭУ постоянно улучшаются условия труда работников*» (№ 66); «*в ИГЭУ осуществляется социальная поддержка работников, забота о здоровье, безопасности, отдыхе*» (№ 67); «*в ИГЭУ есть возможность довести претензии и предложения работников до руководства вуза*» (№ 68).

Актуальное направление для проведения первоочередных улучшений характеризуется, с одной стороны, высокой степенью его важности для успешной деятельности вуза и, с другой стороны, низкой оценкой текущего состояния этого направления.

По результатам самооценки можно выделить четыре ключевых направления для дальнейшего более глубокого анализа и выявления возможностей для проведения улучшений:

1. Ресурсная поддержка учебного процесса со стороны руководства.
2. Система поощрения работников.
3. Улучшение условий труда работников.
4. Социальная поддержка работников, забота о здоровье, безопасности, отдыхе.

Анализ отклонений в оценке работников по указанным направлениям позволяет говорить о хороших возможностях проведения преобразований. Работники продемонстрировали единство мнений в оценке важности положений №№ 5, 16, 17 и 18 (отклонение составило соответственно – 0.28; 0.50; 0.56 и 0.37). В тоже время, довольно ощутимый разброс мнений в оценке текущего состояния этих направлений (отклонение – 1.13; 1.38; 1.24 и 1.24) подтверждает наличие проблемы и требует дополнительного анализа.



Далее приведен анализ результатов самооценки деятельности университета в разрезе критериев модели совершенствования EFQM.

Согласованные между собой положения первого и второго разделов гармонизированы с девятью критериями модели EFQM (табл. 4).

Табл. 4. Гармонизация положений анкеты и критериев модели EFQM

Критерий модели EFQM	Номера положений анкеты	
	Раздел 1	Раздел 2
ВОЗМОЖНОСТИ:		
1. Лидерство	1; 2; 3; 4; 5; 7	50; 51; 52; 53; 54; 56
2. Политика и стратегия	2; 6; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14	51; 55; 57; 58; 59; 60; 61; 62; 63
3. Люди	11; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22	60; 64; 65; 66; 67; 68; 69; 70; 71
4. Партнерство и ресурсы	13; 23; 24; 25; 26; 27; 28	62; 72; 73; 74; 75; 76; 77
5. Процессы	10; 13; 24; 27; 28; 29; 30; 31; 32	59; 62; 73; 76; 77; 78; 79; 80; 81
РЕЗУЛЬТАТЫ:		
6. Результаты для потребителей	31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38	80; 81; 82; 83; 84; 85; 86; 87
7. Результаты для работников	30; 32; 39; 40; 41	79; 81; 88; 89; 90
8. Результаты для общества	35; 36; 42; 43; 44; 46	84; 85; 91; 92; 93; 95
9. Ключевые результаты деятельности	45; 46; 47; 48; 49	94; 95; 96; 97; 98

На рис. 3 представлены желаемый и достигнутый уровни оценки вуза по девяти критериям модели EFQM.

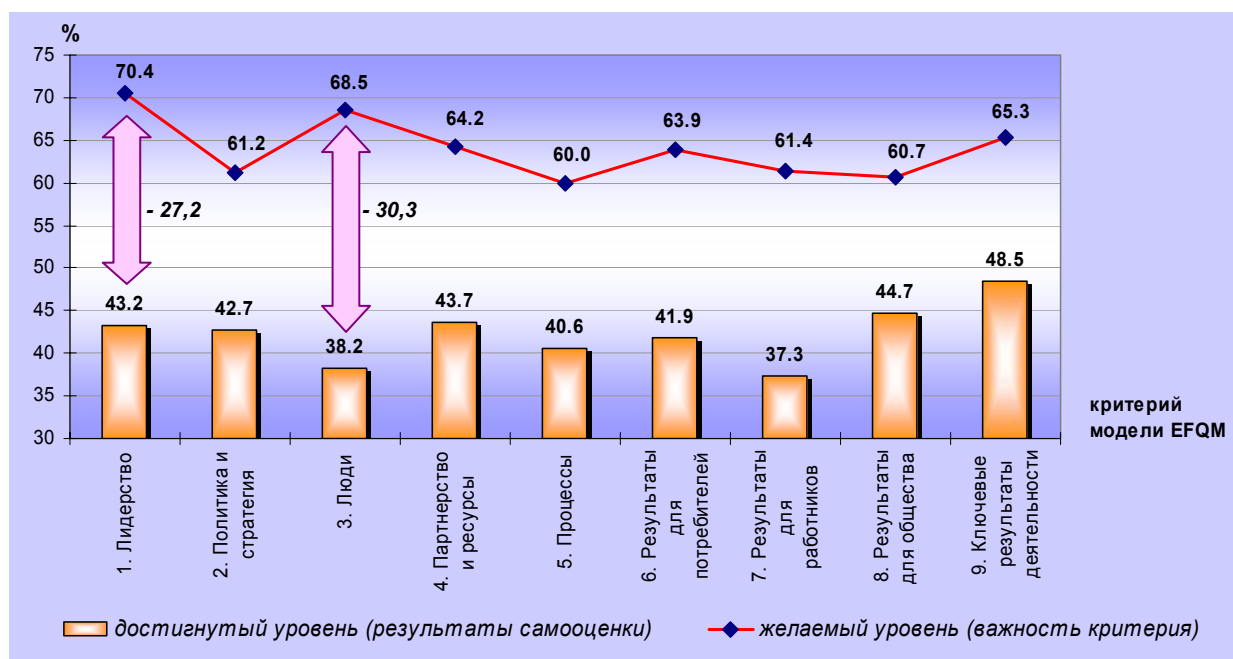


Рис. 3. Анализ полученных результатов оценки в разрезе критериев модели EFQM

Наибольший показатель достигнут по критерию «9. Ключевые результаты деятельности» – 48,5% (средний балл – 2.42). По 5 показателям из 9 показаны равные результаты в пределах 41.9-44.7%.

Наименьшую оценку получили критерии «3. Люди» и «7. Результаты для работников». Оба критерия взаимосвязаны между собой и затрагивают сферу управления человеческими ресурсами вуза. Кроме того, по критерию «3. Люди» наблюдается наибольший разрыв (более 30%) между желаемым и достигнутым уровнями оценки.

Балльная оценка текущей деятельности вуза по критериям модели EFQM представлена на рис. 4.

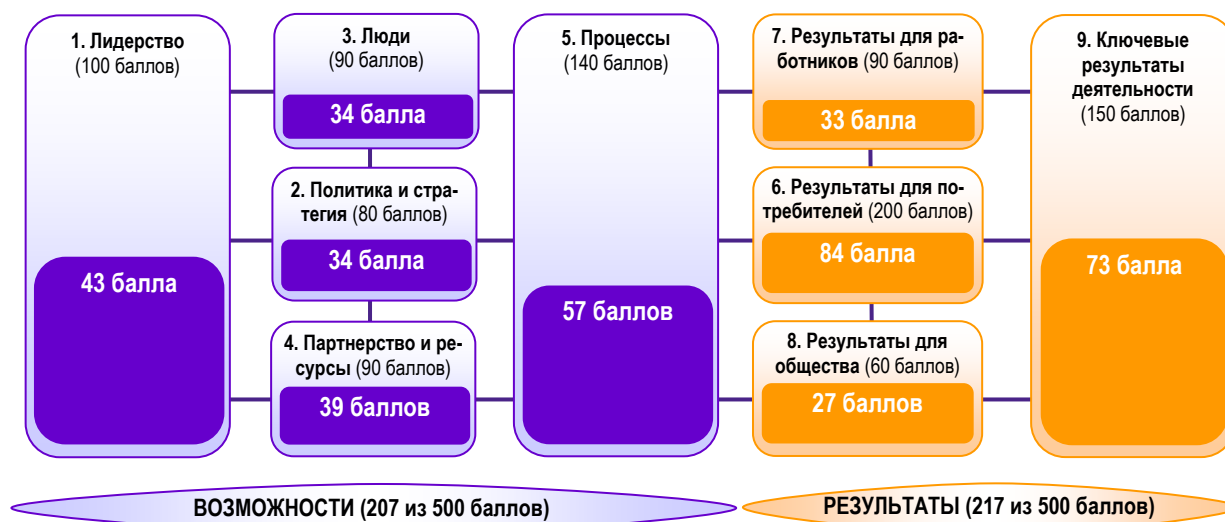


Рис. 4. Балльная оценка вуза по модели EFQM

Критерии групп «Возможности» и «Результаты» получили приблизительно равную суммарную оценку соответственно в 207 и 217 баллов.

Общая оценка составила **424 балла** (из 1000 возможных), что соответствует второму уровню совершенства EFQM «Признанное совершенство», а также уровню дипломантов Премии Правительства РФ в области качества.

В целом, анализ результатов опроса работников в разрезе критериев модели EFQM подтвердил правильность выбора приоритетной области для анализа ситуации и проведения улучшений – «**взаимоотношения работников и вуза**».



ПРИЛОЖЕНИЕ 1. АНКЕТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ-СТАРШЕКУРСНИКОВ



УВАЖАЕМЫЕ СТАРШЕКУРСНИКИ!

Научный центр бенчмаркинга и совершенствования
проводит исследование в рамках проекта
«Оценка качества образовательных процессов ИГЭУ»

Внимательно прочитайте положения анкеты и отметьте, устраивали или нет Вас в процессе обучение на ФЭУ следующие элементы образовательного процесса, а также укажите, насколько важен был для Вас каждый элемент при подготовке как специалиста.

Ваша специальность: _____.

№	Элемент образовательного процесса	Устраивает / Не устраивает		Важно / Неважно	
		Да, устраивает	Нет, не устраивает	Да, важно	Нет, не важно
	Содержание учебного процесса				
1	содержание учебных предметов	1	2	1	2
2	методы проведения учебных занятий	1	2	1	2
3	содержание практических занятий	1	2	1	2
4	теоретическая подготовка в целом	1	2	1	2
5	организация научно-исследовательской работы студентов	1	2	1	2
	Обеспечение учебного процесса				
6	информационное (информация об учебных, научных, внеучебных мероприятиях)	1	2	1	2
7	доступ к компьютерным технологиям	1	2	1	2
8	оснащенность и укомплектованность библиотеки	1	2	1	2
9	удобные для учебы аудитории	1	2	1	2
10	удобство расписания	1	2	1	2
11	доступность преподавателей	1	2	1	2
12	методическое (учебники, учебные пособия)	1	2	1	2
13	консультативное (оказание помощи в решении профессиональных и личностных проблем)	1	2	1	2
14	помощь в организации самостоятельной работы	1	2	1	2
	Профессионализм преподавателей				
15	научная эрудированность (знание преподаваемого предмета)	1	2	1	2
16	методическая подготовленность (умение преподавать)	1	2	1	2
17	общительность (умение общаться с обучаемыми)	1	2	1	2
18	умение заинтересовать преподаваемым предметом	1	2	1	2
	Профессионализм выпускников – молодых специалистов				
19	умение решать практические и профессиональные задачи	1	2	1	2
20	умение проводить научное исследование	1	2	1	2
21	конкурентоспособность	1	2	1	2
22	социальная адаптированность	1	2	1	2
23	умение работать в команде	1	2	1	2
	Внеучебная работа со студентами				
24	досуг	1	2	1	2
25	спорт	1	2	1	2
26	культурно-массовая работа	1	2	1	2
27	университетское общежитие	1	2	1	2
28	совместная подготовка мероприятий (проектная деятельность)	1	2	1	2
29	студенческий клуб	1	2	1	2
	Содержание образовательных услуг				
30	имеющиеся специальности и специализации	1	2	1	2
31	имеющиеся на факультете формы обучения (дневная, вечерняя, заочная)	1	2	1	2



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ ИГЭУ

№	Элемент образовательного процесса	Устраивает / Не устраивает		Важно / Неважно	
		Да, устраивает	Нет, не устраивает	Да, важно	Нет, не важно
32	перечень изучаемых дисциплин	1	2	1	2
33	распределение часов между читаемыми дисциплинами	1	2	1	2
34	распределение часов между формами проведения занятий (лекции, семинарские или лабораторные занятия)	1	2	1	2
35	содержание лекций	1	2	1	2
36	формы (методы) проведения лекций	1	2	1	2
37	содержание семинарских занятий	1	2	1	2
38	формы (методы) проведения семинарских занятий	1	2	1	2
39	содержание лабораторных занятий	1	2	1	2
40	формы (методы проведения) лабораторных занятий	1	2	1	2
41	дополнительные занятия по предметам	1	2	1	2
42	формы текущего и промежуточного контроля знаний студентов	1	2	1	2
43	формы контроля знаний на зачетах	1	2	1	2
44	формы контроля знаний на курсовых экзаменах	1	2	1	2
45	формы контроля знаний на госэкзаменах	1	2	1	2
	Проводимая на факультете производственная практика				
46	сроки (время в учебном году)	1	2	1	2
47	длительность	1	2	1	2
48	базы практики	1	2	1	2
49	руководство практикой со стороны принимающей организации	1	2	1	2
50	руководство практикой со стороны факультета	1	2	1	2
51	содержание практики	1	2	1	2

Оцените приблизительно процент преподавателей, которые обладают следующими профессиональными педагогическими навыками:

52	умеет изложить материал ясно, понятно, доступно	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
53	побуждает самостоятельно мыслить	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
54	умеет вызвать интерес к предмету показать необходимость и важность его изучения	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
55	чутко улавливает реакцию аудитории, не оставляет без внимания вопросы студентов	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
56	использует разнообразные формы и приемы обучения	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
57	в результате занятий создается целостное и глубокое представление о предмете	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
58	справедлив и объективен в оценке знаний и умений студентов	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
59	внимателен, тактичен, дружелюбен в отношении к студентам	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
60	у преподавателя всегда можно получить консультацию или совет	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
61	выражает мысли четко, логично, без стилистических и грамматических погрешностей	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
62	обладает четкой дикцией	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
63	речь преподавателя удобна для восприятия и записи	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%

64. Если бы Вам снова пришлось решать, в какой Вуз поступать, Вы повторили бы свой выбор?

1. Да 2. Пожалуй, да 3. Не знаю 4. Пожалуй, нет 5. Нет

65. Если «нет», то почему? _____

66. Насколько Ваши ожидания относительно учебы на факультете совпали с тем, что Вы получили?

1. Оправданы в полной мере 2. Скорее оправданы 3. Не знаю 4. Скорее не оправданы 5. Не оправданы совсем

67. Вспомните 2-3 недостатка, связанных с обучением на Вашем факультете, в наибольшей степени мешавших Вам.





68. Как Вы думаете, соответствует ли набор специальностей на факультете запросам практики

1. Да, соответствует 2. В целом соответствует 3. Затрудняюсь ответить 4. В целом не соответствует 5. Не соответствует

69. В какой степени Вы согласны или не согласны с утверждением, что наш факультет создает условия для самообразования, для самостоятельного повышения квалификации?

1. Полностью согласен 2. Скорее согласен 3. Затрудняюсь ответить 4. Скорее не согласен 5. Не согласен совсем

70. Приходилось ли Вам уже работать по получаемой Вами специальности?

1. Да, я уже работал.
2. Да, я работаю сейчас.
3. Нет (переходите к вопросу № 73)

71. Если да, то какие трудности в первый год работы возникли из-за особенностей профессиональной подготовки на факультете?

72. Оцените приблизительно процент изучавшихся на факультете дисциплин, которые оказались совсем не востребованы в Вашей работе?

1. 0-25% 2. 25-50% 3. 50-75% 4. 75-100%

73. Если нет, то как Вы думаете, легко ли Вам будет найти работу по специальности?

1. Очень легко 2. Легко 3. С трудом 4. С большим трудом

74. Из выпускников факультета, которых Вы знаете, какой примерно процент работают по специальности?

1. 0-25% 2. 25-50% 3. 50-75% 4. 75-100%

75. Ощущаете ли Вы помощь Вашей кафедры, Вашего факультета в трудоустройстве

1. Да 2. Скорее да 3. Затрудняюсь ответить 4. Скорее нет 5. Нет

Какие специализации и специальности факультету следует...

76 ... ввести _____

77 ... убрать _____

78 ... сократить _____

79 ... расширить _____

80. Как Вы оцениваете в целом качество подготовки специалистов на факультете, который Вы заканчиваете?

1. Очень высокое 2. Высокое 3. Среднее 4. Низкое 5. Очень низкое

Спасибо!



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ ИГЭУ

16. Можно ли считать ИГЭУ методическим центром для специалистов необходимого вам профиля, работающих в регионе?

1. Да 2. Скорее да 3. Не знаю 4. Скорее нет 5. Нет

17. Какого рода информацию об ИГЭУ Вы хотели бы получать? _____

18. Как Вы оцениваете в целом качество подготовки специалистов ИГЭУ:

1. Очень низкое 2. Низкое 3. Среднее 4. Высокое 5. Очень высокое

19. Подготовку по каким специальностям, на Ваш взгляд, нужно ввести или расширить? _____

Спасибо!



ПРИЛОЖЕНИЕ 3. АНКЕТА ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ



УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!

Научный центр бенчмаркинга и совершенствования проводит исследование в рамках проекта «Оценка качества образовательных процессов ИГЭУ»

Просим Вас принять участие в исследовании и заполнить анкету.

Инструкция по заполнению: Опросный лист содержит два раздела. В разделах приведены утверждения, касающиеся различных направлений деятельности вуза. У каждого утверждения следует определить степень значимости для деятельности вуза, а также согласиться или не согласиться с утверждением, поставив отметки в соответствующих полях анкеты.

Спасибо за сотрудничество.

Насколько **ВАЖНЫМ** ИЛИ **НЕВАЖНЫМ**, по вашему мнению, является для деятельности вуза...

Положение	Важно	Скорее важно	Затрудняюсь ответить	Скорее неважно	Неважно
1. ... ориентация руководителей вуза на ожидания потенциальных работодателей	5	4	3	2	1
2. ... донесение руководителями вуза общих целей развития вуза до каждого работника	5	4	3	2	1
3. ... лояльное отношение руководителей вуза к сотрудникам и преподавателям вуза	5	4	3	2	1
4. ... поддержка руководителями вуза инициативы, исходящей от преподавателей и сотрудников	5	4	3	2	1
5. ... ресурсное обеспечение руководителями вуза учебного процесса	5	4	3	2	1
6. ... наличие уникальной концепции развития вуза	5	4	3	2	1
7. ... эффективность руководителей вуза в качестве лидеров	5	4	3	2	1
8. ... ориентация вуза на потребности рынка труда	5	4	3	2	1
9. ... информированность преподавателей о стратегической программе развития вуза	5	4	3	2	1
10. ... наличие специальных структурных подразделений, ответственных за отдельные процессы деятельности вуза	5	4	3	2	1
11. ... соответствие целей отдельных работников стратегическим планам университета	5	4	3	2	1
12. ... наличие контроля за реализацией стратегической программы развития вуза	5	4	3	2	1
13. ... сбор, анализ и использование информации из внешних источников (сведения о работе конкурентов, политической, экономической, социальной, юридической и др.)	5	4	3	2	1
14. ... анализ сведений о работе других вузов	5	4	3	2	1
15. ... обмен опытом и знаниями между работниками	5	4	3	2	1
16. ... наличие системы поощрения работников	5	4	3	2	1
17. ... улучшение условий труда работников	5	4	3	2	1
18. ... осуществление социальной поддержки работников, заботы о здоровье, безопасности, отдыхе	5	4	3	2	1
19. ... возможность довести претензии и предложения работников до руководства вуза	5	4	3	2	1



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ ИГЭУ

Положение	Важно	Скорее важно	Затрудняюсь ответить	Скорее неважно	Неважно
20. ... наличие эффективной системы оценки работников на местах	5	4	3	2	1
21. ... наличие системы повышения квалификации работников	5	4	3	2	1
22. ... равные возможности при приеме на работу в вуз для мужчин и женщин, представителей разных религий и национальностей	5	4	3	2	1
23. ... адекватное финансовое обеспечение деятельности вуза	5	4	3	2	1
24. ... планирование и управление ресурсами, необходимыми для осуществления деятельности	5	4	3	2	1
25. ... использование ресурсов с минимальными отходами	5	4	3	2	1
26. ... доступность информации о вузе для всех заинтересованных лиц и организаций	5	4	3	2	1
27. ... поиск новых, альтернативных технологий деятельности вуза	5	4	3	2	1
28. ... наличие процесса контроля финансовых рисков	5	4	3	2	1
29. ... систематический анализ и совершенствование всех процессов деятельности вуза	5	4	3	2	1
30. ... делегирование полномочий от руководителей к компетентным работникам	5	4	3	2	1
31. ... контроль степени удовлетворенности работодателей и студентов, учет их нужд и ожиданий	5	4	3	2	1
32. ... использование идей и предложений всех заинтересованных сторон	5	4	3	2	1
33. ... анализ восприятия вуза клиентами	5	4	3	2	1
34. ... анализ восприятия клиентами стоимости услуг вуза	5	4	3	2	1
35. ... анализ имиджа вуза (отражение в прессе, количество наград)	5	4	3	2	1
36. ... анализ востребованности клиентами образовательных услуг вуза	5	4	3	2	1
37. ... анализ дополнительных услуг студентам, абитуриентам	5	4	3	2	1
38. ... учет приверженности клиентов к вузу	5	4	3	2	1
39. ... анализ вовлеченности работников в деятельность вуза	5	4	3	2	1
40. ... анализ степени удовлетворенности работников	5	4	3	2	1
41. ... анализ достижений работников (тренинги, курсы, гранты)	5	4	3	2	1
42. ... анализ взаимодействия вуза с местным сообществом	5	4	3	2	1
43. ... анализ заявлений и жалоб общественности	5	4	3	2	1
44. ... анализ инвестиций, сделанных на местном уровне	5	4	3	2	1
45. ... анализ результатов государственных проверок, инспекций	5	4	3	2	1
46. ... анализ отношений с партнерами	5	4	3	2	1
47. ... анализ цены и себестоимости образовательных услуг	5	4	3	2	1
48. ... анализ эффективности использования финансов	5	4	3	2	1
49. ... анализ эффективности использования площадей и оборудования	5	4	3	2	1



Отметьте, пожалуйста, степень Вашего **согласия / несогласия** со следующими утверждениями:

Положение	Да	Скорее да	Затрудняюсь ответить	Скорее нет	Нет
50. Руководители вуза ориентируются на ожидания потенциальных работодателей	5	4	3	2	1
51. Руководители вуза обеспечивают донесение общих целей развития ИГЭУ до каждого работника	5	4	3	2	1
52. Руководители вуза лояльны по отношению к сотрудникам и преподавателям вуза	5	4	3	2	1
53. Руководители вуза поддерживают инициативу, исходящую от преподавателей и сотрудников	5	4	3	2	1
54. Руководители вуза обеспечивают ресурсную поддержку учебного процесса	5	4	3	2	1
55. Руководители вуза разработали уникальную концепцию развития университета	5	4	3	2	1
56. Руководители вуза сами являются примером в качестве лидеров	5	4	3	2	1
57. Руководители вуза ориентируются на потребности рынка труда	5	4	3	2	1
58. Руководители вуза информируют преподавателей о стратегической программе развития вуза	5	4	3	2	1
59. В университете есть специальные структурные подразделения, ответственных за отдельные процессы деятельности вуза	5	4	3	2	1
60. Цели отдельных работников вуза соответствуют стратегическим планам университета	5	4	3	2	1
61. В вузе осуществляется контроль за реализацией стратегической программы развития университета	5	4	3	2	1
62. В вузе осуществляется сбор, анализ и использование информации из внешних источников (сведения о работе конкурентов, политической, экономической, социальной, юридической и др.)	5	4	3	2	1
63. В университете анализируются сведения о работе других вузов	5	4	3	2	1
64. В вузе осуществляется обмен опытом и знаниями между работниками	5	4	3	2	1
65. В вузе есть система поощрения работников	5	4	3	2	1
66. В вузе постоянно улучшаются условия труда работников	5	4	3	2	1
67. В вузе осуществляется социальная поддержка работников, забота о здоровье, безопасности, отдыхе	5	4	3	2	1
68. В вузе есть возможность довести претензии и предложения работников до руководства	5	4	3	2	1
69. В вузе есть эффективная система оценки работников на местах	5	4	3	2	1
70. В вузе есть система повышения квалификации работников	5	4	3	2	1
71. Вуз гарантирует равные возможности при приеме на работу для мужчин и женщин, представителей разных религий и национальностей	5	4	3	2	1
72. Деятельность вуза имеет адекватное финансовое обеспечение	5	4	3	2	1
73. В вузе ведется планирование и управление ресурсами, необходимыми для осуществления деятельности	5	4	3	2	1
74. В вузе ресурсы используются с минимальными отходами	5	4	3	2	1
75. Информация о вузе доступна для всех заинтересованных сторон	5	4	3	2	1
76. В вузе ведется поиск новых, альтернативных технологий деятельности	5	4	3	2	1
77. В вузе есть процесс контроля финансовых рисков	5	4	3	2	1
78. В вузе ведется систематический анализ и совершенствование всех процессов	5	4	3	2	1
79. В вузе происходит делегирование полномочий от руково-	5	4	3	2	1



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ ИГЭУ

Положение	Да	Скорее да	Затрудняюсь ответить	Скорее нет	Нет
дителей к компетентным работникам					
80. В вузе ведется контроль степени удовлетворенности работодателей и студентов, учет их нужд и ожиданий	5	4	3	2	1
81. В вузе используются идеи и предложения всех заинтересованных сторон	5	4	3	2	1
82. В вузе анализируется восприятие университета клиентами	5	4	3	2	1
83. В вузе анализируется восприятие клиентами стоимости предоставляемых услуг	5	4	3	2	1
84. В вузе анализируется имидж университета (отражение в прессе, награды)	5	4	3	2	1
85. В вузе анализируется востребованность со стороны клиентов предоставляемых образовательных услуг	5	4	3	2	1
86. В вузе анализируются дополнительные услуги студентам, абитуриентам	5	4	3	2	1
87. В вузе ведется учет приверженности клиентов к университету	5	4	3	2	1
88. В университете анализируется вовлеченность работников в деятельность вуза	5	4	3	2	1
89. В вузе анализируется степень удовлетворенности работников	5	4	3	2	1
90. В вузе анализируются достижения работников (тренинги, курсы, гранты)	5	4	3	2	1
91. В вузе анализируется взаимодействие с местным сообществом	5	4	3	2	1
92. В вузе анализируются заявления и жалобы общественности	5	4	3	2	1
93. В вузе анализируются инвестиции, сделанные на местном уровне	5	4	3	2	1
94. В вузе анализируются результаты государственных проверок, инспекций	5	4	3	2	1
95. В вузе анализируются отношений с партнерами	5	4	3	2	1
96. В вузе анализируются цена и себестоимость образовательных услуг	5	4	3	2	1
97. В вузе анализируется эффективность использования финансов	5	4	3	2	1
98. В вузе анализируется эффективность использования площадей и оборудования	5	4	3	2	1

Спасибо!





Ивановский государственный
энергетический университет
Научный центр бенчмаркинга
и совершенствования
153003, г. Иваново, ул. Рабфаковская, 34,
Факультет экономики и управления, А-205
Тел. (4932) 38 57 56, 38-57-93
Факс (4932) 38 57 56
E-mail: maslow@bk.ru