

Некоммерческая организация «Ассоциация московских вузов»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Московский архитектурный институт (государственная академия)»

Научно-информационный материал 30.9.1.2

Выбор методов сбора информации. Разработка анкет с привлечением опыта педагогической деятельности ВШСД.

Проведение пробных опросов. Подготовка технической базы для проведения опросов в социальных сетях

Интернета. ".

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

Приложение. ПРОТОКОЛ семинара «Принципы системы менеджмента качества. Методика оценки качества дополнительного образования».

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ
(государственная академия)**

ПРОТОКОЛ

14.02.2011

№

семинара
«Принципы системы менеджмента
качества. Методика оценки качества
дополнительного образования».

Присутствовали: Уткин М.Ф., Коломейцева И.В., Зайцева Е.А., Ракова Н.Г.

Коломейцева И.В. провела семинар, посвященный принципам СМК:
рассказала о методиках постановки задач, выделения параметров
удовлетворенности, структурирования потребителя, приемах мониторинга,
ознакомила с литературой на данную тему.

Постановили: принять за образец разработанные Коломейцевой И.В. для
ВШСД анкеты абитуриентам МАРХИ, и на основании методики, заложенной
в данные анкеты, разработать собственные опросы для мониторинга
удовлетворенности потребителей услугами ВШСД.

Приложение. История вопроса.

В.Н.Клячкин. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии.

Финансы и статистика. 2009

Под качеством объекта (продукции, процесса, услуги) понимают совокупность его характеристик, обеспечивающих необходимую степень удовлетворения предполагаемых потребностей пользователя этого объекта.

Качество объекта закладывается и формируется практически на всех этапах его жизненного цикла: в процессе анализа рынка при выявлении спроса и требований потребителя, при проектировании и разработки продукции, при материально-техническом снабжении, при разработке технологических процессов и производстве продукции и т.д.

На результат выполнения каждого из этих этапов влияет множество различных факторов, и это приводит к вариабельности (изменчивости) свойств объекта. Например, для этапа производства изделия характерны колебания свойств материала, нестабильность работы оборудования, различная квалификация и индивидуальные особенности работника, изменения окружающей среды и другие факторы.

Теория вариабельности исходит из того, что все виды продукции и услуг, а также все процессы, в которых они создаются или преобразуются, подвержены вариациям – отклонениям от заданных значений.

Причины вариаций любых процессов могут быть разделены на две группы. Первая – это общие причины, связанные с производственной системой (оборудование, здания, сырье, персонал); соответствующую вариабельность нельзя изменить без изменения системы. Любые действия рядовых сотрудников – исполнителей в этой ситуации скорее всего только ухудшат положение. Вмешательство в систему почти всегда требует действий со стороны руководства – высшего менеджмента.

Вторая группа – специальные причины, связанные с ошибками оператора, сбоями настройки, нарушением режима. Ликвидацией этих причин занимается персонал, непосредственно участвующий в процессе.

Такие неслучайные причины (износ, изменения, нарушения) должны быть изучены и могут быть устранены при настройке процесса, что и обеспечит его стабильность.

По правилу 85:15, предложенному Д.Джураном в развитие известного принципа Парето 80:20, примерно в 15% всех возникающих в процессе проблем необходимо именно вмешательство линейного персонала, гораздо чаще – в 85% требуются действия высшего менеджмента.

Управленческое решение принимается на основе мониторинга процесса и диагностики ситуации: сбор, обработка и анализ соответствующей информации проводится статистическими методами.

Системный подход к процедуре принятия решения – надо или не надо вмешиваться в процесс, а если надо, то на каком уровне (высший менеджмент или сотрудники – исполнители), основанный на теории вариабельности, называют статистическим мышлением (Адлер Ю.П., Шпер В.Л. Истоки статистического мышления. 2003). При этом речь идет не только о производственном процессе, но и о принятии решений на всех уровнях организации, как оперативных или тактических, так и стратегических.

В соответствии с формулировкой Американского общества качества статистического мышления – это философия обучения и действий, основанная на следующих фундаментальных принципах:

- любая работа осуществляется в системе взаимосвязанных процессов;
- во всех процессах есть вариации;
- понимание и снижение вариаций – ключ к успеху.

Необходимо иметь в виду, что применение статистических методов в задачах управления качеством позволяет выявить проблемы и их причины, решение же этих проблем – задача специалистов в конкретной области.

Впервые системный подход к вопросам контроля качества промышленной продукции предложен в 1905 г. Ф.Тейлором (1856-1915), которого иногда называют «отцом научного менеджмента».

Недостатки системы Тейлора связаны со значительным увеличением штата контролеров, а также с созданием конфликтной ситуации вследствие противоположности интересов конструкторов, технологов и производителей. Еще один важный недостаток — обнаружение брака только при контроле готовой продукции. Существенно более важным было

бы предупреждение появления дефектной продукции, а это возможно лишь при оперативном контроле производственных процессов.

Статистический контроль качества (Statistical Quality Control - SQC) — концепция, базирующаяся на систематическом применении методов математической статистики. Ее основы были заложены в 1924 г. в американской фирме Bell Telephone Laboratories.

Японские специалисты сумели адаптировать эти методы к использованию непосредственно на рабочих местах, упростив их настолько, чтобы ими мог пользоваться рабочий, не имеющий специальной математической подготовки. Эти «семь простых инструментов качества», как их часто называют, стали одним из главных объяснений «экономического чуда», когда качественные японские товары завоевали мировой рынок.

К 50-м годам прошлого столетия стало ясно, что качество не может быть обеспечено без участия в этой деятельности всего персонала предприятия. Начинается переход к системе всеобщего контроля качества (Total Quality Control - TQC), в которой, наряду со статистическими, основное внимание уделяется организационным методам в управлении качеством. Система предложена американским ученым А. Фейгенбаумом, но впервые внедрена в Японии и лишь позднее в модифицированном виде вернулась в США и Европу.

Особенности этой системы состоят в участии всех работников предприятия в управлении качеством, разделении ответственности за обеспечение качества, постоянном повышении квалификации в области качества всего персонала — от рабочего до генерального директора, стимулировании деятельности по обеспечению качества.

Система TQC ориентирована в первую очередь на производственные процессы. Тенденция выпуска продукции мирового класса привела в 80-х гг. к повышению внимания к процессам менеджмента на предприятии. Начала формироваться новая система всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management - TQM). Концепция TQM предполагает постоянное совершенствование всех сторон деятельности предприятия для удовлетворения существующих и предполагаемых потребностей и ожиданий потребителя и общества в целом.

Стандарт определяет эту систему, как подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долговременного успеха путем

удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества.

В дополнение к принципам TQC в концепции TQM формируется политика компании, ее ценности и руководящие принципы, а также системы планирования качества, обеспечения качества, непрерывного улучшения качества.

Современные тенденции менеджмента качества нашли отражение в последней версии стандартов ИСО 9000. В них сформулированы восемь принципов менеджмента качества, один из которых – «Принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации». Сбор необходимой информации, ее обработка и анализ с целью принятия эффективных решений возможны только с использованием статистических методов.

Приложение. Примеры анкет.



Московский архитектурный институт
Высшая школа средового дизайна

АНКЕТА

Заполненную анкету можно оправить
по электронной почте design-marhi@mail.ru

Анкета в электронном виде есть
на сайте ВШСД www.design-marhi.ru.

Организационные вопросы по телефону 8 (495) 624-57-35

1.	Кто Вы и откуда?
2.	Что Вас привлекает в дизайне?
3.	Хотите ли Вы стать дизайнером?
4.	Что самое интересное в процессе обучения дизайну?
5.	Какие дисциплины самые важные для дизайнера?
6.	Каким Вы видите будущее профессии?
7.	Что Вы понимаете под средовым дизайном?
8.	Ваши планы на будущее?

На обратной стороне нарисуйте свой творческий образ минимальными средствами.

Благодарим за участие

Анкета для слушателей третьего уровня.

(Можно отметить несколько пунктов по каждому вопросу)

1. Что повлияло на ваше решение о необходимости профессиональной переподготовки?
☐ Неудовлетворенность личности, потребность в творческой самореализации
☐ Недостаточный спрос на рынке труда на прежнюю профессию
☐ Необходимость в повышении квалификации
☐ Необходимость получения диплома в престижном учебном заведении
☐ Ваш вариант:
2. Что повлияло на выбор учебного заведения?
☐ Советы знакомых, получивших образование в ВШСД
☐ Информация в интернете, давшая представление о программе и преподавательском составе
☐ Возможность получения государственного диплома МАРХИ
☐ Цена
☐ Территориальная близость
☐ Выбор был случайным

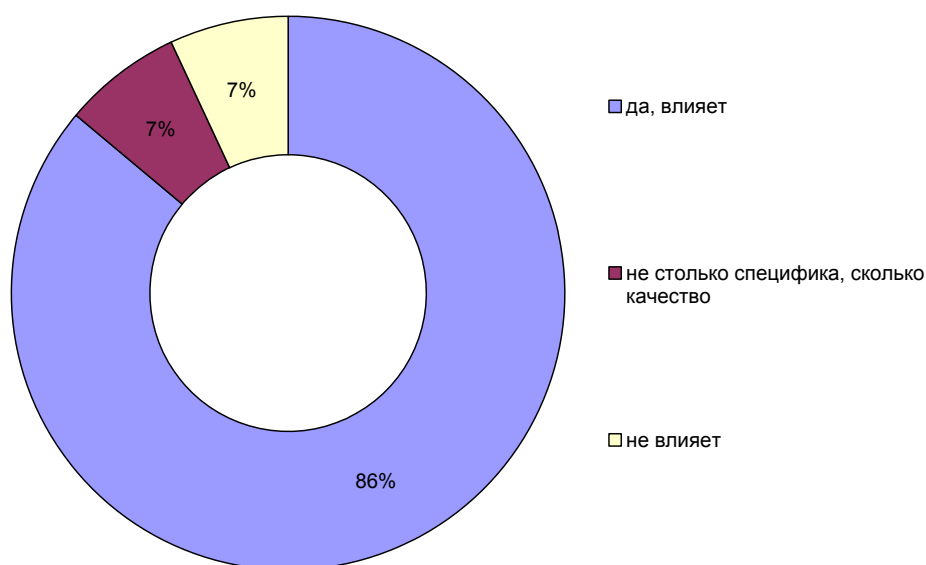
3. Есть ли у Вас предварительная подготовка по какой-либо дисциплине учебной программы? ☐ Да, у меня художественное/архитектурно-строительное образование ☐ Да, у меня искусствоведческое образование ☐ Да, я окончил/а художественную школу/курсы ☐ Нет, для меня все предметы совершенно будут совершенно новыми
4. Какие предметы из пройденных Вами уровней показались вам <u>наиболее</u> интересными? ☐ Введение в специальность ☐ Плоскостная композиция ☐ Основы рисунка и живописи ☐ Архитектурная графика ☐ Основы дизайна ☐ Теория дизайна ☐ Современные тенденции в дизайне ☐ Цвет в интерьере ☐ Колористика ☐ Современные отделочные материалы ☐ Экологические аспекты выбора материалов ☐ Эргономика ☐ Эволюция стилей мебели ☐ Проект квартиры ☐ Элементы интерьера. Освещение ☐ Элементы интерьера. Мебель ☐ Элементы интерьера. Текстиль ☐ Элементы интерьера. Декоративные элементы.
5. Какие предметы из пройденных Вами уровней показались вам <u>наименее</u> интересными? ☐ Введение в специальность ☐ Плоскостная композиция ☐ Основы рисунка и живописи ☐ Архитектурная графика ☐ Основы дизайна ☐ Теория дизайна ☐ Современные тенденции в дизайне ☐ Цвет в интерьере ☐ Колористика ☐ Современные отделочные материалы ☐ Экологические аспекты выбора материалов ☐ Эргономика ☐ Эволюция стилей мебели ☐ Проект квартиры ☐ Элементы интерьера. Освещение ☐ Элементы интерьера. Мебель ☐ Элементы интерьера. Текстиль ☐ Элементы интерьера. Декоративные элементы.
6. Нравится ли Вам преподавание теоретических предметов? ☐ Да, емко и информативно. ☐ Да, но на некоторые предметы отведено мало часов (укажите ниже, какие) ☐ Нет, информация крайне поверхностная (укажите, какие именно предметы, если не все) ☐ Нет, информация преподносится в плохо усвояемой форме (укажите, какие именно предметы, если не все)

7. Нравится ли Вам преподавание практических предметов? _____ Да Не нравится: _____ «домашние задания» как форма обучения _____ недостаточное количество часов _____ отсутствие жестких критериев оценки проекта _____ недостаточно углубленная подача материала _____ затрудняюсь ответить
8. Какие предметы из пройденных Вы хотели бы изучать дополнительно или более углубленно?
9. Как вы можете оценить «инфраструктуру» Школы (техническое оснащение, научные и учебные материалы)? _____ Хорошо _____ Неудобно реализован процесс демонстрации на лекциях _____ Нет бесплатных методических пособий _____ Мало методических пособий, научного материала _____ Необходим компьютер для консультаций _____ Ваш вариант:
10. Оцените по пятибалльной шкале работу учебно-методического отдела ВШСД. Компетентность _____ Вежливость _____ Пунктуальность _____
11. Оцените общую организацию процесса обучения ВШСД. _____ Отлично _____ Хорошо, но хотелось бы иметь возможность получать информацию по процессу обучения через интернет (соц. сети, сайт) _____ Довольно хорошо, но есть моменты организационной безалаберности. _____ Плохо. Организационный беспорядок мешает процессу обучения
12. Интересно ли вам получать информацию о конкурсах и выставках, проводимых Школой, и принимать в них участие? _____ да _____ информация интересна, но вряд ли буду принимать участие _____ нет

Приложение. Анализ статистики перепрофилирования.

Часть статистического исследования деятельности ВШСД составляет анализ перепрофилирования.

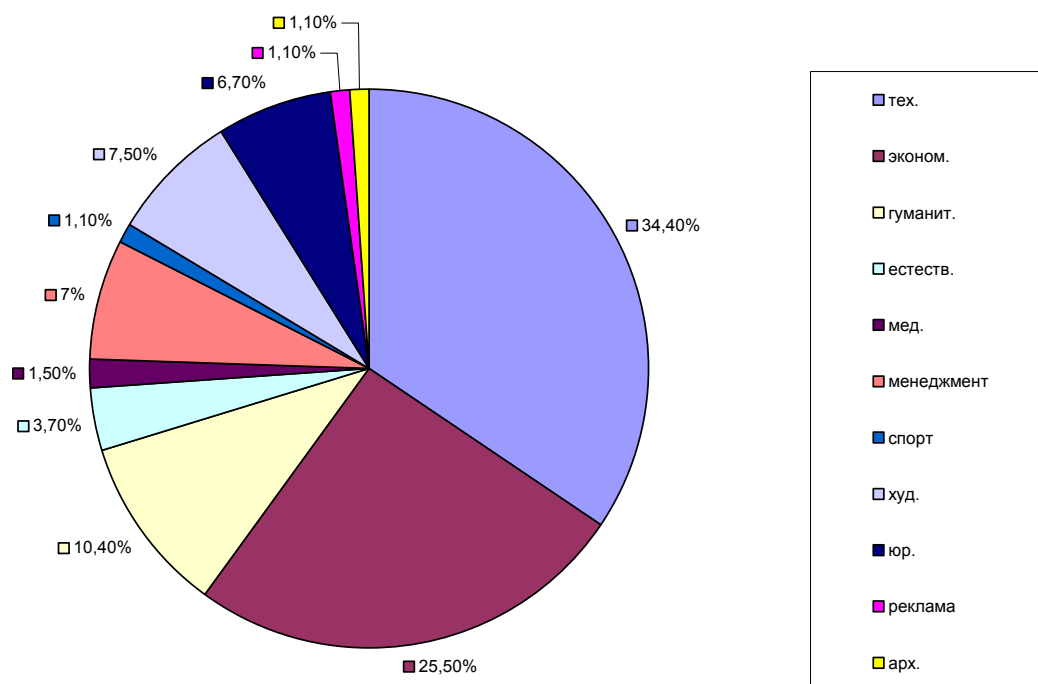
В анкете для членов ГАК есть следующий вопрос: «влияет ли специфика первого образования на освоение профессии дизайнера и творческое мышление?» Статистика ответов такова:



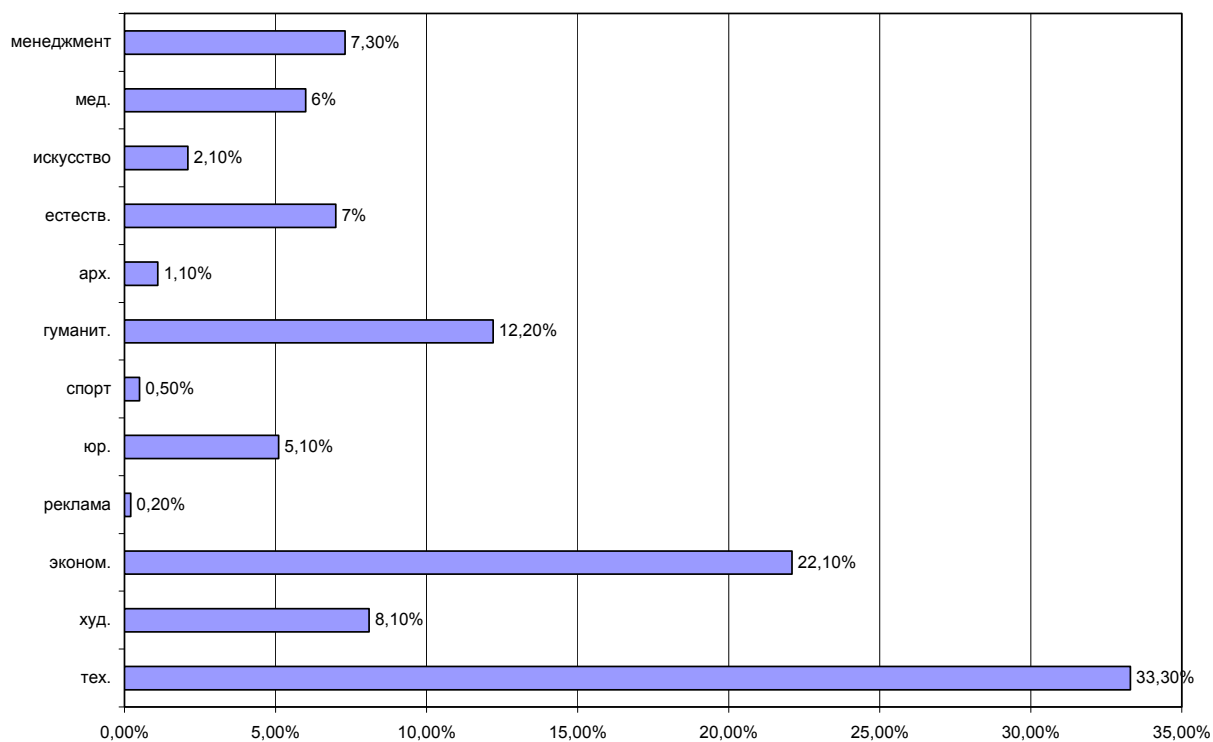
Поскольку 86% членов ГАК высказали убеждение в том, что специфика первого высшего образования влияет на освоение профессии дизайнера, нам показалось важным провести статистическое исследование по поводу областей, из которых приходят наши слушатели.

Для удобства анализа и большей наглядности профессии, полученные слушателями в результате первого образования, разделены на несколько групп по областям знания: гуманитарные науки, естественные науки, медицина, техника, экономика, юриспруденция, спорт, медицина, искусство, реклама, архитектурное и художественное образование. Данные, собранные в октябре 2011 года можно разделить на две группы: слушатели ВШСД и выпускники ВШСД. Для этих групп получены следующие результаты:

Образование слушателей ВШСД



Образование выпускников ВШСД



В результате, полученные данные свидетельствуют о том, что архитектурное и художественное образование имеют лишь 8,6% наших слушателей.

Безусловно, было бы интересно установить специфику восприятия учебного материала представителями различных групп профессий. В одной из анкет для членов ГАК есть такое замечание на данную тему: «техническое образование - структурное мышление, медики и химики - ассоциативная база, гуманитарии - артистизм, экономисты - конкретика».

Приложение. ПРОТОКОЛ семинара «О новых методах и подходах к научно-исследовательской работе студентов на примере опыта института «Стрелка».

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ
(государственная академия)**

ПРОТОКОЛ

14.09.2011

№

семинара
«О новых методах и подходах
к научно-исследовательской работе
студентов на примере опыта
института «Стрелка»

Присутствовали: 12 человек (явочный лист прилагается)

Коломейцева И.В. рассказала о личном опыте участия в семинаре – «воркшопе», построенного с использованием новых методов к практической и самостоятельной работе студентов;

- о новых подходах к научно-исследовательской работе студентов;
- Об опыте института «Стрелка», организующих краткосрочные семинары для слушателей под руководством профессионалов-практиков, реализовавших значимые проекты для широкого круга клиентов;
- О методах активизации креативного мышления слушателей на примере воркшопа, посвященного разработке концепции нового сайта Политехнического музея.

Задачей вышеупомянутого воркшопа было:

Под руководством преподавателей - основателей дизайн-студии Kin Design (Лондон) разработать концепцию сайта, который должен стать ключевым источником информации о Политехническом музее и его деятельности в течение всего периода реконструкции, который будет длиться пять лет, однако все это время он сможет функционировать в виртуальном пространстве. Создание современной площадки в интернете и ее продвижение позволит сохранить бренд и актуальность музея.

Участники воркшопа вместе с преподавателями руководителями дизайн-студии Kin Design (Лондон) разработают концепцию сайта, который должен стать ключевым источником информации о музее и его деятельности в течение всего периода реконструкции, который будет длиться пять лет.

Результат: Участниками воркшопа разработаны три альтернативные концепции сайта, разработан ряд методов интерактивного взаимодействия с посетителями виртуального музея. Результаты воркшопа были продемонстрированы группой слушателей руководству Политехнического музея.

ПОСТАНОВИЛИ: Принять во внимание опыт института «Стрелка».



The Polytechnical Museum is the Russian story of Science and Technology and its impact on everyday lives

	NOW	FUTURE
INFORMATIVE	✓	✓
<u>RELEVANT</u>	✓	✓
ENTERTAINING	✗	✓
UNIQUE	✓	✓
INCLUSIVE	✓	✓
<u>EDUCATING.</u>	✗	✓
<u>ACCESSIBLE</u>	✗	✓



Приложение. Неделя дизайна на Сретенке.

Высшая Школа Средового Дизайна это не только учебное заведение, дающее вторую профессию тем, кто хочет связать свою жизнь с дизайном. Мы также стараемся быть центром общения всех увлеченных этой сферой деятельности людей. Мастер-классы DULUX регулярно собирают желающих прикоснуться к миру творчества и реализации своих художественных идей, фестиваль «Гармония среды» вывел общение единомышленников на совершенно новый уровень, сделав его настоящим профессиональным праздником. И уж конечно неделя дизайна на Сретенке никак не могла пройти для нас незамеченной. Наши гости приняли участие в разработке эскизных проектов оформления гаража МАРХИ, расположенного как раз рядом со Школой. Идея преобразования металлического гаража, определенно уродующего вид одного из ценнейших ВУЗов страны, может рассматриваться не только как конкретный проект, но и как образ дизайнерского мышления в целом. Сделать необходимые функциональные объекты и предметы эстетичными и практичными одновременно, привнести красоту в повседневную обыденность, наполнить мир вещей гармонией привлекательности и пользы – это девиз дизайна. А наша стратегия – это объединение людей, движимых желанием нести дизайнерскую миссию в жизнь.



Приложение. Мероприятие. «По итогам мониторинга слушателей и выпускников ВШСД»

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ
(государственная академия)**

ПРОТОКОЛ

17.12.2011

№

семинара
«По итогам мониторинга слушателей
и выпускников ВШСД»

Присутствовали: Руководитель, разработчики, исполнители проекта, слушатели и преподаватели (явочный лист прилагается).

1. Введение.

ВШСД приняла участие в проекте СМК (системы менеджмента качества). Выстроенная в рамках данного проекта система оценки удовлетворенности потребителя преследует крайне насущные для любой коммерческой структуры цели.

2. Цель разработки.

Целью работы является улучшение функционирования Школы, повышение уровня образовательной 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.

3. Процесс мониторинга.

Нами были разработаны анкеты, целью которых является получение объективных данных о причинах, приведших слушателей именно в нашу Школу, о восприятии слушателями как отдельных предметов, так и учебной программы в целом, о пожеланиях в отношении организации учебного процесса, о работе методистов.

4. Результаты мониторинга.

Результаты анкетирования слушателей, выпускников и членов ГАК свидетельствуют о высоком уровне образования, предоставляемого в ВШСД. Однако опрос выявил и ряд проблем: некоторые предметы представлены в программе явно недостаточным количеством часов, слушатели отмечают некоторый организационный беспорядок, явную нехватку методических пособий и научного материала. 50% опрошенных членов ГАК полагают, что ручная визуализация является безусловной и необходимой частью дипломного проекта, что совпадает с пожеланиями, высказанными в анкетах слушателей. В вопросе о том, какие предметы нужно было бы изучать более углубленно, у нас высокие показатели приходятся на дисциплины «Архитектурная графика» и «Основы рисунка и живописи». Также дополнительную информацию на эту тему представляет вопрос о преподавании практических предметов. Здесь доминируют ответы «недостаточное количество часов» и «недостаточно углубленная подача материала». Помимо этого в результате исследования мы установили, что 91,4% слушателей ВШСД приходят к нам из совершенно других областей знания. Это, естественно, требует особой организации программы обучения. Преподавательский состав также должен учитывать этот фактор при подходе к формированию методики и выборе подачи материала, представлять материал в доходчивой, легкой для усвоения форме, давать наглядные разъяснения, демонстрировать правильное исполнение и исправлять ошибки.

5. Краеугольный камень реформы профессионального образования - ориентация его на потребности рынка труда и Европейские стандарты.

- непрерывное образование;
- модульные программы;
- сетевое обучение.

Общий диплом и единая система сертификации профессиональных квалификаций:

- свыше 500 часов;
- свыше 1000/второе высшее.

На смену государственной аккредитации приходит общественно-профессиональная аккредитация (сертификация) программ.

Гарантию качества программы подтверждает третья независимая сторона:

- союзы работодателей;
- общественные объединения;
- аккредитационные агентства.

6. Мнения некоторые участников семинара были записаны на видео и будут использованы в видеоролике о том, как в 2011 году проходила жизнь в ВШСД.

ПОСТАНОВИЛИ: На основании результатов мониторинга необходимо принять ряд управленческих решений (см. Заключение, раздел 1.).