



**Арина Андреевна  
ПРОНОВИЧ,**  
менеджер по качеству  
Управления по качеству



**Юлия Андреевна  
ЛИТВИНОВА  
(СОРВАЧЕВА),**  
старший преподаватель,  
ФГБОУ ВО «Петербургский  
государственный университет  
путей сообщения Императора  
Александра I»

## АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Ключевые слова:** качество, система менеджмента качества, мониторинг и измерение, анализ удовлетворенности потребителя, ISO–9001

*Самым важным принципом современного управления качеством является высокая значимость роли потребителей в деятельности любой организации. Поэтому исследования в области измерения и оценки удовлетворенности потребителей актуальны и не вызывают ни единого сомнения. В данной статье представлены результаты анализа требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, относящиеся к потребителю и его удовлетворенности в рамках ежегодного анкетирования студентов Петербургского государственного университета путей сообщения Императора Александра I.*

Качество продукции или услуг каждой организации определяется способностью удовлетворять потребителей, а также ее влиянием на соответствующие заинтересованные стороны. В соответствии с национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001–2015 Система менеджмента качества. Требования: «Любая организация должна проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий». Для образовательного учреждения (далее – ОУ) потребителями являются: государство, организации, родители, абитуриенты, студенты, а также само ОУ [1,2].

С целью анализа удовлетворенности потребителя в системе менеджмента качества (далее – СМК) вуза федеральное государствен-

ное бюджетное общеобразовательное учреждение высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» (далее – ФГБОУ ВО ПГУПС) каждый год проводит анкетирование студентов в рамках ежегодного отчета о функционировании системы менеджмента качества университета [3,4]. В данной статье приведены данные анкетирования 2015 г. студентов выпускных курсов факультетов «Промышленное и гражданское строительство» (ПГС), «Управление перевозками и логистика» (УПЛ), «Транспортное строительство» (ТС).

1. Анкетирование обучающихся.

Анкета для студентов состоит из двадцати вопросов, которые отражают оценку: посещения студентами лекций и семинаров; показате-

лей в учебе; практического применения знаний, которые студенты получают на лекционных, лабораторных и практических занятиях; возможности устройства на работу по специальности; оснащенности современным оборудованием (материалами) семинарских и лабораторных занятий; производственной практики; научной деятельности в университете; работы преподавателей; условий в столовых и общежитиях университета; возможности доступа к электронным библиотечным ресурсам; наличия в университете повсеместного выхода в интернет; проведения в университете внеучебных мероприятий.

Помимо вышеперечисленных вопросов в анкете содержится информация о студенте (курс, факультет, дата анкетирования).

В качестве примера в статье представлен анализ анкетирования трех вопросов (рис. 1, 2, 3).

Анализируя результаты опроса студентов старших курсов факультетов ПГС, УПЛ и ТС, можно сделать следующие выводы:

- ♦ более 50% обучающихся опрошенных факультетов имеют оценки «отлично» и «хорошо»;
- ♦ около 60% обучающихся факультета УПЛ посещают лекции и семинары в объеме

80–100%, в то время как на факультетах ПГС и ТС этот показатель составляет 72–75%;

- ♦ больше всего опрошенных (52%), не уверенных в том, что они будут работать по специальности, являются студентами факультета ПГС, на факультете ТС их доля составляет 44%, на УПЛ – 36% опрошенных, на ТС и УПЛ имеются целевые места, в отличие от ПГС;

- ♦ 75% обучающихся опрошенных факультетов считают, что знания, полученные на семинарах, полностью применимы на практике;

- ♦ только 41% студентов факультета УПЛ во время производственной практики вовлечены в профессиональную деятельность, в то время как на факультетах ПГС и ТС этот показатель составляет 60% и 65% соответственно;

- ♦ 64% обучающихся опрошенных факультетов не занимаются научной деятельностью, при этом 13% занимаются ею, а 22% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

- ♦ в связи с тем, что большинство опрошенных студентов факультета УПЛ не имеют представления о развитии научной деятельности, они (54%) не знают о материальной поддержке научной деятельности в университете, в то время как

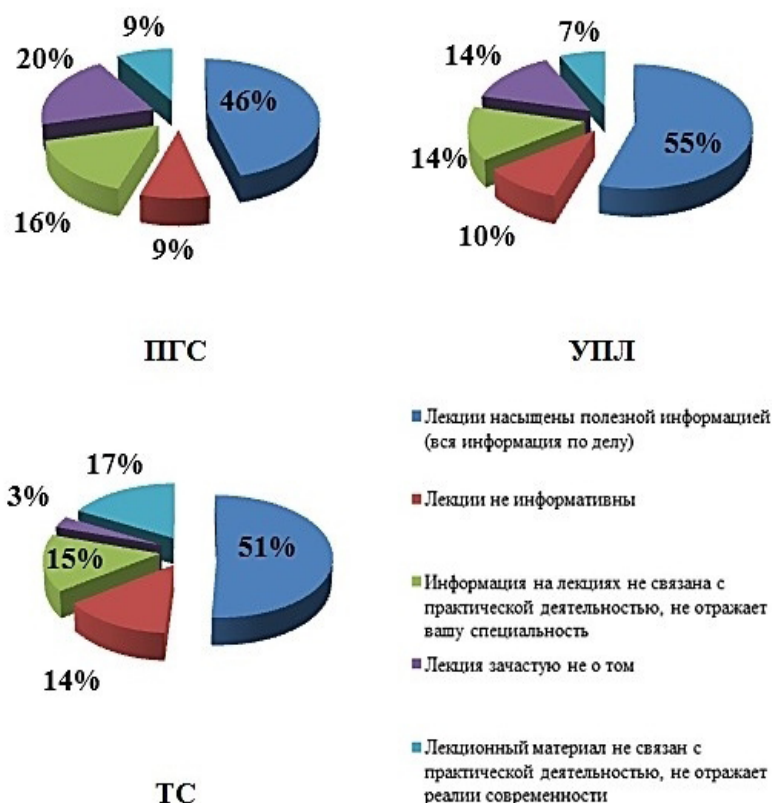
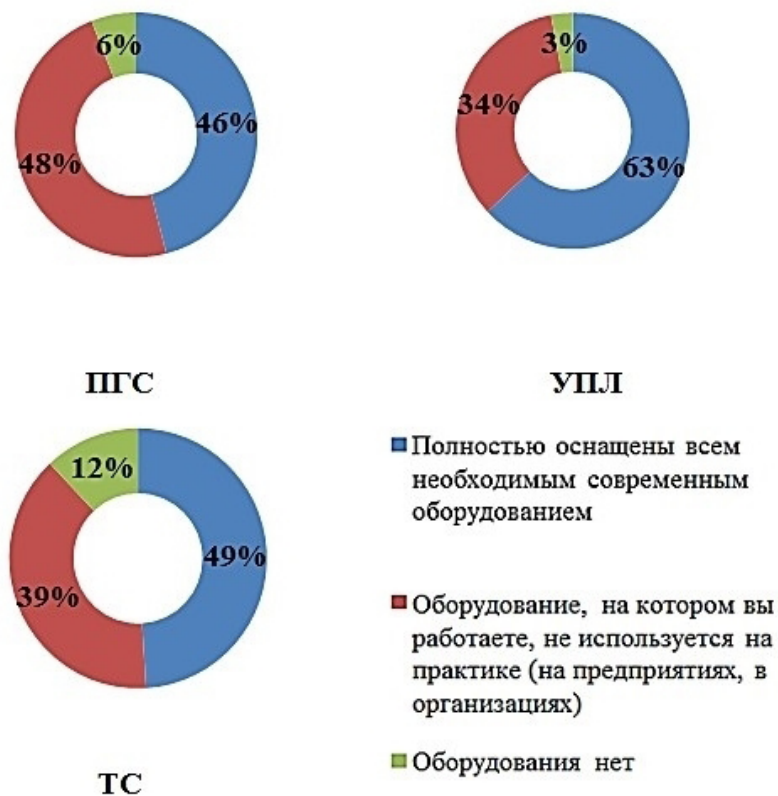
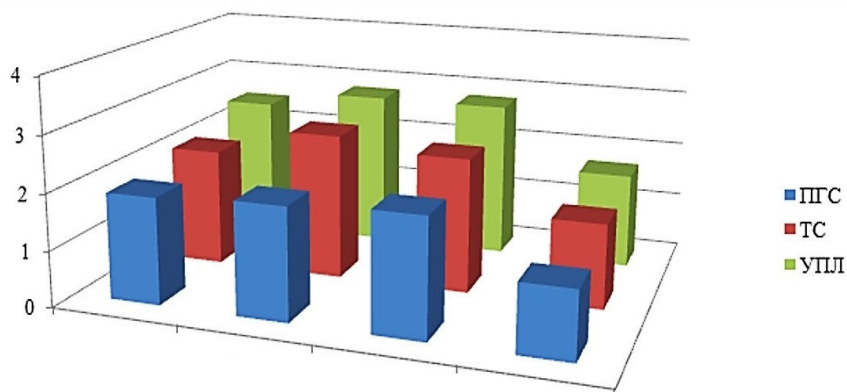


Рис. 1. Анализ ответов на вопрос № 5 «Информативность лекций»



**Рис. 2.** Анализ ответов на вопрос № 8  
«Оснащенность современным оборудованием семинарских и лабораторных занятий»



Оцениваемые параметры

- качество пищи;
- предоставляемый ассортимент;
- соотношение цены и качества;
- обеспечение достаточным количеством места для приема пищи.

**Рис. 2.** Анализ ответов на вопрос № 15  
«Оцените столовую в нашем университете по следующим критериям: 1 – неудовлетворительно, 2 – удовлетворительно, 3 – хорошо, 4 – отлично»

осведомленность на факультетах ПГС и ТС выше (61% и 50% соответственно), и знание о материальной поддержке составляет 71% и 55%;

- ♦ 49% обучающихся считают, что оборудование в лабораториях университета давно устарело;

- ♦ в столовых университета, по мнению опрошенных, недостаточно места для приема пищи;

- ♦ 87% опрошенных считают, что повсеместный доступ в интернет в университете не обеспечивается;

- ♦ 39% обучающихся опрошенных факультетов не имеют сведений о доступе к электронным библиотечным ресурсам;

- ♦ 66% обучающихся считают аудитории университета комфортными;

- ♦ внеучебные мероприятия в университете проводятся в достаточном количестве, но уровень информированности на факультете ПГС ниже, чем на других опрошенных факультетах, вследствие чего на факультете ПГС меньше доля вовлеченных во внеучебные мероприятия.

Благодаря ежегодному анализу удовлетворенности обучающихся руководство университета получает объективное подтверждение достижения целей в области качества, результативного функционирования процессов СМК.

В соответствии с отчетом СМК университета за период с 01.01.2015 по 31.12.2015 можно сделать следующие выводы:

- ♦ СМК ФГБОУ ВО ПГУПС в целом отвечает требованиям ISO 9001:2008;

- ♦ цели университета в области качества на 2015 г. в основном выполнены;

- ♦ невыполнение некоторых целей вызвано изменившейся экономической и политической ситуацией в стране.

Для дальнейшего развития и совершенствования СМК университета следует провести ряд мероприятий:

- ♦ продолжить практику социологических исследований для выявления удовлетворенности потребителей;

- ♦ разработать и внедрить новые документы по системе менеджмента качества и актуализировать устаревшие документы по основным процессам;

- ♦ обратить особое внимание при проведении аудиторских проверок кафедр университета на выполнение аккредитационных показателей [5].

### Литература

1. Федченко А. А., Сорвачева Ю. А., Чистяков Э. Ю., Исаковский В. И. Оценка удовлетворенности потребителей при управлении организацией. Сборник: Качество как условие повышения конкурентоспособности и путь к устойчивому развитию. II Международная научно-практическая конференция (МНПК-II): Материалы конференции. Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления. 2014. С. 295–301.

2. Сорвачева Ю. А. Идеология бережливости производства и ее взаимосвязь с другими концепциями управления. Сборник: Студент: наука, профессия, жизнь: Материалы III всероссийской студенческой научной конференции с международным участием. Омский государственный университет путей сообщения. Омск, 2016. С. 204–208.

3. Сорвачева Ю. А., Гаркавенко Ю. А. Особенности анализа функционирования системы менеджмента качества в образовательном учреждении. Сборник: Управление качеством в образовательных учреждениях и научных организациях. Санкт-Петербург, 2013. С. 133–136.

4. Макаров Ю. И., Сорвачева Ю. А., Стасюк И. А., Чистяков Э. Ю. Требования международного стандарта ISO 9001 к системам менеджмента качества. Санкт-Петербург, 2013.

5. Петрова Т. М., Сорвачева Ю. А., Гаркавенко Ю. А. Эффективный контракт как средство повышения качества образовательных услуг. Известия Петербургского университета путей сообщения. 2015. № 1 (42). С. 139–143.

© Пронович А. А., Литвинова Ю. А.

*Arina A. PRONOVICH,*  
*manager on quality of Quality department,*  
*Yulia A. LITVINOVA (SORVACHEVA),*  
*teaching assistant, «Construction Materials and Technologies» department,*  
*Emperor Alexander I St. Petersburg State Transport University*

## **ANALYSIS OF THE CONSUMER SATISFACTION IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

*The most important principle of modern quality management is the high importance of a consumers role in activities of any organization. Therefore researches in the field of measurement and assessment of a consumer satisfaction are urgent and don't raise single doubts. In this article the analysis results of requirements of the state standard specification GOST ISO 9001 standard relating to the consumer and his satisfaction within annual questioning of students of the Emperor Alexander I St. Petersburg State Transport University are provided.*

**Keywords:** *quality, quality management system, monitoring and measurement, analysis of a consumer satisfaction, ISO–9001.*