

JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

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









Повышение качества управления в Российском университете

JEP-24090

Paising Management Quality in a Russian Uni

Raising Management Quality in a Russian University

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,



Raising Management Quality in a Russian University



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.



Raising Management Quality in a Russian University



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.

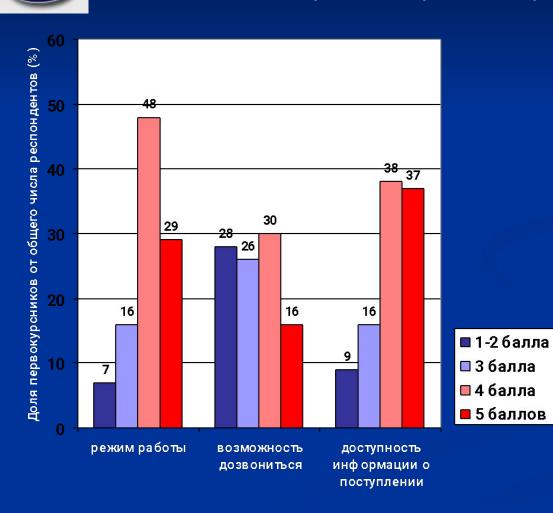


JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

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.



Повышение качества управления в Российском университете JEP-24090 Paising Management Quality in a Russian Uni

Raising Management Quality in a Russian University

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.

Raising Management Quality in a Russian University

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.



JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

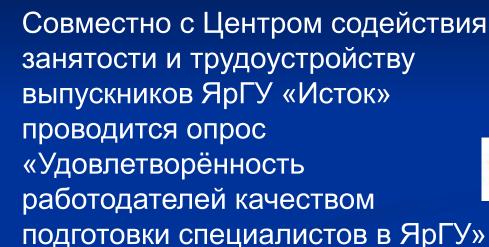
Экспресс-опрос работодателей















- -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.



JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

Интернет-опрос сотрудников



The Values Centre

Cultural Transformation Tools Ричард Барретт



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





Шеффилд Халам университет



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



Повышение качества управления в Российском университете

JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

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*



Повышение качества управления в Российском университете

JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

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 (<u>www.quality.nist.gov</u>)

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.



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

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 полагает, 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









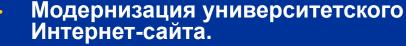
JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

Результаты в отношении заинтересованных сторон



Началось создание централизованной электронной системы опросов обучающихся и заказчиков и систематическое проведение опросов.



- 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.









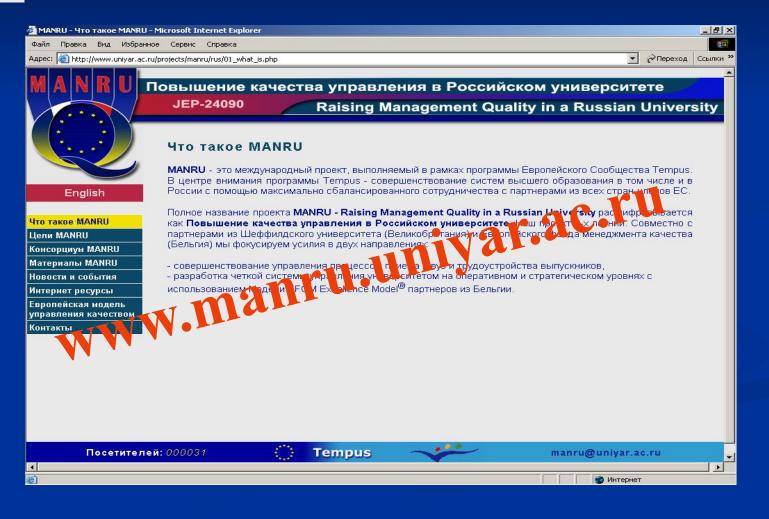




JEP-24090

Raising Management Quality in a Russian University

Открытость & Доступность





Спасибо за внимание!

Лахтионова Ольга Львовна

ведущий специалист отдела управления качеством ЯрГУ имени П.Г. Демидова lol@uniyar.ac.ru