



Learning Network of Excellence  
V Совещание  
Образовательной сети совершенствования



*Лахтионова  
Ольга Львовна  
ведущий специалист  
отдела управления  
качеством ЯрГУ*

Получение обратной связи от  
сотрудников и клиентов в  
Ярославском государственном  
университете им. П.Г. Демидова





## Кто наши заинтересованные стороны?

### Потребители

Абитуриенты

Студенты

Выпускники

Работодатели

Родители

### Партнеры/

Поставщики

ССУЗы, школы

Другие вузы

Предприятия

и организации

### Персонал

Преподаватели

и сотрудники

---

### Общество

Совет ректоров  
региона

Служба занятости

Органы власти

СМИ

Министерство  
образования и  
науки РФ,



# Опрос первокурсников



## *Цели исследования:*

- Получение информации о сегодняшнем состоянии процесса приёма студентов в университет.

Кроме того, исследование нацелено на определение своеобразной точки отсчета, которая позволит оценить влияние проводимых в рамках проекта обучающих семинаров и консультаций по развитию практики совершенствования процесса приёма студентов в университет.





# Опрос первокурсников



- Уникальность этого исследования состоит в том, что оно является первым масштабным проектом такого рода в ЯрГУ и базируется на представительной выборке студентов.



- В исследовании приняли участие 1050 респондентов из 1337, что составило 78,5% от общего количества первокурсников.

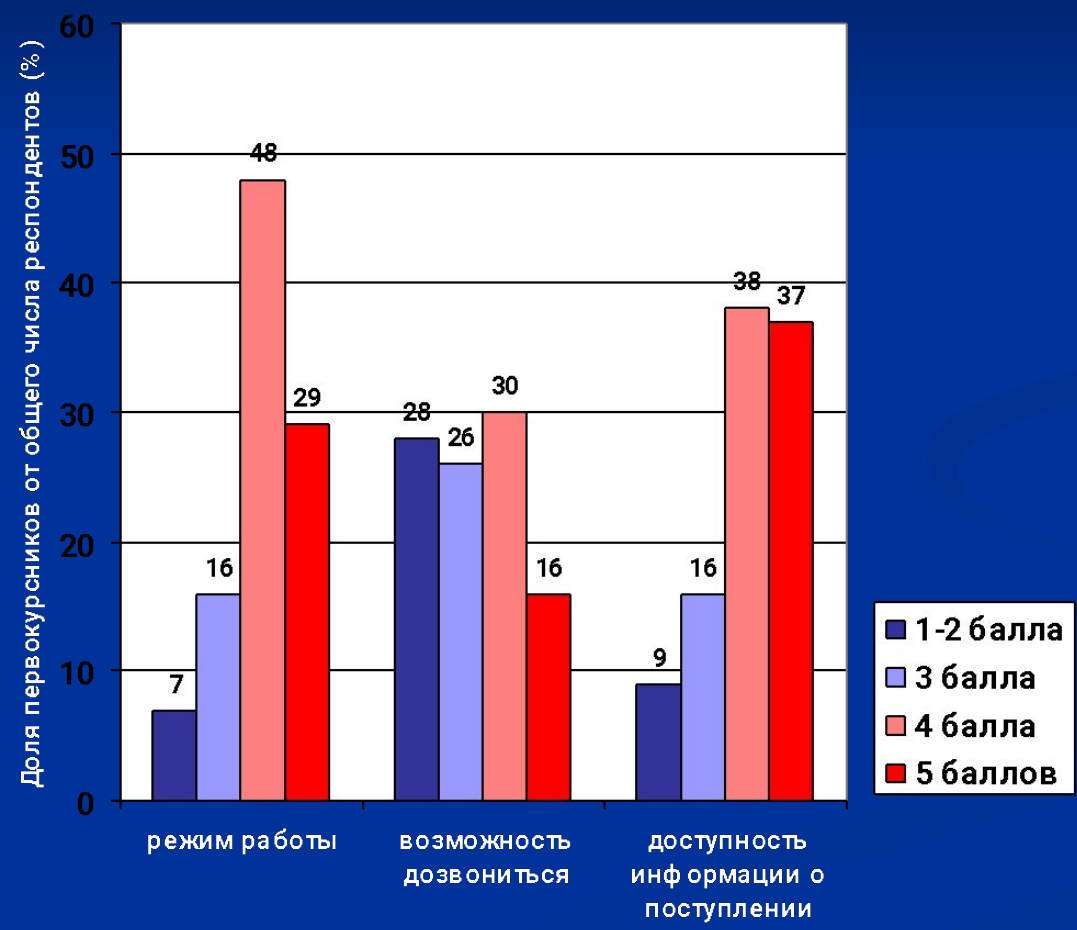


# Опрос первокурсников

Удовлетворённость работой приёмной комиссии

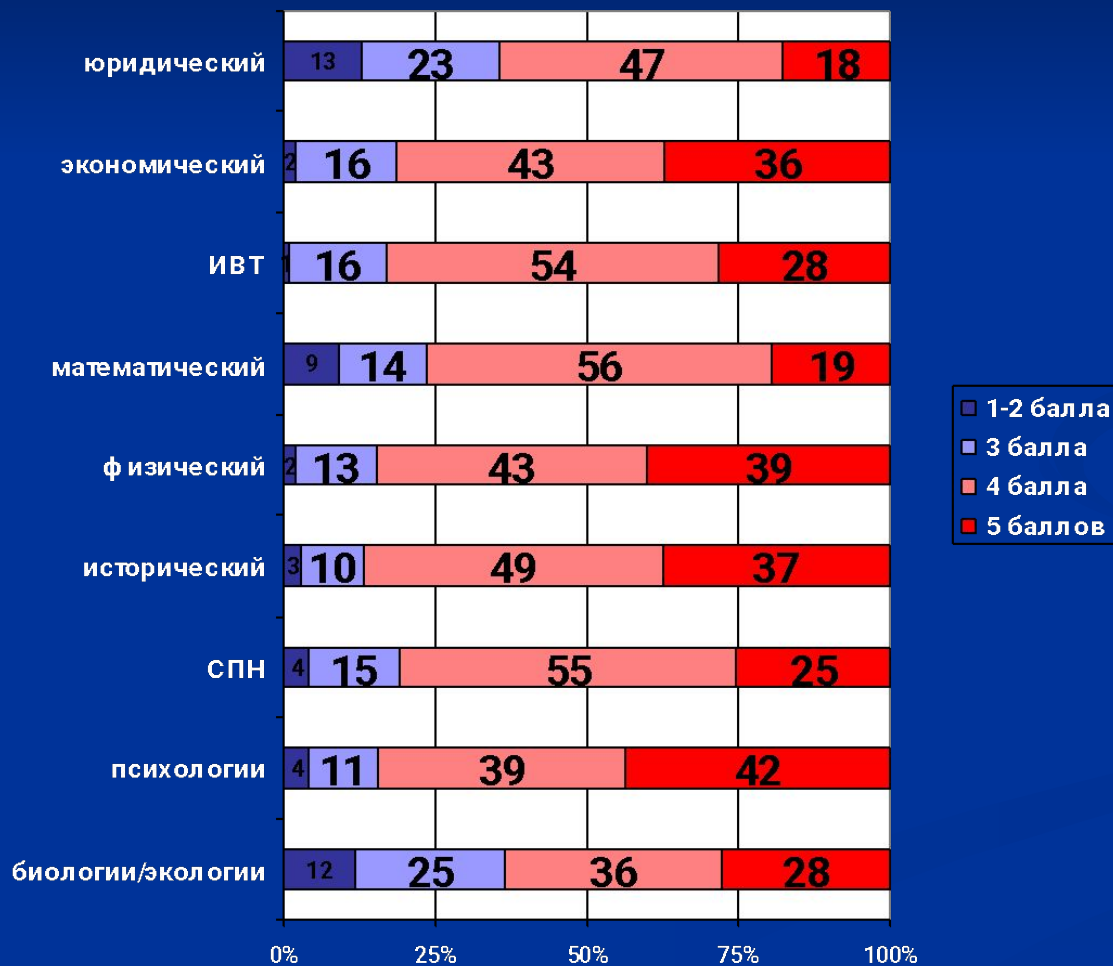
## Результаты исследования:

По данным исследования 66% первокурсников удовлетворены работой приёмной комиссии, 34% не устраивал режим работы ПК, 75% удовлетворены доступностью информации о поступлении в вуз.





## Оценка режима работы приёмной комиссии Распределение оценок по факультетам



*Результаты  
исследования:*

*Наибольший процент  
неудовлетворённости  
режимом работы  
приёмной комиссии  
наблюдается на  
факультете биологии и  
экологии и юридическом  
факультете, что  
связано с наибольшим  
числом иногородних  
абитуриентов,  
поступающих на данные  
факультеты.*



## Результаты опроса первокурсников

**71%** абитуриентов оценили *порядок подачи документов* «хорошо» и «отлично». Наибольшую неудовлетворённость вызвало время ожидания при подаче документов.

**67%** респондентов удовлетворены *порядком проведения вступительных экзаменов*, низкие баллы связаны в основном с некомфортностью аудиторий.

**57%** первокурсников оценили *процесс зачисления студентов* «хорошо» и «отлично», низкие оценки связаны со слишком большими сроками получения данных о зачислении.

*Основные источники получения информации о вузе: университетский сайт, информация в Интернете - 63%, дни открытых дверей - 59% и буклеты о ЯрГУ - 57%.* Особого внимания требует то, что **56%** опрошенных считают недостаточным освещение работы вуза в СМИ; **36%** не удовлетворены работой университетского сайта.

Более **80 %** абитуриентов утверждают, что к *поступлению в университет* готовились самостоятельно, **56%** респондентов прибегали к услугам репетиторов, **53%** обучались на подготовительных курсах.



# Экспресс-опрос работодателей

Совместно с Центром содействия занятости и трудоустройству выпускников ЯрГУ «Исток» проводится опрос «Удовлетворённость работодателей качеством подготовки специалистов в ЯрГУ»

- Дни карьеры;
- Ярмарки вакансий;
- Адресная рассылка;

В базе данных Центра более 170 организаций-работодателей







## Экспресс-опрос работодателей

**Более 70% работодателей оценивают качество подготовки специалистов в ЯрГУ как высокое.**

**Среди наиболее интересных для себя форм сотрудничества с ЯрГУ работодатели отмечают:**

- участие в Ярмарках вакансий;**
- приглашение студентов на практику;**
- проведение презентаций в вузе;**
- получение резюме от студентов вуза.**



# Интернет-опрос сотрудников



## The Values Centre

Cultural Transformation Tools

Ричард Барретт



Шеффилд Халам университет

В октябре текущего года 53% (618) сотрудников всех структурных подразделений ЯрГУ приняли участие в Интернет-опросе «Оценка культурных ценностей организации»





## Оценка культурных ценностей

Исследование обеспечивает всестороннюю диагностику состояния системы ценностей организации на текущий момент



Предмет исследования:

- Личные (индивидуальные) ценности сотрудников
- Ценности Существующей культуры
- Ценности Желаемой культуры



## Результаты Интернет–опроса сотрудников Сильные стороны



- ЯрГУ это организация, в центре внимания которой сотрудники, работающие вместе, что видно из таких ценностей как **партнерские отношения, командная работа, обмен информацией и консенсус.**
- ЯрГУ работает, чтобы обеспечить высокий стандарт, что видно из таких ценностей как **качество** и **опыт.**
- ЯрГУ открыт новым идеям, тем самым, поощряя использование **инноваций** на практике.
- Такая ценность как **долгосрочная перспектива** говорит о том, что внимание направлено на планирование и влияние на будущее.
- Сотрудники ЯрГУ заслуживают доверия в своей работе, что видно из их **чувства ответственности**
- Сотрудники ЯрГУ придерживаются высоких стандартов, о чем свидетельствуют **качество, гордость** и **желание быть лучшими**



## Результаты Интернет–опроса сотрудников Потребность в трансформации



- Сотрудники желают направить внимание на такие ценности как **прибыль** и **финансовая стабильность**
- Сотрудники хотят, чтобы удовлетворялись и поддерживались их потребности посредством заботы об их **здоровье**
- Сотрудники хотят иметь больше возможностей для **профессионального развития**
- Сотрудники хотят иметь культуру, которая полностью поддерживает других, обеспечивая **права человека**
- Сотрудники хотят, чтобы мотивы и директивы были четкими посредством достижения **прозрачности**
- ЯрГУ мешает динамика ценностей **гарантия занятости** и **внеурочная работа**. Эти потенциально ограничивающие ценности могут быть причиной неудовлетворённости сотрудников и препятствовать прогрессу организации.



## Опросы руководителей и сотрудников

Использовалась адаптированная версия анкеты Национальной Программы Качества Малколма Болдриджа ([www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov))

В анкетировании приняли участие ректорат, деканы факультетов и их заместители, начальники отделов, а также преподаватели и другие работники университета

Результаты данного исследования стали одним из первых этапов выяснения мнения коллектива университета по вопросам, касающимся деятельности вуза.



## Опросы руководителей и сотрудников

Общий уровень удовлетворённости сотрудников работой в вузе составляет **83%**, в свою очередь **66%** руководителей поддерживают эту точку зрения.

**81%** сотрудников отмечают, что непосредственные руководители интересуются их мнением, поощряют обучение и способствуют карьерному росту персонала.

Чуть более половины (**51%**) руководителей полагают, что сотрудники способны самостоятельно принимать решения в проблемных ситуациях при работе с клиентами, уверенность сотрудников в этом вопросе выше - **69%**.

Более половины респондентов высказали мнение о том, что не получают всю необходимую информацию о состоянии дел в университете в целом.

**43%** руководителей указывают на стремление к социальной защищённости своих сотрудников, **48%** сотрудников удовлетворены заботой вуза о себе.

Руководители и сотрудники едины в суждениях о том, что университет соблюдает российское законодательство (**89%** и **80%** соответственно), придерживается высоких стандартов профессиональной этики (**60%** и **66%** соответственно).



## Программный комплекс

- Программа *ABBYY FormDesigner* предназначена для создания образцов машиночитаемых форм
- Автоматизированная система ввода форм *ABBYY FormReader* осуществляет обработку (сканирование, распознавание, верификацию и экспорт) заполненных анкет
- Сохранение полученных результатов в базы данных или файлы







## Результаты в отношении заинтересованных сторон

- Началось создание централизованной электронной системы опросов обучающихся и заказчиков и систематическое проведение опросов.
- Модернизация университетского Интернет-сайта.
- Создание отдела маркетинга ЯрГУ с целью изучения потребностей рынка, отслеживания динамики и наиболее полного удовлетворения заказчиков.
- Систематизация оценок деятельности вуза по оказанию образовательных услуг (профайл благодарностей и положительных отзывов).
- Представление результатов опросов всем заинтересованным сторонам, обмен опытом.





# Открытость & Доступность

MANRU - Что такое MANRU - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Адрес: [http://www.uniyar.ac.ru/projects/manru/rus/01\\_what\\_is.php](http://www.uniyar.ac.ru/projects/manru/rus/01_what_is.php) Переход Ссылки >>

**MANRU** Повышение качества управления в Российском университете  
JEP-24090 Raising Management Quality in a Russian University

**English**

**Что такое MANRU**

**Цели MANRU**

**Консорциум MANRU**

**Материалы MANRU**

**Новости и события**

**Интернет ресурсы**

**Европейская модель управления качеством**

**Контакты**

### Что такое MANRU

**MANRU** - это международный проект, выполняемый в рамках программы Европейского Сообщества Tempus. В центре внимания программы Tempus - совершенствование систем высшего образования в том числе и в России с помощью максимально сбалансированного сотрудничества с партнерами из всех стран членов ЕС.

Полное название проекта **MANRU - Raising Management Quality in a Russian University** раскрывается как **Повышение качества управления в Российском университете**. Наш партнер - Лондон. Совместно с партнерами из Шеффилдского университета (Великобритания) и бельгийского Фонда менеджмента качества (Бельгия) мы фокусируем усилия в двух направлениях:

- совершенствование управления процессом приема в вуз и трудоустройства выпускников,
- разработка четкой системы управления университетом на оперативном и стратегическом уровнях с использованием модели FOM Excellence Model® партнеров из Бельгии.

Посетителей: 000031

Tempus

manru@uniyar.ac.ru

Интернет



# Спасибо за внимание!

**Лахтионова Ольга Львовна**

ведущий специалист отдела управления качеством  
ЯрГУ имени П.Г. Демидова

**[lol@uniyar.ac.ru](mailto:lol@uniyar.ac.ru)**