

Научно-информационный материал 30.9.1.1

**Структурирование потребителей образовательных услуг по группам, определение их требований, разработка системы показателей качества учебного процесса совместно с обучающимися Высшей школы средового дизайна (ВШСД).
”.**

Наименование НИИМ

Состав научно-образовательного коллектива:

Ракова Н.Г.,
Ляпунов С.В.,
Зайцева Е.А.

Руководитель проекта: Уткин М.Ф.
Консультант: Коломейцева И.В.

Москва, 2011

Методика и результаты оценки качества предоставляемых услуг.

Введение.

Развитие дополнительного профессионального образования приобретает в настоящее время особую актуальность. Во-первых, мы имеем стабильно высокую потребность среди населения в получении дополнительного высшего образования: профессиональной переподготовки и перепрофилирования. Во-вторых, законодательная база предоставления услуг в данной области в настоящее время претерпевает изменения. В этих условиях необходимо с одной стороны грамотно перевести образовательные учреждения дополнительного образования в существование на новых законодательных основах. С другой стороны – сохранить спрос на предоставляемые услуги. В этой ситуации очень важно наладить контакт с потребителем, хорошо понимать его потребности и задачи, научиться быстро реагировать на возникающие изменения, максимально уделяя внимание его удовлетворенности и постоянно повышая качество преподавания.

[Высшая Школа Средового Дизайна](#), как структурное подразделение МАРХИ, предоставляющее услуги в сфере дополнительного профессионального образования, с большим энтузиазмом включилась в проект системы менеджмента качества. Надо отметить, что мы понимали важность выявления удовлетворенности потребителя и до участия в данном проекте. Неоднократно мы собирали «круглые столы», в которых участвовали наши слушатели и выпускники, практикующие дизайнеры и люди, стремящиеся прикоснуться к искусству. Эти мероприятия мы рассматриваем как пробные, подготовительные к той работе, что мы провели в рамках данного проекта. Так, опрос выпускников ВШСД мы начали с анкет открытого типа, не предполагая точный подсчет в системе показателей удовлетворенности, но собирая общие сведения по удовлетворенности и предпочтениям. Интересную пищу для размышлений и материал для

сопоставления с анкетами наших выпускников предоставил нам «круглый стол» с участниками фестиваля молодых дизайнеров «Гармония среды». Путем открытого анкетирования мы собрали данные о некоторых методологических предпочтениях, восприятии учебной программы, отношении к дизайну в среде молодых людей, получивших образование в нескольких учебных заведениях Москвы. Мы регулярно опрашиваем участников мастер-классов DULUX. Эти мастер-классы проводятся в нашей Школе по инициативе фирмы, представляющей на российском рынке краски DULUX. На данные мероприятия приглашаются не только слушатели ВШСД и студенты МАРХИ, но и просто люди интересующиеся дизайном и искусством. Анкетирование проводится в открытой форме. Такая форма дает наибольшую свободу в формулировании мыслей и взглядов. Участники мастер-классов выражают свои взгляды на дизайн в целом, на средовой дизайн, на важные для дизайнера навыки. Также мы опросили участников недели дизайна на Сретенке и потенциальных слушателей курса повышения квалификации «Экодом». Все эти анкеты в купе с мониторингом внутренних потребителей при подробном рассмотрении открывают новые перспективы исследований.

Таким образом, мы подошли к началу работы над данным проектом, уже полностью осознавая важность и целесообразность серьезного внутреннего исследования удовлетворенности. Параллельно с данной работой мы изучали законодательную базу в отношении дополнительного профессионального образования, посетили семинар по данному вопросу, проведенный 14 и 15 декабря 2011 Институтом развития дополнительного профессионального образования. В нашем понимании это неразделимые составляющие успеха функционирования нашего подразделения.

Часть 1.

Объект, цели и задачи разработки.

1. Объект разработки.

Объектом настоящей работы является система менеджмента качества Высшей Школы Средового Дизайна, отдельно взятого структурного подразделения МАРХИ, оказывающего услуги по профессиональной переподготовке. Выстроенная в рамках данного проекта система оценки удовлетворенности потребителя преследует крайне насущные цели повышения внимания к качеству образовательного процесса. Увеличивается потребность в платных образовательных услугах коммерческих структур вузов за счет желающих получить второе или дополнительное профессиональное образование, пройти повышение квалификации. А на потребителей данных услуг в полной мере могут быть распространены основные положения закона РФ «О защите прав потребителей».

2. Цель разработки.

Целью работы является улучшение функционирования Школы, повышение уровня программы, выявление слабых сторон в методиках подачи материала и организации учебного процесса. Разработанная система оценки удовлетворенности потребителей и анализ полученных данных должны способствовать объективному подходу к построению учебного процесса и повышению конкурентоспособности. Нужно отметить, что среди задач по улучшению предоставляемых Школой услуг первоочередной мы видим задачу обеспечения максимально высокого качества учебной программы и методик преподавания. Согласно Федеральному закону об образовании «Дополнительные образовательные программы и дополнительные образовательные услуги реализуются в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан...» (статья 26, п.1). Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного

профессионального образования гласит: «Дополнительные профессиональные образовательные программы разрабатываются, утверждаются и реализуются образовательным учреждением повышения квалификации самостоятельно с учетом потребностей заказчика» (IV. п.42). В результате данного исследования мы планируем выяснить потребности заказчика и выработать ряд управленческих решений для их максимального удовлетворения.

За качество образования в целом отвечают многие аспекты и параметры. Условно разделим их на группы.

1. **Качество образовательных программ**, обеспечиваемое сочетанием методик преподавания и составом учебной программы, их соответствием общественному спросу.
2. **Качество учебного процесса**, получаемое за счет учебно-методической работы, форм получения информации по учебному процессу и общей организации.
3. **Качество подготовки слушателей**, которое может быть достигнуто только путем приближения образовательных программ к жизненным реалиям современности и повышения эффективности механизмов учебно-профессиональной ориентации и мотивации учащихся.
4. **Качество инфраструктуры и «физической учебной среды»**, охватывающее «всю совокупность условий» функционирования структуры.

Это общие показатели качества. В рамках данной работы предстоит установить удовлетворенность потребителей качеством предоставленных услуг и из этого сделать выводы по указанным выше аспектам.

3. Задачи разработки.

В задачи проекта входит

- ✓ Разработка системы показателей удовлетворенности;

- ✓ Разработка анкет для различных категорий потребителей, способствующих выявлению удовлетворенности;
- ✓ Опрос потребителей;
- ✓ Переход на новый механизм поддержки сайта Школы.
- ✓ Увеличение опросной аудитории за счет интернет – технологий;
- ✓ Анализ полученных данных;
- ✓ Разработка возможных путей развития и совершенствования учебного процесса.

Часть 2.

Структурирование потребителей.

Для оценки качества услуг, предоставляемых ВШСД, представляется целесообразным разделить потребителей, принимающих участие в мониторинге, на следующие группы:

Внешние потребители	• Все население планеты, доступное для общения.
Внутренние потребители	• Слушатели; • Выпускники; • Преподаватели; • Члены Государственной Аттестационной Комиссии.

Внешние потребители были привлечены к мониторингу с целью выяснения профессиональных интересов и методологических предпочтений различных специалистов, получающих или не получающих образование в учебных заведениях Москвы, Российской Федерации, стран СНГ и мира.

Анкетирование слушателей и выпускников ВШСД проводится с целью

- ✓ Исследование удовлетворенности составом учебной программы, ее последовательностью и представленными в ней дисциплинами;
- ✓ Исследования удовлетворенности учебным процессом;
- ✓ Исследование удовлетворенности качеством инфраструктуры.

Также с помощью анкетирования для нас важно выявить

- Оценку элементов учебной программы;
- Статистику в области профессиональной переподготовки: какие причины заставляют людей менять полученную ранее профессию;
- Статистику начального уровня подготовки слушателей ВШСД.

Анкетирование членов ГАК предоставляет нам информацию о качестве профессиональной переподготовки и ее соответствии спросу, дополнительные данные о качестве программы, о приоритетных дисциплинах и первостепенных для выпускников ВШСД навыках.

Кроме того, в процессе структурирования потребителей была поставлена еще одна задача – выяснить, являются ли выпускники школ – абитуриенты МАРХИ **потенциальными потребителями** образовательных услуг ВШСД. Для этой категории возможных потребителей в процессе анкетирования были заданы вопросы, в результате анализа которых можно было выявить:

- степень приверженности МАРХИ;
- степень информированности;
- эффективность различных источников информации;
- потребность в получении дополнительного профессионального образования.

Часть 3.

Анкетирование.

Анкетирование участников фестиваля «Гармония среды».

Форма анкетирования в данном случае была открытой. Нам показалось, что в обстановке дружеского увлеченного общения, в какой проходил фестиваль, предложенные варианты ответов внесут определенную скованность и натянутость. Мы предоставили участникам самим формулировать ответы, а затем систематизировали их. Анкета включала 7 вопросов, среди которых часть касалась причин, приведших респондентов в профессию дизайнера, восприятия данной профессии, видения перспектив. Для данного исследования мы использовали статистику ответов на три вопроса: «№1 Что вас привлекает в дизайне?» и «№3. Что самое интересное в процессе обучения дизайну?»

Анкетирование слушателей.

В результате рассмотрения групп потребителей и обсуждения перспектив анализа полученных данных было принято решение о проведении мониторинга двумя методами: в традиционной форме (на бумаге) и в виде интернет - опроса. Вопросы в обеих формах анкет одни и те же. В электронном виде анкеты размещены в системе Google. Ссылки на страницу с соответствующей формой анкеты разосланы по электронной почте. Полученные в результате применения обоих методов данные суммировались. Мониторинг был проведен в октябре-декабре 2011 года, в исследовании приняли участие слушатели, поступившие по сентябрь 2011 года включительно. Слушатели 5 и 6 уровня не проявили активности при анкетировании, но это будет предметом следующего исследования. Анкетирование проводилось в анонимной форме для исключения нежелательных эмоциональных факторов. Однако нам было важно знать, в какой группе учится опрашиваемый потребитель, поскольку во многих случаях в утренних и вечерних группах занятия ведут разные преподаватели,

что нам важно учитывать при анализе полученных данных. Были применены анкеты закрытого типа для получения более точной статистики и последующего анализа. При составлении списка вопросов для анкетирования учитывалась степень погружения слушателей в учебный процесс.

Вопросы № 1 и 2 анкеты для слушателей разъясняют мотивацию выбора профессии и учебного заведения. Таким образом, эти данные говорят о престиже учебного заведения.

Вопрос № 2 также дает представление о наиболее распространенном источнике первичных сведений об учебном заведении. По результатам ответов на данный вопрос можно делать выводы о приоритетном направлении информационной и рекламной деятельности. Также данный вопрос может дать косвенные сведения об удовлетворенности слушателей учебным процессом и программой. Эти сведения мы можем почерпнуть из анализа количества ответов «Советы знакомых, получивших образование в ВШСД». Совершенно очевидно, что советом знакомых в данном случае можно воспользоваться только при условии высокой оценки качества и очевидных успехах и результативности.

Вопрос № 3 дает представление о начальном уровне подготовки слушателей. Эти сведения важны не только для общей статистики и демонстрации результативности учебной программы, но и для формирования методологического подхода к составлению программ по отдельным предметам. Обучение людей, не имеющих серьезной художественной подготовки, предполагает активную деятельность, направленную на формирование базовых навыков и профессионального видения, развитие творческих способностей и умения выразить свой замысел предметно.

Вопросы № 4 – 8 характеризуют восприятие слушателями учебного процесса и отдельно взятых дисциплин.

Вопросы № 6, 7 и 8 могут предоставить информацию по восприятию и продуктивности определенных видов занятий, которую необходимо учитывать преподавателям при подаче учебного материала.

Вопросы № 9-11(9-12 в анкете для дипломников) относятся к организационным проблемам и выявляют аспекты, нуждающиеся в модернизации.

Анкеты для всех слушателей содержат вопрос, касающийся заинтересованности слушателей в выставочной и конкурсной деятельности. Косвенным образом статистика ответов на этот вопрос может характеризовать увлеченность учебным процессом, степень интереса слушателей к внутренней творческой жизни Школы Дизайна.

В анкете для дипломников добавлен **вопрос 14**, предоставляющий дополнительную информацию об удовлетворенности учебой в ВШСД. Для удобства в таблице он указан курсивом. Анализ статистики ответов слушателей и дипломников проводился отдельно. Тех, кто прошел всю программу обучения и вышел на защиту проекта с целью получения диплома, мы считаем наиболее серьезными потребителями. В среде слушателей есть некоторый процент людей, неокончательно определившихся по отношению к будущей профессии дизайнера. В зависимости от обстоятельств такие слушатели выбывают рано или поздно. По этой причине нам показалось целесообразным рассмотреть дипломников как самостоятельную подгруппу слушателей.

Таким образом, все вопросы анкет представляют важную информацию, анализ которой позволит прояснить некоторые вопросы организации учебного процесса. Что касается параметров удовлетворенности потребителей, приведенная ниже таблица указывает их отражение определенными вопросами анкеты.

Параметр удовлетворенности	Вопрос анкеты
Удовлетворенность учебным процессом	9, 10, 11, 12
Удовлетворенность составом учебной программы, ее последовательностью и представленными в ней дисциплинами	4, 5, 6, 7, 8, 14
Исследование удовлетворенности качеством инфраструктуры	9, 11

Анкетирование выпускников.

Поскольку нам важно было получить наиболее полные данные об удовлетворенности предоставляемыми услугами, было решено провести опрос выпускников ВШСД. Опрос был проведен в форме интернет - анкетирования. в ноябре-декабре 2011. Нужно отметить, что выпускники с большой готовностью откликнулись на просьбу Школы заполнить анкеты. Вопросы для выпускников Школы те же, что и для дипломников, с той разницей, что у первых мы выясняем, могут ли они достойно конкурировать на рынке, получив образование в ВШСД.

Параметр удовлетворенности	Вопрос анкеты
Удовлетворенность учебным процессом	6,8, 10, 11
Удовлетворенность составом учебной программы, ее последовательностью и представленными в ней дисциплинами	4, 5, 6, 8, 9, 13, 14
Исследование удовлетворенности качеством инфраструктуры	9

Пробный опрос выпускников проводился в июне 2011 года путем анкетирования открытого типа. Такой тип анкет был выбран в связи с идеей проведения мониторинга в форме свободного дружеского общения,

принимая во внимание физическое, умственное и нервное перенапряжение только что защитившихся слушателей. Для данного исследования было решено использовать анкеты закрытого типа. Поскольку часть вопросов к выпускникам совпадала с вопросами ко всем слушателям, была проведена корреляция данных между этими группами потребителей. Для вопросов, встречающихся только в анкетах для дипломников и выпускников, таблица корреляции делалась отдельно.

Анкетирование членов Государственной Аттестационной Комиссии.

Анкеты для членов ГАК могут дать нам необходимую информацию об уровне дипломных проектов, необходимом составе дисциплин, качестве и результативности программы, об общем уровне образования, которое предоставляет ВШСД. Помимо вопросов, отражающих удовлетворенность комиссии уровнем подготовки слушателей, в анкету включен вопрос о влиянии первого образования слушателей на освоение профессии дизайнера. Среди целей данной разработки заявлено определение качества образовательных программ и качества подготовки слушателей. При анкетировании членов ГАК мы получаем прямые ответы по данным пунктам. Также для нас важен фактор актуальности учебной программы, ее соответствия современным реалиям мира архитектуры и дизайна. Проявляется это в методиках проектирования и подачи рабочего материала, соответствии потребностям современного общества в целом и профессиональной среды в частности. Этот параметр оценки также относится к качеству образовательной программы.

Параметр удовлетворенности	Вопрос анкеты
Качество образовательных программ	2, 5
Качество подготовки слушателей	6

Вопросы №3 и 4 не несут открытой информации по качеству предоставляемых услуг. В качестве оценки ответы на эти вопросы могут быть использованы при анализе соответствия учебной программы указанным в статистике ответов результатам. Также для нас ответы на данные вопросы важны в качестве направляющей, которая может быть использована при корректировке учебной программы.

Часть 4.

Анализ статистики ответов с выводами.

Анализ ответов решено было выполнить в виде таблиц, демонстрирующих сводную информацию, полученную от разных групп опрашиваемых. Тем самым можно выявить корреляцию данных и сделать выводы на этом основании. Нужно отметить, что выводы о необходимости принятия тех или иных управленческих решений делаются на основании данных, полученных в результате мониторинга, без установки конкретного процентного порога. Соотношение ответов дает представление о массовости восприятия конкретного свойства или предмета в том или ином ключе. В некоторых случаях для нас достаточно и небольшого процента слушателей, отметивших негативное явление в предоставляемых услугах, особенно если выявлена корреляция этих данных в опросах различных групп потребителей. В зависимости от серьезности предъявляемых требований руководство Школы в лице ее директора может принять решение об изменениях в системе предоставления услуг даже на основании таких процентов с последующим мониторингом удовлетворенности слушателей и выявлением результативности принятых мер. Все же для наглядности и достаточной степени обобщения мы не использовали в данном анализе данные, составившие менее 5%.

Корреляция данных в таблицах для удобства выделена цветом. После каждой таблицы представлены выводы и некоторые обобщения информации, дающие возможность перевести язык цифр в конкретные задачи и проблемы, которые мы видим перед собой.

Что повлияло на ваше решение о необходимости профессиональной переподготовки?

Группа потребителей ОТВЕТ	слушатели	дипломники	выпускники	Участники фестиваля «Гармония среды»
Потребность в творческой самореализации	67%	61%	74%	88%
Недостаточный спрос на предыдущую профессию	10%	0%	0%	
Необходимость повышения квалификации	30%	26%	19%	
Необход. получения диплома в престижном учебном заведении	24%	21%	33%	

Из данной таблицы можно вывести средний показатель для потребителей услуг ВШСД по ответу «потребность в творческой самореализации». Получается 67%. Безусловно, цифра говорит о том, что мотивация перепрофилирования или смены профессии «по велению сердца» в сфере дизайна доминирующая. В среде участников фестиваля «Гармония среды» процент такого ответа особенно впечатляет. Это неудивительно: на подобные мероприятия людей приводит большая увлеченность профессией, желание поделиться с единомышленниками радостью творческой активности и созидания красоты. Недостаточный спрос на предыдущую профессию определенно не является распространенным мотивом для обращения к сфере дизайна. Однако 10% среди слушателей позволяют задаться вопросом: может ли это стать тенденцией? Наблюдения покажут. Вместе с тем мы рады констатировать, что четверть наших потребителей приходят к нам для повышения квалификации.

Что повлияло на выбор учебного заведения?

Группа потребителей ОТВЕТ	слушатели	дипломники	выпускники
Советы знакомых, получивших образование в ВШСД	14%	36%	22%
Информация в интернете, давшая представление о программе и преподавательском составе	79%	18%	37%
Возможность получения государственного диплома МАРХИ	78%	68%	89%

В вопросе выбора учебного заведения, безусловно, слава МАРХИ звучит весьма выразительно. Однако мы рады констатировать, что достаточно большой процент (45% в среднем) выбирают нас исходя из информации о программе и преподавательском составе, которую они почерпнули в интернете. Это еще раз подтверждает необходимость развития нашего сайта, но также свидетельствует о весомости наших методологических наработок и ценности преподавательского состава. Нередки у нас случаи, когда слушатели специально записываются в группу конкретного преподавателя, т.к. пришли учиться к нам, узнав в интернете об успехах методики и подхода. Советы знакомых занимают сравнительно небольшой процент в мотивации выбора учебного заведения. Примечательно, что среди нынешних слушателей, в отличие от тех, кто уже закончил обучение, доминирует ответ об информации в интернете. Это позволяет сделать вывод, что наша деятельность получила заметную огласку на просторах рунета.

Предварительная подготовка по профильным дисциплинам

ОТВЕТ	Группа потребителей		
	слушатели	дипломники	выпускники
у меня художественное / архитектурно-строительное образование	13%	18%	13%
у меня искусствоведческое образование	1,5%	4%	0%
я окончил(а) художественную школу / курсы	35%	18%	42%
для меня все предметы будут совершенно новыми	52%	60%	45%

Стабильно высокий показатель в данном вопросе приходится на ответ об отсутствии какой бы то ни было подготовки по профильным дисциплинам. Безусловно, это должно быть отражено в методологии. Программа обучения и количество часов, отведенных на получение базисных знаний и умений, должны быть сформированы с учетом полной неподготовленности большей части слушателей. Программы отдельных предметов также должны отражать эту специфику, а преподаватели – представлять материал в доходчивой, легкой для усвоения форме, давать наглядные разъяснения, демонстрировать правильное исполнение и исправлять ошибки. В отношении почти 15% потребителей с профильным или близким по профилю образованием у нас применяется гибкая политика: они по желанию и результатам собеседования могут начать обучение с более позднего уровня, пропустив тем самым базовый курс.

Вопросы, касающиеся удовлетворенности программой и методологических предпочтений.

Группа Потребит. Вопрос	Какие предметы вы хотели бы изучать более углубленно	Какие предметы показались вам наименее интересными	Нравится ли Вам преподавание практических предметов?	Нравится ли Вам преподавание теоретических предметов?
1 уровень (26чел)	Архитектурная графика – 32% Рисунок и живопись – 40% История искусства и архитектуры – 16%	Введение в специальность – 42% Нет ответа – 40% Плоскостная комп (УВ*) – 11%		
2 уровень (7чел)	Архитектурная графика – 28% Рисунок и живопись – 14% История стилей и основы дизайна – 14% Колористика – 14% Проект квартиры – 14%	Введение в специальность – 14% Колористика – 14% Нет ответа – 63% Плоскостная комп (В) – 28%	Да, все нравится – 28% Да, но мало часов – 14% Нужны жесткие критерии оценки проектов – 43% Недостаточно углубленная подача материала – 43% Не нравится «домашнее задание» как форма обучения – 14%	Да, емко и информативно – 14% Да, но на некоторые предметы отведено мало часов – 43% Нет, информация крайне поверхностная – 57%
3 уровень (8 чел)	Проект квартиры – 37% Элементы интерьера – 37% Архитектурная графика – 13%	Колористика – 38% Освещение – 50% Введение в специальность – 25% Нет ответа – 12% Цвет в интерьере – 12% Проект квартиры – 12% Эл-ты	Да, все нравится – 13% Да, но мало часов – 38% Не нравится «домашнее задание» как форма обучения – 13%	Да, емко и информативно – 13% Да, но на некоторые предметы отведено мало часов – 63% Нет, информация крайне поверхностная – 25%

		интерьера. Мебель – 12%		
4 уровень (22 чел)	Нет ответа – 41% Архитектурная графика – 9% Цвет в интерьере – 9% Теория и основы дизайна – 9%	Умный дом – 32% Ландшафтный дизайн – 27% Текстиль – 23% Основы рисунка и живописи(УВ) – 14% Нет ответа – 14%	Да, все нравится – 36% Да, но мало часов – 32% Нужны жесткие критерии оценки проектов – 18% Недостаточно углубленная подача материала – 45%	Да, емко и информативно – 18% Да, но на некоторые предметы отведено мало часов – 45% Нет, информация крайне поверхностная – 27%
Дипломники (29 чел)		Введение в специальность – 21% Менеджмент и маркетинг – 14% История искусства – 14% Колористика – 14% Визуальные коммуникации, спортивно-игровые площадки, фирменный стиль – по 11% Макет, освещение, павильон, скульптурная пластика – по 7%	Да, все нравится – 32% Да, но мало часов – 39% Нужны жесткие критерии оценки проектов – 7% Недостаточно углубленная подача материала – 21% Не нравится «домашнее задание» как форма обучения – 7%	Да, емко и информативно – 38% Да, но на некоторые предметы отведено мало часов – 39% Нет, информация крайне поверхностная – 32%
Выпускники (33 чел)	45% - компьютерные программы 40% - рисунок и живопись	умный дом – 22% введение в специальность – 15% менеджмент и маркетинг – 22% теория дизайна – 15% нет ответа – 26%	Да, все нравится – 48% Да, но мало часов – 30% Нужны жесткие критерии оценки проектов – 26% Недостаточно углубленная подача материала – 26%	Да, емко и информативно – 30% Да, но на некоторые предметы отведено мало часов – 37% Нет, информация крайне поверхностная – 22%

				Нет, информация преподносится в плохо усвояемой форме – 7%
--	--	--	--	---

*для предметов, которые в утренних и вечерних группах ведут разные преподаватели, вводится указатель У (утренние) и В (вечерние), чтобы уточнить статистику

Большие проценты слушателей, причем на нескольких уровнях, отмечают явную нехватку часов по предмету «Архитектурная графика». Надо отметить, что опрашиваемых слушателей не коснулись изменения в программе, произошедшие в ноябре 2011, по которым занятия по указанному предмету сократились практически на треть. В связи с этим необходимо рассмотреть возможности для изменения количества часов по данному предмету в сторону увеличения. При этом важно принять взвешенное решение по распределению часов по предметам, не уменьшив часы предмета «Основы рисунка и живописи». Необходимость более углубленного изучения этого предмета также отмечают и слушатели, и выпускники, и члены ГАК.

Исходя из количества ответов о недостаточно углубленной или крайне поверхностной подаче материала, необходимо принять меры по контролю над предоставлением услуг. В частности, ввести контроль над выполнением плана программы предметов с целью максимально полного и всестороннего ее изложения.

В анкеты был включен вопрос «Какие предметы из пройденных Вами уровней показались вам наиболее интересными». По результатам ответов мы посчитали нецелесообразным включать перечень наиболее интересных предметов в данное исследование: оказалось, слушателям нравится так много дисциплин, что проще рассмотреть, что им не нравится. Также приятно отметить, что ни на одном уровне, ни один предмет в вопросе о наименьшем предпочтении не собрал половины голосов. Индивидуальные мотивы,

характеры и восприятие могут быть разнообразными. В принципе, мы рассматриваем возможность разработки методов оценки психологических и методологических предпочтений потребителей при приеме для более индивидуального и обоснованного подхода к формированию групп.

Следует отметить стабильно высокие проценты ответов, сигнализирующих о нехватке часов. Нормативный срок освоения нашей программы – свыше 500 часов, поэтому при очевидной потребности в увеличении количества занятий по некоторым дисциплинам, очевидны и трудности, возникающие на пути удовлетворения данной потребности. Применение модульной системы обучения, за которую ратует Министерство образования и науки, может помочь в решении данной проблемы, но также требует весьма деликатного, дифференцированного подхода к внедрению, т.к. наши слушатели традиционно имеют нехватку времени, совмещая учебу с работой и заботой о семье.

Чего вам не хватало в процессе обучения?

Группа потребителей ОТВЕТ	дипломники	выпускники
времени	28%	41%
большего внимания к техническим вопросам реализации проекта	21%	55%
теоретических дисциплин	0%	15%
подачи проекта в ручной графике	32%	30%
изучения AutoCad, ArchiCad	43%	55%
некоторые необходимые теоретические предметы изучали после проекта	21%	44%
меня все устраивало	7%	7%

квалифицированных преподавателей	14%	7%
----------------------------------	-----	----

Данный вопрос мы рассматриваем как один из наиболее важных в данном исследовании. Указанная выше нехватка времени наглядно демонстрируется в таблице. Нехватка изучения компьютерных программ звучит очень выразительно, однако решение данной проблемы мы видим только в применении модульной системы. В задачи учебной программы ВШСД входит обязательное обучение работе руками, без которой дизайнер не может профессионально состояться. Но нужно отметить, что и в направлении ручной работы потребители чувствуют нехватку.

Таблица, приведенная ниже, демонстрирует отношение ГАК к ручной подаче проектов и неудовлетворенность потребителей количеством часов, уделенных обучению необходимым для этого навыкам.

Таблица соответствия показателей в опросе дипломников, выпускников и членов ГАК по вопросу ручной подачи проектов.

Группа потребителей ОТВЕТ	дипломники	выпускники	Члены ГАК
Нехватка обучения ручной подаче проекта(учащиеся)/Необходимость ручной подачи проекта (ГАК)	32%	30%	50%

К вопросу о составе программы хотелось бы привести результаты опроса участников фестиваля «Гармония среды». Вопрос: «Что самое интересное в процессе обучения дизайну?» Ответы:

Работа с композицией и формой– 41%

Творчество, самореализация и новые знания – 65%

Работа с цветом, цветоведение – 12%

Качество образовательной программы.

вопрос	Считаете ли вы учебу в Школе плодотворной?(дипломники и	Могут ли выпускники ВШСД достойно
--------	---	-----------------------------------

Группа потребителей	выпускники) / Как вы оцениваете качество образования в ВШСД ?(ГАК)	конкурировать на рынке
дипломники	Да, безусловно – 36% Да, но хотелось бы еще углубить свои знания и умения – 21% В целом да, но осталось достаточно много пробелов в образовании– 25% У меня осталось чувство неудовлетворенности от полученного образования – 7%	
выпускники	Да, безусловно – 34% Да, но хотелось бы еще углубить свои знания и умения – 50% В целом да, но осталось достаточно много пробелов в образовании– 12% У меня осталось чувство неудовлетворенности от полученного образования – 6%	Да, безусловно - 45% Да, но это трудно – 51% Нет – 3%
ГАК	Очень высоко/высоко – 54% Хорошо – 15% Неравномерно – 15% За последние годы стало выше – 8% Средне – 8% Плохо – 0%	Могут – 50% Могут, но не все – 17% На этот вопрос трудно ответить. Дело не только в образовании – 33% Не могут – 0%

Можно применить математический метод к оценке качества подготовки слушателей в ВШСД. Поскольку для нас это один из важнейших параметров оценки, мы в данном случае произведем точный подсчет.

Анкета для дипломников / выпускников. Вопрос «Считаете ли вы учебу в Школе плодотворной?» Соответствие ответа и баллов в оценке:

Да, безусловно! - 4

Да, но хотелось бы еще углубить свои знания и умения - 3

В целом да, но осталось достаточно много пробелов в образовании - 2

У меня осталось чувство неудовлетворенности от полученного образования-1

Метод подсчета: Показателем удовлетворенности слушателя учебой в Школе (X) является частное от деления суммы баллов, полученной путем сложения оценок по всем ответам, на общее количество ответов. Если X больше 3, то можно констатировать высокую степень удовлетворенности, если же X

больше 2, но меньше 3 или X меньше 2, то это, соответственно, свидетельствует о средней и низкой степени удовлетворенности. Полученные результаты среди выпускников: $102/33=3,1$. Таким образом, **$X=3,1$** .

Полученные результаты среди дипломников: $74/25=2,96$. Таким образом, **$X=2,96$** .

Таким же образом подсчитаем степень удовлетворенности, выраженную конкурентоспособностью образования, полученного в ВШСД. Анкета для выпускников. Вопрос «Можете ли вы, получив образование ВШСД, достойно конкурировать на рынке?» Соответствие ответа и баллов в оценке:

Да, безусловно! – 3

Да, но это трудно – 2

Нет – 1

В данном подсчете ответ «нет» оценен в 1 балл, поскольку мы не можем констатировать факт, что неудача с профессиональной самореализацией связана именно с качеством образования.

Если X больше 2, то можно констатировать высокую степень удовлетворенности, если же X больше 1,5, но меньше 2 или значения X колеблются от 1 до 1,5, то это, соответственно, свидетельствует о средней и низкой степени удовлетворенности.

Полученные результаты среди выпускников: $70/33=2,1$. Таким образом, **$X=2,1$**

Также хотелось бы привести фрагмент опроса членов ГАК, важный для нас сточки зрения оценки качества учебной программы.

Вопрос: «В какой степени тематика дипломных работ отражает потребности современного общества в типологическом, функциональном, стилистическом разнообразии объектов архитектурно-дизайнерского проектирования?»

3	В значительной степени	38,5%
---	------------------------	-------

2	Вполне	38,5%
1	Недостаточно	15%
0	Не отражает совсем	8%

Таким образом, положительная оценка актуальности тематики дипломных работ составила 77%. Если снова применить в оценке математический метод, распределив баллы по ответам от 0 до 3 (левая колонка таблицы), то мы получаем результат $X=2,15$. (Если X больше 2, то можно констатировать высокую степень удовлетворенности, если ж X больше 1,5, но меньше 2 или значения X колеблются от 1 до 1,5, то это, соответственно, свидетельствует о средней и низкой степени удовлетворенности.) Однако оставшиеся 23% негативных ответов говорят о том, что при выборе объектов для разработки преподавателям следует уделять большее внимание вопросу важности, востребованности и функциональной оправданности. Для дизайнера очень важно понимание первостепенной значимости пользы, удобства и актуальности в его профессиональной деятельности.

Общая организация учебного процесса.

1. Оцените общую организацию процесса обучения ВШСД.

ОТВЕТ	Группа потребителей	слушатели	дипломники	выпускники
Отлично		25%	11%	19%
Хорошо, но хотелось бы получать информацию по процессу обучения через интернет		41%	25%	45%
Довольно хорошо, но есть моменты организационной безалаберности		34%	43%	37%
Плохо. Организационный беспорядок мешает процессу обучения		0%	3%	4%

Данная таблица дает нам серьезную пищу для размышлений и демонстрирует необходимость перемен в организации учебного процесса. Организационную безалаберность отметили в среднем 38% потребителей, что, безусловно, очень много для того, чтобы закрыть глаза на существование проблемы. Очевидно, что четкость и порядок в организации должны начинаться с Дня открытых дверей, когда будущие слушатели получают базовую информацию о функционировании Школы, о структуре программы, расписании и пр. Но нельзя не отметить и важность активной работы методистов со слушателями. Необходима контактность и умение найти правильный, индивидуальный подход к группам. Помимо этого предпочтительно умение контактировать со слушателями не только по телефону, но и путем интернет - переписки.

2. Оцените работу учебно-методического отдела.

Группа потребителей ответ	слушатели+дипломники	выпускники
Компетентность	4,6	4,2
Вежливость	4,6	4,9
Пунктуальность	4,4	4,6

Как вы можете оценить «инфраструктуру» Школы (техническое оснащение, научные и учебные материалы)?

Группа потребителей ОТВЕТ	слушатели	дипломники	выпускники
Хорошо	36%	39%	33%
Неудобно реализован процесс демонстрации на лекциях	19%	14%	11%
Нет бесплатных метод. пособий	27%	21%	22%
Мало метод. пособий, научного материала	45%	21%	55%
Необходим компьютер для консультаций	10%	18%	33%

В среднем 36% потребителей оценили инфраструктуру Школы на «хорошо». 23% считают необходимым наличие бесплатных методических пособий. Если этот ответ может вызвать определенные споры, то ответ «Мало методических пособий, научного материала» среди 40% потребителей – это уже серьезная проблема, решение которой является для Школы острой необходимостью. Потребность в компьютере для консультаций, конечно, наиболее остро стоит в период работы над дипломными проектами. Этим объясняется меньший процент этих ответов в среде слушателей, да и большинство слушателей предпочитают пользоваться собственной техникой.

Вопрос об участии в выставочной деятельности Школы Дизайна.

ОТВЕТ \ Группа потребителей	слушатели	дипломники	выпускники
да	94%	68%	76%
информация интересна, но вряд ли буду принимать участие	6%	11%	18%
нет	0%	7%	6%

Анализ анкетирования выпускников школ – абитуриентов МАРХИ.

Целью этого анкетирования было выяснить, являются ли выпускники школ – абитуриенты МАРХИ потенциальными потребителями образовательных услуг ВШСД. Опрос показал крайне высокую приверженность МАРХИ – из 105 опрошенных лишь один человек отметил, что еще не знает, какой ВУЗ он выберет, если пройдет по конкурсу здесь и где-то еще. Подавляющее большинства отвечали: «Хочу учиться только здесь». Мы перевели ответы опрашиваемой аудитории в количественные показатели и получили степень приверженности - 94%! Этот показатель демонстрирует не только процентное соотношение, но и абсолютную уверенность вчерашних школьников в качестве образования и лучших перспективах для них именно в МАРХИ.

Однако лишь 10% опрошенных рассматривают дизайн как свою будущую профессию, и 80% из них планируют получать первое высшее образование в МАРХИ. Корреляционный анализ показал отсутствие взаимосвязи между приверженностью МАРХИ и желанием получать образование в ВШСД (коэффициент корреляции – 0,15) для этой категории потребителей образовательных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что выпускники школ не являются потенциальными потребителями образовательных услуг ВШСД по ряду причин, и планировать маркетинговые мероприятия для них нецелесообразно.

Кроме вывода, указанного выше, данный опрос позволил проанализировать степень информированности опрашиваемой аудитории и эффективность различных источников информации о ВШСД. Так, 35% опрошенных впервые услышали о ВШСД только в день анкетирования. 46% нашли эту информацию на сайте МАРХИ, 2% - на сайте ВШСД, 9% - в социальных сетях Интернет.

Результаты исследования подтвердили необходимость дальнейших усилий в доведении информации о ВШСД до потребителя, необходимость развития сайта ВШСД, а также продемонстрировали растущую роль социальных сетей в распространении и интерпретации информации, что, безусловно, необходимо принять во внимание.

Заключение

Управление качеством должно являться составной частью процесса предоставления услуги. Оно включает:

1. измерение и проверку всех ключевых операций процесса, чтобы избежать нежелательных тенденций и неудовлетворенности заказчика;
2. контроль выполнения предоставляемых услуг;
3. самоконтроль персонала, предоставляющего услугу.

В результате исследования и мониторинга потребителей были получены важные показатели удовлетворенности, статистические данные, характеризующие восприятие предоставляемых услуг. Мы имеем дело с соотношением ожиданий в отношении услуги и собственно ее восприятием. Вполне понятно, что чем разнообразнее потребительский опыт, чем выше платежеспособность потребителя, тем выше его стандарты и ожидания. Также нельзя не учитывать роль субъективного фактора при оценке качественных показателей. Однако, несмотря на данные нюансы, мы можем наблюдать определенные тенденции в оценке и делать выводы.

Помимо выводов, приведенных под каждой таблицей, хотелось бы высказать несколько обобщающих размышлений по результатам проведенной работы. На основании полученных данных приняты управленческие решения, формирующие стратегию развития Школы:

- ✓ корректировка учебной программы, изменение последовательности изучения некоторых дисциплин;
- ✓ разработка с участием слушателей программ повышения квалификации (72 часа);
- ✓ расширение прикладных направлений мастер-классов как в самой Школе, так и на объектах архитектуры, памятниках истории и культуры, в музеях;
- ✓ развитие модульного обучения с учетом индивидуальных запросов.

Рассматривается вариант гибкого подхода к формированию групп и предоставления потребителю наших услуг большей возможности выбора. В частности, возможна организация выставки, приуроченной ко Дню открытых дверей, демонстрирующая работы слушателей, выполненные в рамках изучения разных предметов, у разных преподавателей. Вариативность в данном случае должна, не нарушая методологической основы программы, предоставлять многообразие решений, наиболее соответствующих психологическим и творческим предпочтениям.

Помимо анализа ситуации в Школе нам важно знать современные тенденции в области организации работы со слушателями. В рамках работы над проектом по СМК у нас, в Школе Дизайна, был проведен семинар «О новых методах и подходах к научно-исследовательской работе студентов на примере опыта института «Стрелка». На данном семинаре Коломейцева И.В. рассказала о личном опыте участия в семинаре – «воркшопе», построенном с использованием новых методов практической и самостоятельной работы студентов. В рамках этого воркшопа стояла задача разработать концепцию сайта, который должен стать ключевым источником информации о Политехническом музее и его деятельности.

В целом работа над данным проектом еще более укрепила в нас уверенность в необходимости тесного общения как с фактическим, так и с потенциальным потребителем. Фестиваль «Гармония среды» как весьма полезное начинание и в профессиональном плане, и в рамках тенденции к объединению и обмену информацией и мнениями решено сделать регулярным.

Также серьезное внимание мы намерены уделять дальнейшему мониторингу в среде наших слушателей. В процессе анализа полученных при анкетировании данных у нас возникла идея формирования и ведения сводной таблицы, аккумулирующей важную информацию по восприятию потребителями тех или иных аспектов учебного процесса. Также нам показалось важным и перспективным наметить новые формы исследований в

области системы менеджмента качества, в частности, мы предполагаем разработку анкет для преподавательского состава.

В качестве завершающего аккорда хотелось бы привести цитату из анкеты выпускника ВШСД (вечерняя группа №47): «Уверен, что качество образования, особенно второго, зависит от способности к самообразованию. Главное - получить правильный курс и информацию, как этого достичь. В этом смысле процесс в ВШСД организован идеально. Я получил больше, чем рассчитывал».