

О. Е. Комаров,

кандидат социологических наук, профессор,
Павлодарский государственный педагогический институт, Республика Казахстан, г. Павлодар, ул. Мира, 60,
1400000, KomarovOE@mail.ru

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ВЫСШИМ УЧЕБНЫМ ЗАВЕДЕНИЕМ

В статье предпринята попытка обобщить многолетний опыт автора по применению технологии мониторинга удовлетворенности потребителей в системе управления высшим учебным заведением.

Ключевые слова: мониторинг; удовлетворенность потребителей; управление; вуз; качество; образовательные услуги.

Библиогр.: 16 назв.

O. E. Komarov,

Ph. D. in Social Science, Professor
Pavlodar State Pedagogical Institute, Republic of Kazakhstan, Pavlodar, Mir street, 60, 1400000, KomarovOE@mail.ru

THE CONSUMER SATISFACTION MONITORING IN THE MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENT

It is attempted to generalize author's long-term experience on the application of monitoring technology of customer satisfaction in the system of higher educational establishments.

Keywords: monitoring; consumer satisfaction; management; higher educational establishment; quality; educational service.

Ref: 16 titles.

Список цитируемых источников

1. Комаров О. Е. Управление конкурентоспособностью ВУЗа на рынке образовательных услуг // Наука и образование: современные тренды: коллектив. моногр. / гл. ред. О. Н. Широков. Чебоксары : Интерактив плюс, 2014. (Серия «Научно-методическая библиотека»; вып. V). С. 81—102.
2. Рудица Н. Б., Комаров О. Е. Проблемы управления ресурсами системы высшего образования Казахстана // Известия высших учебных заведений: Социология. Экономика. Политика. Тюмень : Тюм. ГНГУ, 2014. № 2. С. 88—92.
3. Комаров О. Е., Трубецкая К. И. Мониторинг удовлетворенности потребителей в системе управления качеством образовательных услуг вуза // «Актуальные проблемы развития экономики и образования» : материалы III Междунар. науч.-практ. конф. (19—20 июня 2015 г.) / под общ. ред. Шарипова М. М., Раджабова Р. К. Душанбе : Ирфон, 2015. С. 175—178.
4. Комаров О. Е. Мониторинг удовлетворенности потребителей как инструмент оценки качества образовательных услуг вуза // «Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности» : материалы III Междунар. науч.-практ. конф. (9-10 дек. 2014 г.). Улан-Удэ : ВСГУТУ, 2014. С. 123—124.
5. Комаров О. Е. Маркетинговая деятельность как фактор повышения конкурентоспособности вуза на рынке образовательных услуг. // Бизнес и образование: интеграционная модель развития: Материалы международной научно-практической конференции – Новосибирск: РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2014. – С. 26—30.
6. Комаров О. Е. Инновационная модель управления конкурентоспособностью вуза // Математические методы и модели в управлении, экономике и социологии : сб. науч.тр. Вып. 8 (Международный) / отв. ред. О. М. Барбаков, Ю. А. Зобнин. Тюмень : ТюмГНГУ, 2014. С. 227—233.
7. Комаров О.Е. Патриотическое воспитание студентов (опыт социологического исследования в ПГПИ) // Научные исследования: от теории к практике : материалы Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 13 нояб. 2014 г.). Чебоксары : Интерактив плюс, 2014. С. 250—251.

8. Комаров О. Е. Досуговая деятельность студенческой молодежи (опыт пилотажного социологического исследования) // Новое слово в науке: перспективы развития: материалы Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 10 сент. 2014 г.). Чебоксары : Интерактив плюс, 2014. С. 351—353.
9. Комаров О. Е. Профессиональная ориентация студентов и их удовлетворённость выбором вуза (опыт социологического исследования в ПГПИ) // Вестн. Евраз. акад. администрат. наук. М. : ЕААН, 2014. № 3. С. 115—120.
10. Комаров О. Е., Трубецкая К. И. Удовлетворенность студентов педагогической практикой как индикатор качества образовательных услуг педагогического вуза // Innovation Management and Technology in the Era of Globalization : materials of the III International scientific-practical conference. UAE, Sharjah: Regional Academy of Management, 2016. С. 367—372.
11. Комаров О. Е. Удовлетворенность студентов педагогического вуза качеством дистанционного образования // Фотинские чтения-2016 : сб. материалов 3-й ежегод. науч.-практ. конф. 9—11 марта 2016 г., г. Ижевск (весеннее собрание). Ижевск : Проект, 2016. С. 166—168.
12. Мониторинг удовлетворенности выпускников как фактор управления качеством высшего образования // Integration of the Scientific Community to the Global Challenges of Our Time : materials of the international scientific-practical conference. Sharm el-Sheikh, Egypt: Regional Academy of Management, 2016. С. 256—262.
13. Внешняя оценка учебных достижений студентов педагогического вуза (опыт социологического мониторинга в ПГПИ) // Integration of the Scientific Community to the Global Challenges of Our Time : materials of the international scientific-practical conference. Sharm el-Sheikh, Egypt : Regional Academy of Management, 2016. С. 30—35.
14. Рудица Н. Б., Комаров О. Е., Хаматханова М. А. Причины сдерживания инновационной деятельности как фактора повышения конкурентоспособности высших учебных заведений стран Таможенного союза // Вестн. Орл. гос. ун-а. Орел : Орл.ГУ, 2014. № 5 (40). С. 88—90.
15. Комаров О. Е. Особенности внешней и внутренней среды вуза на рынке образовательных услуг // Философия социальных коммуникаций. Волгоград : ВИЭСП, 2014. № 4. С. 98—103.
16. Комаров О. Е., Аминова Л. А. Некоторые проблемы развития совместных международных образовательных программ // Наука и туризм: стратегии взаимодействия : сб. ст. Вып. 2. Барнаул : Алт. гос. ун-т, 2013. С. 29—32.

Поступила в редакцию 20.02.2017