

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального учреждения

**«Белгородский государственный национальный
исследовательский университет»**



СМК-ДП-4.1

Отчет

**о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей
в сфере образовательных услуг**



Белгород, 2014

	НИУ «БелГУ»
	Мониторинг удовлетворенности потребителей
	СМК-ДП-4.1

ОТЧЕТ
по результатам мониторинга удовлетворенности потребителей

Белгород, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика исследования	3
2. Методика проведения исследования	7
3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ»	13
3.1. Оценка условий, созданных абитуриентам для поступления в НИУ «БелГУ»	13
3.2. Оценка удовлетворенности студентов НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне среднего и высшего профессионального образования	29
3.3. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) качеством образовательных услуг	39
3.4. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, предоставляемых по дополнительным образовательным программам	53
3.5. Оценка удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности	68
3.6. Оценка удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности	80
3.7. Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников НИУ «БелГУ»	91
4. Общие выводы и рекомендации	101
<i>Приложение</i>	107

1. Общая характеристика исследования

Актуальность проведения исследования. Развитие рыночных отношений в России коренным образом изменило экономические условия функционирования образовательного сектора. Образование, оставаясь важнейшей социальной отраслью, обеспечивающей потребности человека в получении знаний, все в большей степени ориентируется на запросы рынка труда, а образовательные учреждения сами являются субъектами рыночной экономики¹. В такой ситуации важнейшим условием конкурентоспособности вуза является обеспечение качества образовательного процесса.

Основным направлением управления качеством образовательного процесса в современных вузах стала разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК). Наиболее важным принципом создания и функционирования такой системы, является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям – качества образовательной услуги².

Качество, как совокупность характеристик образовательной услуги, определяющих ее способность удовлетворить предполагаемые потребности потребителей, многомерно. Набор составляющих (атрибутов) качества будет зависеть от категории потребителя (студента, аспиранта, специалиста, повышающего свою квалификацию и т.д.). Однако можно выделить несколько общих характеристик³:

- осязаемость – наличие и состояние материальных компонентов окружающей среды, которые делают услугу более осязаемой (обстановка аудиторий, оборудование, учебные материалы, внешний вид преподавателей);

- надежность – выполнение образовательной организацией принятых на себя обязательств, стабильная работа, всегда обеспечивающая требуемый уровень;

- отзывчивость – стремление сотрудников всегда и везде отвечать на любые запросы клиента;

- доступность – легкость установления как физического, так и психологического контакта с административным персоналом или преподавателями;

- понимание – стремление образовательной организации понимать специфические потребности клиентов и приспосабливаться к ним;

¹ См. об этом: Товышева И.З. Отметка для вуза: внешняя оценка качества образовательных услуг учреждений высшего профессионального образования как основа целостной общероссийской системы оценки качества образования // Креативная экономика. 2010. №5. С. 87-90.

² Царьков А.Н., Бугаков И.А. Качество образования – качество человека и общества // Сборник трудов XXIV Межведомственной НТК. Серпухов, 2005. С. 20.

³ Лазарева М.А. От экономики - к мотивации // Режим доступа: <http://upr.1september.ru/2006/11/5.htm> (дата обращения: 05.03.2013).

- коммуникабельность – общение образовательной организации с клиентами на понятном им языке, адаптированном к особенностям целевой группы; доверие определяется репутацией образовательной организации, гарантирующей серьезное отношение к клиентам (населению города);

- обходительность – вежливость, уважительность, внимательность и дружелюбие всех сотрудников.

Менеджмент качества предполагает не только определение набора атрибутов, важных для потребителей, но и степень удовлетворенности потребителя через измерение этих атрибутов. При этом важно понимать, что представления потребителей могут расходиться с реальным положением дел. А, следовательно, качество образовательной услуги это: степень, до которой неотъемлемые свойства (атрибуты) услуги, желанные для потребителя, выявлены и включены в процесс обслуживания; степень, в которой желательные уровни атрибутов воспринимаются потребителем как достигнутые.

Проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, его измерением и управлением им, кроются в самой природе образовательных услуг:

- как и любые услуги, образовательные услуги неосвязаемы – это означает, что их трудно оценить, используя какие-либо физические показатели;

- результат обслуживания не может быть сохранен – это очень сильно затрудняет контроль результата обслуживания;

- результаты обслуживания обычно различны – даже в образовательных программах с высокой степенью стандартизации разные потребители в разной степени получают образовательные услуги;

- потребитель сам вовлечен в операционный процесс – это увеличивает вероятность того, что каждая операция будет уникальной¹.

Минимизировать негативное влияние перечисленных факторов на объективность оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг позволяют методы социологической диагностики. Положительный опыт такой диагностики накоплен в Белгородском научно-исследовательском университете (далее – НИУ «БелГУ»). В соответствии с принципом ориентации на клиента в вузе организован мониторинг удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг. Под мониторингом в данном случае подразумевается постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом мониторинг его организаторы рассматривают как более широкую категорию, чем контроль, поскольку

¹ Лазарева М.А. От экономики - к мотивации // Режим доступа: <http://upr.1september.ru/2006/11/5.htm> (дата обращения: 05.03.2013).

мониторинг включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

В 2010 году (на первом этапе мониторинга) Управлением методической работы и качества образования совместно с Центром социальных технологий были определены категории потребителей образовательных услуг НИУ «БелГУ»; желаемые для каждой из категорий потребителей свойства (атрибуты) образовательной услуги; разработаны инструментарий и методика проведения мониторинга; проведена апробация инструментария.

Целью первого этапа мониторинга являлась получение целостного представления о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ».

В 2011-12 гг. были проведены второй и третий этапы мониторинга, их результаты позволили не только констатировать динамику удовлетворенности каждой из категорий потребителей качеством образовательных услуг, но и оценить эффективность управленческих решений, принятых на основе полученных ранее результатов.

Настоящее исследование является четвертым этапом исследования.

Представление об актуальности темы дает основание для формулировки основной *проблемы* исследования. Она определяется неразрешенным противоречием между потребностью в повышении качества образовательного процесса в Национальном исследовательском университете «Белгородский государственный университет» (далее – НИУ «БелГУ») и недостаточно полным представлением о степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых вузом образовательных услуг.

В данном исследовании к категории потребителей были отнесены:

- потенциальные получатели образовательных услуг (абитуриенты);
- реальные клиенты НИУ «БелГУ» (студенты (на уровне среднего и высшего профессионального образования), обучающиеся на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) и дополнительного профессионального образования, работодатели);
- специалисты, обеспечивающие качество образовательного процесса (преподаватели, сотрудники).

Объектом исследования является управление качеством образовательных услуг в высшей школе.

Предметом исследования – качество образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ».

Целью исследования является получение целостного представления о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ».

Достижение поставленной цели возможно за счет последовательного решения следующих *задач*:

– определение и верификация эмпирических показателей оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ»;

– исследование и оценка в НИУ «БелГУ»:

- 1) условий, созданных абитуриентам для поступления в университет;
 - 2) качества образовательных услуг, оказываемых студентам на уровне среднего профессионального образования (далее студенты СПО);
 - 3) качества образовательных услуг, оказываемых студентам на уровне высшего профессионального образования (далее студенты ВПО);
 - 4) качества образовательных услуг, оказываемых обучающимся на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты, далее – аспиранты);
 - 5) качества образовательных услуг, оказываемых обучающимся на уровне дополнительного профессионального образования (далее слушатели дополнительных профессиональных программ);
 - 6) условий, созданных для реализации образовательных услуг преподавателями;
 - 7) условий реализации образовательных услуг сотрудниками (административно-управленческий персонал; учебно-вспомогательный персонал; инженерно-технические работники и прочий обслуживающий персонал);
 - 8) степени удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников;
- разработка рекомендаций по повышению качества образовательных услуг в НИУ «БелГУ».

2. Методика проведения исследования

Теоретико-методологическую основу исследования, как и при проведении предыдущих этапов мониторинга, составляет теория человеческого капитала (Б. Вайсброда, Г. Беккера, Т. Шульца и их последователей – Дж. Минцера, Г. Джексона и др.), в рамках которой образование рассматривается как важный фактор личностного и социального развития.

Понятие «человеческий капитал» получает широкое применение с работами нобелевского лауреата в области экономики Г. Беккера. Суммируя результаты исследований многих экономистов (в частности М. Фридмена, С. Кузнеца, Х. Кларка, Г. Стиглера, Т. Шульца и др.) Г. Беккер в своей теории определяет человеческий капитал как логически структурированное рефлексивное знание (практические знания, навыки социализации) подкрепленное формальными сертификатами, которое может приносить доход. Человеческий капитал составляет основу доступа к различным социальным благам и непосредственно связан с социально-стратификационными процессами в обществе – профессиональной и экономической дифференциацией. Причем он может иметь как индивидуальное измерение, так и оцениваться в рамках определенной социально-профессиональной группы или организации. Бонтис определяет человеческий капитал как ресурс, способный обеспечить организации процветание. Усилия, потраченные на овладение специальностью, знания, умения и навыки, которые приобретаются индивидом в процессе обучения, а также опыт трудовой деятельности, курсы повышения профессиональной квалификации, стажировки положительно связаны с уровнем заработной платы, темпами ее роста и замедления для человека, а для организации с увеличением конкурентных преимуществ.

Г. Беккер указывает на зависимость между возрастом, наличием способностей и потенциалом трудовой мобильности, делая следующие выводы: заработки, обычно, повышаются с возрастом, но затухающим темпом деятельности. Молодежь чаще меняет место работы и получает более высокую профессиональную подготовку, чем пожилые люди; безработица отрицательно связана с уровнем образования; распределение заработков имеет положительную «скошенность», особенно среди квалифицированных специалистов.

Однако следует отметить, что человеческий капитал не может быть сведен к индивидуальным интеллектуальным способностям и трудовым навыкам, поскольку он с необходимостью включает мотивацию на достижение определенных профессиональных и материальных высот, а также эффективную развитую систему социальных институтов, направляющих активность индивида в нужное русло, и речь идет не только о рынке труда, но и о системе образования.

В повседневной жизни каждый человек в той или иной мере испытывает потребность в знаниях – это исходная составляющая самой

природы человека. Эта потребность принимает в современном мире специфическую форму в виде желания в получении образования, которое может быть удовлетворено производителями образовательных услуг.

В рыночной модели образовательной системы вуз выступает как производитель смешанного блага, поэтому подходы к понятию «конкурентоспособность образовательной услуги» аналогичны тем, которые используются при определении конкурентоспособности товаров, услуг, функционирующих в сфере материального производства. Отличия состоят в специфике факторов, определяющих конкурентоспособность. Конкурентоспособность образовательной услуги вуза определяется только теми свойствами, которые представляют существенный интерес для потребителя. Все показатели образовательной услуги, выходящие за эти рамки, не должны рассматриваться как повышающие ценность образовательной услуги в конкретных условиях.

Образовательные учреждения должны уметь определять набор атрибутов, которые потребители считают важными, и определять степень удовлетворенности потребителя через измерение этих атрибутов. Следуя логике ориентации на потребителя, в качестве основы принимается понятие качества образовательной услуги, которое представляет ее способность удовлетворить потребности и ожидания конкретного потребителя.

Также для настоящего исследования полезными представляются философские, педагогические, психологические и управленческие концепции и теории, раскрывающие:

- общие принципы и закономерности теории управления в социальных системах (В.Г. Афанасьев, А.И. Берг, М.К. Бочаров, Н. Винер, Д.М. Гвишиани, Д. Форрестер и др.);
- концепции построения критериально-оценочной системы обучения (А.П. Беляева, И.А. Ивлиева и др.);
- теоретические основы оценки качества образовательных услуг (Г.Е. Володина, О.В. Голосов, А.Л. Денисова, А.П. Егоршин, В.Н. Козлов, В.Г. Колосова, Э.М. Коротков, И.Я. Лернер, Т.И. Руднева, Н.А. Селезнева и др.);
- инновационные подходы и перспективные направления развития и совершенствования среднего профессионального образования (П.Ф. Анисимов, А.П. Беляева, И.И. Ильясов и др.);
- актуальные вопросы подготовки специалистов в условиях динамичного обновления российского общества (Т.М. Балыхина, В.И. Казаренков, В.М. Гаськов и др.);
- основы развития личности в профессиональной деятельности (Л.С. Выготский, К.А. Абульханова-Славская, А.И. Крупнов); проблемы управления качеством в профессиональной школе (В.П. Панасюк, М.М. Поташник, А.С. Субетто и др.);
- вопросы программно-целевого управления образовательными системами (Г.С. Поспелов, М.М. Поташник, А.Г. Соколов, П.И. Третьяков, Т.И. Шамова и др.);

– идеи управления учебным процессом (Г.Н. Александров, С.И. Архангельский, Ю.А. Белый, В.П. Беспалько, А.М. Дорошкевич, З.Д. Жуковская, Т.А. Ильина, В.Е. Котов, А.М. Матюшкин, А.Г. Молибог, Н.Ф. Талызина, И.И. Тихонов и др.).

В исследовании использованы методы системного и функционального анализа, сравнения, обобщения и сбора эмпирических данных (опрос, анализ документов). Обработка эмпирических данных осуществлялась с применением методов математической статистики.

Методика проведения исследования. В основу исследования была положена парадигма количественного подхода, так как именно с помощью него решаются задачи причинного объяснения в данном случае эффективности обеспечения качества обучения и измерения взаимосвязи факторов, определяющих эту эффективность. Из традиционных методов количественного подхода (в соответствии с целями и задачами исследования) был использован анкетный опрос. Выбор анкетного опроса обусловлен тем, что с одной стороны он позволяет мысленно моделировать любые нужные исследователю ситуации для выявления устойчивых мотивов, установок и т.п., а с другой является надежным и доступным методом исследования.

Ранее для решения задач исследования конструировалась квотная выборка, позволяющая построить микромодель генеральной совокупности потребителей образовательных услуг НИУ «БелГУ». По характеру элементов генеральная совокупность исследования являлась организованной и состояла из нескольких частей: абитуриенты; обучающиеся НИУ «БелГУ» (студенты, аспиранты, слушатели дополнительных профессиональных программ); преподаватели; сотрудники; работодатели. Методика расчета квотной выборки предполагала использование статистических данных о контрольных признаках элементов генеральной совокупности.

В 2013 году по объективным причинам объем выборки был значительно сокращен. При таком объеме квотную выборку построить не представлялось возможным. Сокращение количества респондентов произошло практически в отношении всех категорий и не могло не сказаться на валидности результатов. В то же время построение гнездовой выборки позволило сократить величину погрешности. Гнездовая выборка – вид выборки, при котором отбираемые объекты представляют собой группы или гнезда (кластеры) более мелких единиц. Безусловно, при таком подходе (а в данном случае гнездами выступали факультеты и институты и категории респондентов) вести речь о детальном анализе положения дел на факультете вряд ли возможно. То же касается и детального анализа степени удовлетворенности слушателей по направлениям подготовки, а преподавателей и сотрудников – по должностям. В то же время полученные результаты отражают динамику показателей в целом по университету.

Менее других изменения затронули респондентов, поступающих в вуз. Выборочная совокупность составила 427 абитуриентов. Распределение респондентов по полу и по месту жительства представлено в таблицах 1,2.

Таблица 1.

Распределение абитуриентов по полу

Ваш пол	Количество	
	абс.	%
Мужской	135	31.62%
Женский	291	68.15%
Не ответили	1	0.23%
Всего	427	100.00%

Таблица 2.

Распределение абитуриентов по месту жительства

Место Вашего проживания	Количество	
	абс.	%
Город	241	56.44%
Сельская местность	186	43.56%
Всего	427	100.00%

Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 1052 респондента, в том числе получающих образовательные услуги:

- по программам высшего и среднего профессионального образования – 1000 студентов (из них 50 учащихся) (таблицы 3, 4);
- по программам послевузовского профессионального образования – 22 аспиранта (таблица 5);
- по программам дополнительного профессионального образования – 30 слушателей (таблица 6).

Таблица 3.

Распределение обучающихся по уровням образования

В БелГУ Вы получаете:	Количество	
	абс.	%
Среднее профессиональное образование	51	5.10%
Высшее профессиональное образование	949	94.90%
Всего	1000	100.00%

Таблица 4.

Распределение обучающихся по факультетам

Факультет	Количество	
	абс.	%
Институт юридический	100	10.00%
Институт педагогический	100	10.00%
Институт медицинский	100	10.00%
Институт межкультурной коммуникации и международных отношений	100	10.00%
Институт управления	100	10.00%

Институт экономики	100	10.00%
Факультет горного дела и природопользования	50	5.00%
Факультет бизнеса и сервиса	25	2.50%
Факультет информационных технологий и прикладной математики	50	5.00%
Факультет биолого-химический	25	2.50%
Факультет инженерно-физический	26	2.60%
Факультет журналистики	25	2.50%
Факультет социально-теологический	25	2.50%
Факультет психологии	23	2.30%
Алексеевский филиал	50	5.00%
Старооскольский филиал	50	5.00%
Медицинский колледж	51	5.10%
Всего	1000	100.00%

Выборочная совокупность составила 50 преподавателей (таблица 5) и 30 сотрудников (таблицы 5,6).

Таблица 5.

Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по должностям

Ваша должность:	Количество	
	абс.	%
Декан факультета	1	2.00%
Зав. кафедрой	3	6.00%
Доцент	20	40.00%
Старший преподаватель	12	24.00%
Преподаватель, ассистент	14	28.00%
Всего	50	100.00%

Таблица 6.

Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по должностям

К какой из категорий относится Ваша должность:	Количество	
	абс.	%
Научные работники	2	6.67%
Инженерно-технический персонал	1	3.33%
Обслуживающий персонал	3	10.00%
Административно-хозяйственный персонал	6	20.00%
Учебно-вспомогательный персонал	18	60.00%
Всего	30	100.00%

Среди работодателей Белгородской области было опрошено 50 респондентов – таблица 7. Квотным признаком в этом случае являлось наличие договорных отношений организации (учреждения) с НИУ «БелГУ».

Таблица 7.

Распределение работодателей по сферам деятельности

Сфера деятельности Вашей организации?	Количество	
	абс.	%
Армия, милиция	3	6.00%
Государственное управление и органы местного самоуправления	9	18.00%
Жилищное и коммунальное хозяйство	2	4.00%
Медицина, здравоохранение	5	10.00%
Наука и образование, культура	5	10.00%
Общественные организации, политические партии и движения	5	10.00%
Средства массовой информации (электронные и печатные)	2	4.00%
Строительство и недвижимость	1	2.00%
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	4	8.00%
Производство, промышленность	5	10.00%
Связь, телекоммуникации	1	2.00%
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	2	4.00%
Социальное обеспечение	1	2.00%
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	3	6.00%
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	3	6.00%
Финансы и страхование, банковское дело	2	4.00%
Всего	50	100.00%

Данная выборка является репрезентативной по отношению к генеральной совокупности.

Обработка результатов осуществлялась с помощью программного продукта «ДА-система» (версия 5.0). Преимуществом данного программного продукта является возможность реализации так называемой «ДА-технологии» обработки и анализа данных, опирающейся на детерминационный анализ. Предлагаемый в «ДА-системе» набор процедур позволил решать широкий круг проблем, возникающих при работе с качественными и количественными данными.

Сроки проведения исследования: июль 2013 – январь 2014 года.

3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ»

3.1. Оценка условий, созданных абитуриентам для поступления в НИУ «БелГУ»

По мнению организаторов мониторинга, оценку удовлетворенности качеством образовательных услуг целесообразно производить в отношении не только реальных клиентов вуза – обучающихся, работодателей, но и потенциальных студентов – выпускников. Атрибутами качества, в данном случае, являются доступность, актуальность и полнота информации о предлагаемых направлениях подготовки, качестве преподавания, наличии современной материально-технической базы, возможностей трудоустройства по специальности, стоимости предоставляемых услуг, престижности учреждения ВПО и его дипломов, востребованности предлагаемых специальностей на рынке труда и т.д. Полученная информация позволяет абитуриентам и их родителям окончательно определиться с выбором вуза, подавая документы сразу в несколько. По данным опроса, в 2013 году более половины абитуриентов (59.72%) воспользовались возможностью подать документы в несколько вузов, но для поступления выбрали университет.

Выбор абитуриентов в пользу университета, в первую очередь, был обусловлен наличием в вузе необходимой специальности и престижностью вуза (на это указали 74.47% и 67.92% респондентов соответственно – таблица 8).

Таблица 8.

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Почему Вы выбрали для поступления НИУ «БелГУ»?»

	Количество							
	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Считаю престижным	817	63.43%	614	62.91%	325	65.00%	290	67.92%
Здесь есть необходимая специальность	926	71.89%	607	62.19%	243	48.60%	318	74.47%
Из-за низкого проходного балла	14	1.09%	24	2.46%	15	3.00%	9	2.11%
Из-за стоимости обучения	59	4.58%	48	4.92%	30	6.00%	18	4.22%
Так захотели родители	37	2.87%	50	5.12%	25	5.00%	9	2.11%
Здесь учатся мои друзья	97	7.53%	68	6.97%	37	7.40%	32	7.49%
Из-за близости к дому	156	12.11%	124	12.70%	57	11.40%	59	13.82%
Ничего не знал о других вузах	12	0.93%	9	0.92%	5	1.00%	1	0.23%
Посоветовали учителя	87	6.75%	49	5.02%	12	2.40%	33	7.73%
Из-за знакомств, связей	19	1.48%	25	2.56%	13	2.60%	7	1.64%
Затрудняюсь ответить	22	1.71%	27	2.77%	14	2.80%	5	1.17%
Другое	12	0.96%	1	0.10%	3	0.60%	-	-
Не ответили	17	1.32%	2	0.20%	3	0.60%	-	-
Всего	1288	100.00%	976	100.00%	500	100.00%	427	100.00%

Примерно каждый восьмой абитуриент решил поступать в

университет, потому что он наиболее близко расположен к месту жительства, а почти каждый тринадцатый потому, что в университете учатся его друзья. Обнадеживает, что чуть более 2% набрали ответы – «из-за низкого проходного балла» и «из-за знакомств, связей», в то же время такой же процент ответов «так захотели родители», скорее всего, не отражает реального положения дел.

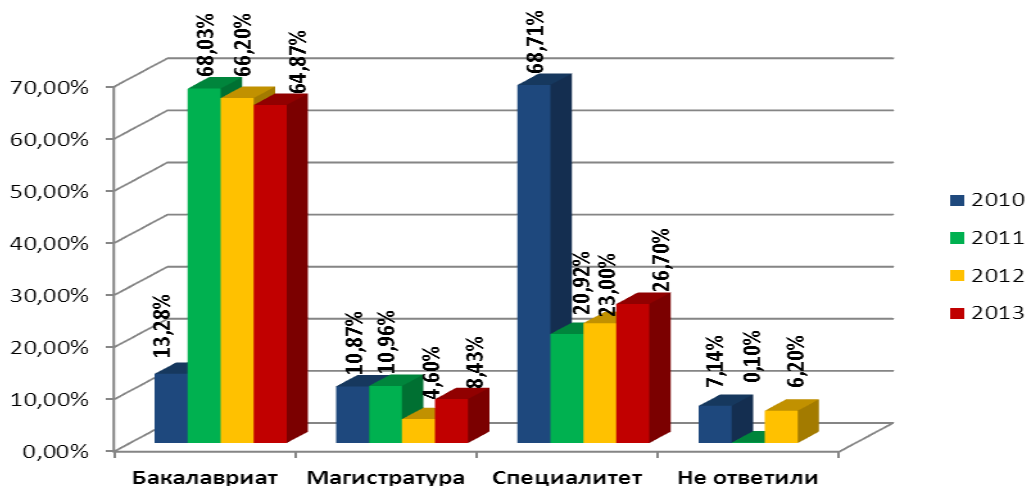
Финансовая доступность и рекомендации учителей, по-прежнему, не являются популярными ответами. Возможно, резервы для обеспечения будущих наборов стоит искать именно в усилении этих позиций.

Несмотря на то, что имидж университета, по-прежнему, остается существенным стимулом к поступлению, наиболее значимым при определении будущего вуза в 2013 году оказался фактор наличия необходимой специальности. Причем значение данного показателя за год значительно выросло (+ 26%). Вероятно, можно констатировать, что перечень предлагаемых в 2013 году программ бакалавриата и магистратуры, в большинстве случаев, обеспечивает потребности поступающих, как в 2010 обеспечивал перечень предлагаемых к освоению специальностей. Прирост показателя, вероятно, обусловлен усилиями факультетов университета по лицензированию новых направлений подготовки на разных уровнях обучения.

В основном выпускников школ привлекает возможность получить в НИУ «БелГУ» квалификацию «бакалавра» (таких 64.87% среди опрошенных), гораздо реже абитуриенты стремятся получить квалификацию «специалиста» (26.70%) и «магистра» (8.43%) – диаграмма 1.

Диаграмма 1.

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «По образовательной программе какого уровня Вы намерены обучаться?»



По объективным причинам большинство факультетов ведет набор преимущественно по образовательным программам «бакалавриата» и «магистратуры». Именно на бакалавриат стремятся поступать выпускники школ, которых, среди абитуриентов, большинство. Однако доля поступающих на бакалавриат имеет тенденцию к снижению. В то время как количество желающих получить образование в магистратуре и на

специалитете растет. Очевидно, что при наличии желаемого направления подготовки, респонденты и их родители предпочтут бакалавриату давно зарекомендовавший себя специалитет.

Абитуриенты всерьёз озабочены вопросами получения высшего образования и его качества, а также дальнейшим трудоустройством. Так, по результатам опроса, наиболее значимыми мотивами для поступления в университет являются – получение знаний (62.06%) и обеспечение себе перспектив трудоустройства (53.86%) – таблица 9. Эти мотиваторы доминируют в опросах абитуриентов не первый год.

Таблица 9.

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Какова Ваша главная цель поступления в вуз?»

	Количество							
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
	2010		2011		2012		2013	
Получить знания	762	59.16%	421	43.14%	270	54.00%	265	62.06%
Получить диплом	303	23.52%	137	14.04%	100	20.00%	76	17.80%
Получить отсрочку от армии	19	1.48%	10	1.02%	9	1.80%	6	1.41%
Оправдать ожидания родителей	30	2.33%	24	2.46%	11	2.20%	9	2.11%
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	666	51.71%	373	38.22%	212	42.40%	230	53.86%
Завести друзей, выйти замуж	26	2.02%	4	0.41%	18	3.60%	3	0.70%
Затрудняюсь ответить	9	0.70%	6	0.61%	5	1.00%	2	0.47%
Другое	4	0.32%	-	-	-	-	-	-
Не ответили	7	0.54%	1	0.10%	5	1.00%	-	-
Всего	1288	100.00%	976	100.00%	500	100.00%	427	100.00%

В сравнении с данными 2012 года, доля поступающих для получения знаний и обеспечения своего трудоустройства возросла и практически превысила показатель 2010 года. Доля тех, кто пришел в вуз «за дипломом» по сравнению с прошлым годом немного снизилась, в то же время почти каждый пятый все еще слабо мотивирован к качественному освоению образовательных программ.

Подавляющее большинство поступающих полагает, что выбранное направление подготовки, в той или иной степени, гарантирует им трудоустройство в будущем (в различной степени уверены в этом 98.84% опрошенных), причем практически каждый третий в этом убежден – диаграмма 2.

Основными источниками информации о возможностях обучения в НИУ «БелГУ», как и в 2012 году, абитуриенты назвали сайт университета (44.96% опрошенных), средства массовой информации (31.15%), друзей и знакомых (30.44%) – таблица 10. Причем в последний год университет эффективнее, чем прежде, взаимодействует со СМИ, о чем свидетельствует

повышение соответствующего показателя почти на 9%. Подавляющее большинство полученная информация удовлетворила полностью (77.05%) или в основном (22.72%).

Диаграмма 2.

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует трудоустройство?»

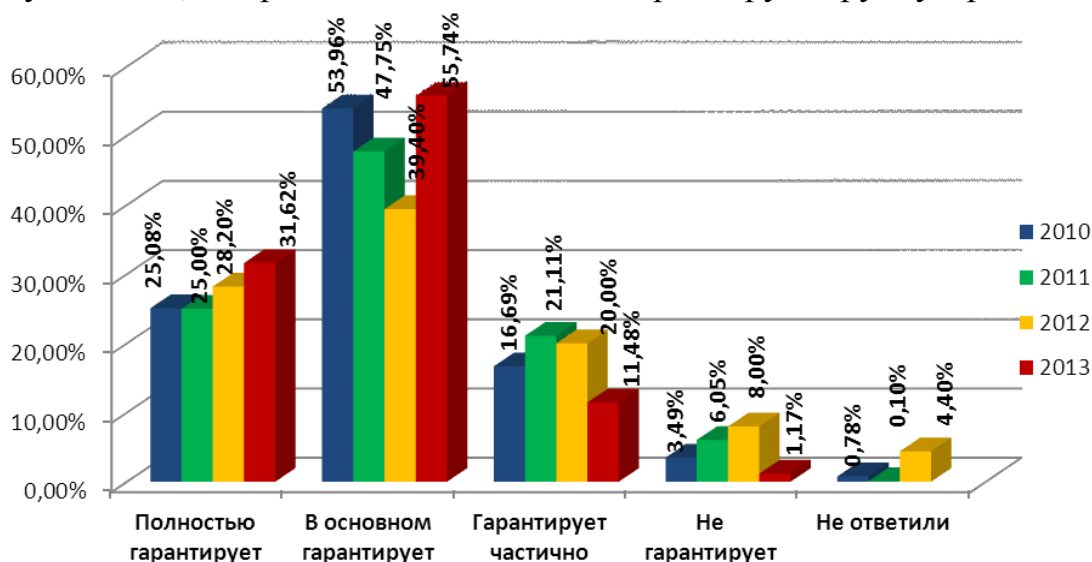


Таблица 10.

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Из каких источников Вы получили информацию о возможностях обучения в НИУ «БелГУ»?»

	Количество							
	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Родители	216	16.77%	172	17.62%	87	17.40%	64	14.99%
Друзья, знакомые	254	19.72%	295	30.23%	113	22.60%	130	30.44%
Средства массовой информации (газеты, радио, телевидение)	320	24.84%	240	24.59%	112	22.40%	133	31.15%
Сайт НИУ «БелГУ»	284	22.05%	413	42.32%	228	45.60%	192	44.96%
Рекламные материалы НИУ «БелГУ»	-	-	39	4.00%	34	6.80%	26	6.09%
Приемная комиссия НИУ «БелГУ»	-	-	38	3.89%	48	9.60%	12	2.81%
Школа, учителя	97	7.53%	123	12.60%	70	14.00%	58	13.58%
Представители НИУ «БелГУ»	94	7.30%	90	9.22%	40	8.00%	40	9.37%
Газета НИУ «БелГУ»	-	-	-	-	32	6.40%	3	0.70%
Другое	5	0.39%	30	3.07%	2	0.40%	-	-
Затрудняюсь ответить	5	0.39%	33	3.38%	7	1.40%	5	1.17%
Не ответили	13	1.01%	1	0.10%	4	0.80%	1	0.23%
Всего	1288	100.00%	976	100.00%	500	100.00%	427	100.00%

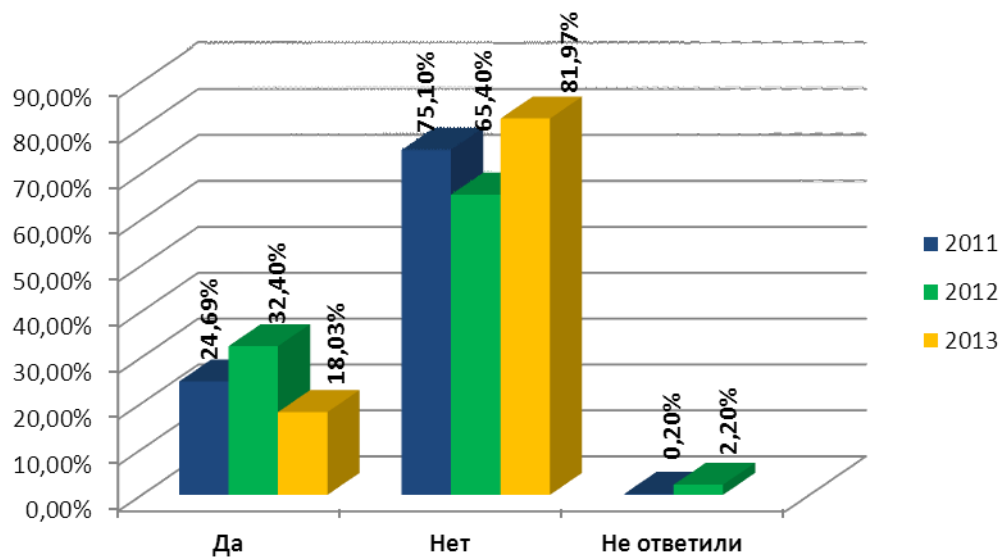
В то же время возможности собственной университетской газеты «ВЕСТИ БелГУ» в 2013 году, по-прежнему, слабо использованы. Информацию из нее почерпнули менее чем 1% поступающих. Представители университета стали источником информации о возможностях обучения в НИУ «БелГУ» всего для 9.37% респондентов, а работники приемной комиссии только для 2.81%. В целом работу приемной комиссии подавляющее большинство поступающих (98.13%) оценили удовлетворительно.

Полученные данные свидетельствуют о значительном резерве для роста эффективности профориентационных мероприятий, организуемых кафедрами университета. Это подтверждается и тем, что подавляющее большинство опрошенных абитуриентов (81.97%) не участвовали в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ «БелГУ» – диаграмма 3.

Среди тех, кто участвовал, 37.66% заявили, что полученная информация дала возможность определиться с выбором места учебы, а 48.05% – с выбором специальности. И только 10.39% опрошенных заявили, что участие в профориентационных мероприятиях никак не повлияло на их выбор. Очевидно, что встречи с преподавателями и сотрудниками конкретных кафедр позволяют школьникам и их родителям получать информацию «из первых рук». Однако, как показывают результаты исследования, этот ресурс слабо используется на протяжении всех четырех лет мониторинга.

Диаграмма 3.

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Участвовали ли Вы в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ «БелГУ»?»



Таким образом, у большинства абитуриентов сформировано и

сохраняется представление о НИУ «БелГУ», как о престижном вузе с широким выбором направлений подготовки. Так, более половины опрошенных выпускников школ подавали документы одновременно в несколько вузов, однако выбор был сделан в пользу НИУ «БелГУ». Безусловно, позитивным моментом является увеличение доли тех, кто приходит в университет за знаниями, а не за «корочкой». Отчасти это стало результатом сформированного в сознании поступающих представления о возможностях дальнейшего трудоустройства. Кроме того, в 2013 году работа со СМИ была организована более эффективно, чем в предыдущие годы.

В то же время, полученные результаты позволяют утверждать, что не все университетские возможности в настоящее время эффективно используются. Имеется значительный резерв для роста эффективности профориентационных мероприятий, организуемых кафедрами университета, повышения информативности и университетских электронных ресурсов, являющихся для молодежи наиболее востребованными источниками информации. Позитивный эффект может дать и популяризация среди школьников университетской газеты.

3.2. Оценка удовлетворенности студентов НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне среднего и высшего профессионального образования

Традиционно в рамках опроса, проведенного среди студентов НИУ «БелГУ», решалось несколько задач. Одна из них была связана с выявлением представлений об университете, сложившихся у этой категории потребителей. Как и в предыдущие годы, студентам было предложено оценить преимущества и недостатки выбранного ими учебного заведения. На вопрос «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?» чаще других студенты выбирали варианты ответа «высокий уровень получаемых знаний» – 34.10% и «широкий выбор специальностей» – 32.80% (таблица 11). В то же время оба показателя пока не достигли уровня 2010 года.

Таблица 11.

Распределение ответов студентов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ от других вузов?»

	Количество							
	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	702	28.19%	694	27.76%	621	24.84%	189	18.90%
Высокий уровень получаемых знаний	1003	40.28%	875	35.00%	794	31.76%	341	34.10%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	592	23.78%	654	26.16%	636	25.44%	288	28.80%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	178	7.15%	302	12.08%	228	9.12%	123	12.30%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	476	19.12%	547	21.88%	603	24.12%	278	27.80%
Наличие мер социальной поддержки	92	3.69%	148	5.92%	147	5.88%	88	8.80%
Широкий выбор специальностей	1076	43.21%	812	32.48%	906	36.24%	328	32.80%
Приемлемая стоимость обучения	728	29.24%	644	25.76%	549	21.96%	196	19.60%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	256	10.28%	269	10.76%	233	9.32%	86	8.60%
Безопасность, комфортность учебы	270	10.84%	299	11.96%	254	10.16%	127	12.70%
Доступность и полнота информации об университете	296	11.89%	313	12.52%	259	10.36%	120	12.00%
Отличий не вижу	116	4.66%	99	3.96%	102	4.08%	58	5.80%
Затрудняюсь ответить	99	3.98%	92	3.68%	61	2.44%	37	3.70%
Близость к месту проживания	7	0.28%	5	0.20%	1	0.04%	-	-

Другое	-	-	-	-	3	0.12%	-	-
Не ответили	1	0.04%	12	0.48%	7	0.28%	1	0.10%
Всего	2490	100.00%	2500	100.00%	2500	100.00%	1000	100.00%

Несколько реже студенты отмечали современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение учебного процесса (28.80%), а также возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования (27.80%), причем значения этих показателей в 2013 году стали выше по сравнению с тремя предыдущими годами.

Выросла и доля студентов, отметивших безопасность, комфортность учебы, в 2013 году такой вариант выбрал почти каждый восьмой обучающийся. Немного улучшился показатель, характеризующий возможности получения мер социальной поддержки в университете. Увеличилась и доля студентов, отмечающих в качестве достоинства НИУ «БелГУ» «наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза».

Негативной тенденцией представляется постепенное снижение доли тех, кто к преимуществам университета относит конкурентоспособность получаемого диплома и приемлемую стоимость обучения (снижение по этим показателям с 2010 года составляет 9.29% и 9.64% соответственно).

Таким образом, в 2013 году слабыми позициями, по мнению студентов, выглядят конкурентоспособность получаемого диплома и стоимость обучения. Напротив, имидж государственного национального университета, предоставляющего студентам возможности не только получить хорошие знания, но и реализовать себя в научно-исследовательской деятельности на хорошей материально-технической базе, укрепился в сознании обучающихся. Примечательно, что и такие позиции как, бережное сохранение традиций, социальная поддержка, комфортность учебы были отмечены студентами чаще, чем в прошлом году.

По-прежнему каждый пятый не видит никаких отличий «родного» alma mater от других вузов в худшую сторону, что, несомненно, является позитивным фактом. Каждый четвертый среди опрошенных респондентов (25.00%) затруднился в определении слабых сторон НИУ «БелГУ», причем по этому показателю наблюдается устойчивая тенденция к снижению – таблица 12.

Главным недостатком вуза, по мнению студентов, является высокая стоимость обучения (об этом заявили 20.20% опрошенных) при недостаточном уровне получаемых знаний (17.50%). Проблемой, по-прежнему, остается и отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями – 12.90%. Чаще, чем в прошлые годы, студенты указали на отсутствие свободы и ущемление интересов (11.50%). Эти варианты ответа не первый год лидируют среди студенческих оценок основных недостатков обучения в НИУ «БелГУ», что

свидетельствует о системности проблемы высокой стоимости обучения в университете. По всей видимости, руководству университета следует проработать механизмы повышения финансовой доступности образования, например, за счет распространения целевой контрактной подготовки, где это возможно, образовательных кредитов и т.п.

Таблица 12.

Распределение ответов студентов на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

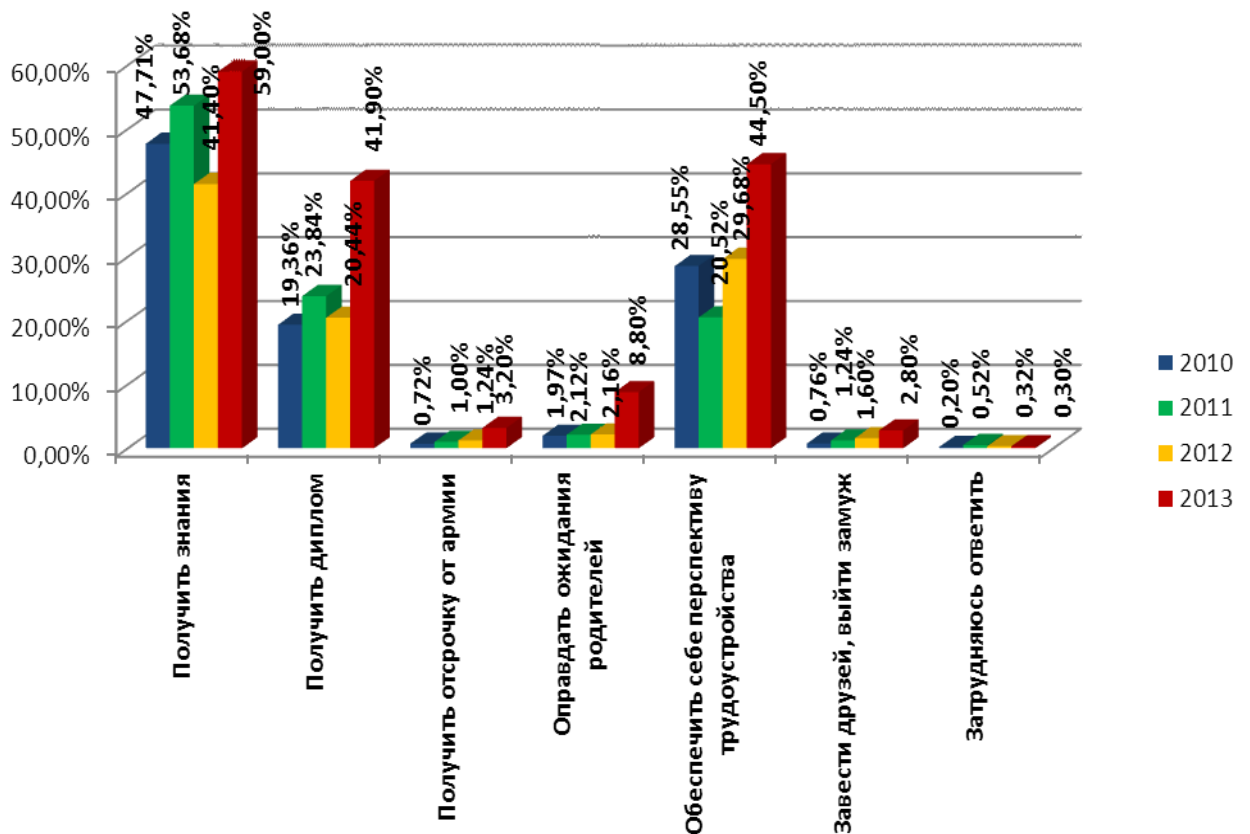
	Количество							
	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	157	6.31%	211	8.44%	226	9.04%	124	12.40%
Недостаточный уровень получаемых знаний	265	10.64%	335	13.40%	306	12.24%	175	17.50%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	109	4.38%	175	7.00%	132	5.28%	60	6.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	201	8.07%	258	10.32%	196	7.84%	115	11.50%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	237	9.52%	222	8.88%	254	10.16%	129	12.90%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	216	8.67%	183	7.32%	177	7.08%	84	8.40%
Высокая стоимость обучения	413	16.59%	400	16.00%	496	19.84%	202	20.20%
Отличий не вижу	530	21.29%	515	20.60%	559	22.36%	215	21.50%
Затрудняюсь ответить	1018	40.88%	920	36.80%	853	34.12%	250	25.00%
Другое	37	1.42%	42	1.04%	10	0.40%	-	-
Не ответили	1	0.04%	37	1.48%	31	1.24%	6	0.60%
Всего	2490	100.00%	2500	100.00%	2500	100.00%	1000	100.00%

По сравнению с прошлым годом, структура негативных оценок изменилась незначительно, однако если снижение престижности получаемого диплома может быть обусловлено, в том числе, российской тенденцией снижения престижности высшего образования в целом, то негативные оценки отношений между студентами и преподавателями, уровня получаемых знаний свидетельствуют о внутренних проблемах вуза, требующих внимания со стороны администрации. Безусловно, обеспечение финансовой доступности обучения в университете остается также важнейшей задачей.

Согласно результатам опроса, основными мотивами поступления большинства респондентов, как и у тех, кто поступал в этом году, были: желание получить знания (такой вариант выбрали 59.00% опрошенных) и стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (44.50%). Причем

значения обоих показателей за последний год выросли на 17.60% и 14.82% соответственно. Вероятно, можно констатировать, что студенты осознают, что получения «корочки» уже недостаточно для построения успешной профессиональной карьеры, а, следовательно, растет доля тех, кто приходит в вуз за знаниями. Однако и доля тех, кто пришел за дипломом, тоже выросла на 21.46%.

Диаграмма 4.
Распределение ответов студентов на вопрос «Какова Ваша главная цель поступления в вуз?»



В то же время только у половины (48.20%) респондентов их ожидания «в основном» оправдались, почти у каждого четвертого – «лишь некоторые», и только 20.30% студентов считают, что их ожидания оправдались «полностью» – таблица 13. Отметим относительную стабильность оправданности в той или иной мере ожиданий студентов на протяжении четырех лет мониторинга, однако доля тех, чьи ожидания оправдались полностью, снизилась за счет студентов, которые выбрали вариант «лишь некоторые».

Вероятно, такой результат обусловлен не только утратой иллюзий, в связи с «вхождением во взрослую жизнь», трудностями адаптации вчерашних школьников к учебе в высшем учебном заведении, но и недостаточным качеством предоставляемых образовательных услуг, а в ряде

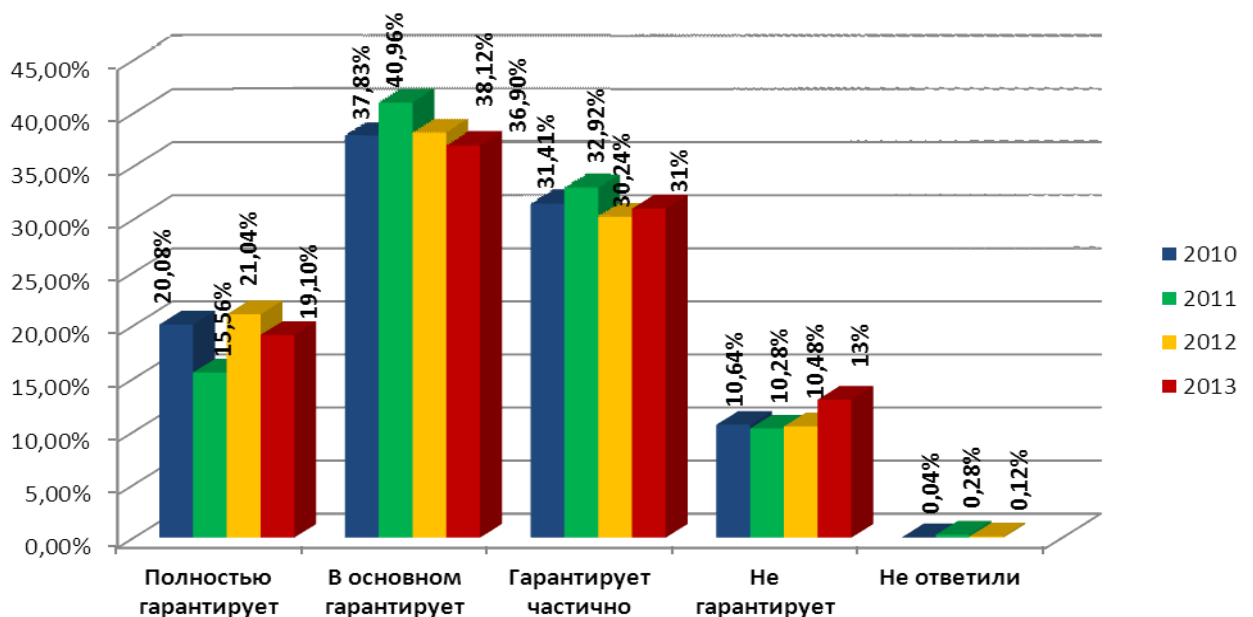
случаев и отсутствием контакта с преподавателями, снижением уверенности в дальнейшем трудоустройстве.

Таблица 13.
Распределение ответов студентов на вопрос: «Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?»

	Количество							
	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Полностью	631	25.34%	573	22.92%	631	25.24%	203	20.30%
В основном	1234	49.56%	1261	50.44%	1215	48.60%	482	48.20%
Лишь некоторые	520	20.88%	484	19.36%	496	19.84%	245	24.50%
Нет	104	4.18%	130	5.20%	127	5.08%	66	6.60%
Не ответили	1	0.04%	52	2.08%	31	1.24%	4	0.40%
Всего	2490	100.00%	2500	100.00%	2500	100.00%	1000	100.00%

Уверенность в гарантиях трудоустройства у студентов значительно ниже, нежели у тех, кто только поступил в университет. Полную уверенность в гарантиях трудоустройства по специальности высказали только 19.10% респондентов. В целом степень уверенности немного снизилась, а почти каждый восьмой (13%) выбрал вариант «не гарантирует» – диаграмма 5. Значение данного показателя – наивысшее по сравнению с предыдущими годами.

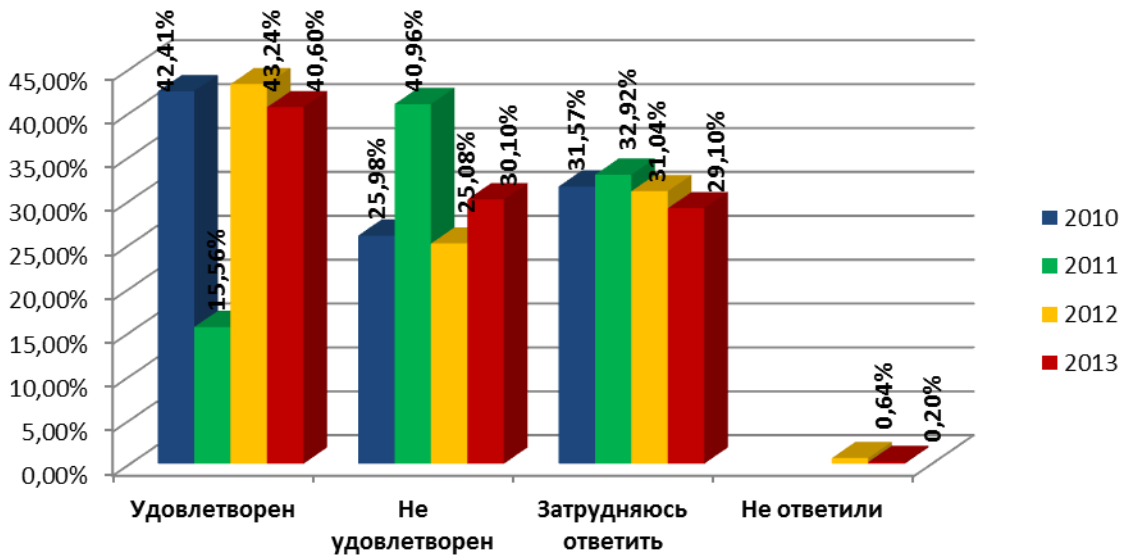
Диаграмма 5.
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?»



Сложившаяся на рынке труда ситуация не удовлетворяет практически каждого четвертого студента – диаграмма 6, причем степень неудовлетворенности выросла в сравнении с 2012 годом почти на 5%.

Диаграмма 6.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами трудоустройства по специальности?»



Учитывая, что для молодых людей, обучающихся в вузе, параметрами качества образовательных услуг являются не только организация учебного процесса, но и психологический комфорт в отношениях с преподавателями, однокурсниками, возможность участия в общественных, спортивных, творческих мероприятиях и др., студентам НИУ «БелГУ», им было предложено оценить различные аспекты студенческой жизни.

В целом используемые показатели удовлетворенности условно можно разделить на следующие большие блоки: организация обучения и обеспечение учебного процесса; наличие возможностей самореализации; социально-бытовая обустроенность; морально-психологический комфорт.

Первый блок показателей связан с организацией учебного процесса и включал показатели удовлетворенности: графиком и содержанием учебы, возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин, качеством преподавания, обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой, организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.), возможностями получения дополнительного образования (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.).

Содержанием и графиком учебы, в той или иной степени, удовлетворено подавляющее большинство респондентов (на это указали 62.80% и 59.10% опрошенных студентов соответственно) – диаграммы 7 и 8.

В то же время по обоим показателям можно констатировать негативную тенденцию их снижения.

Диаграмма 7.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»

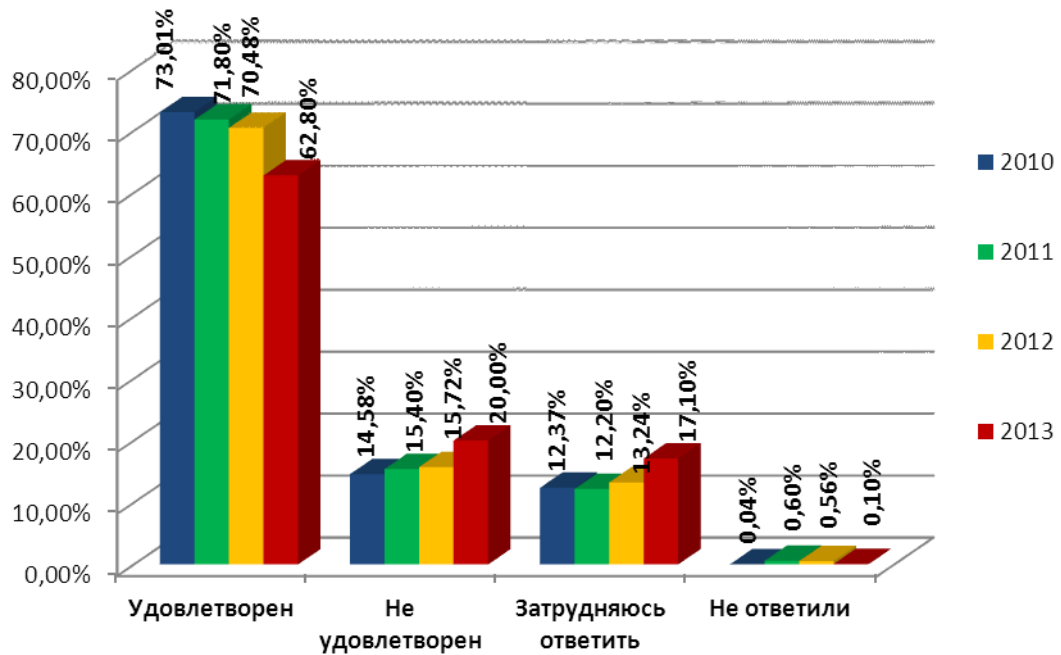
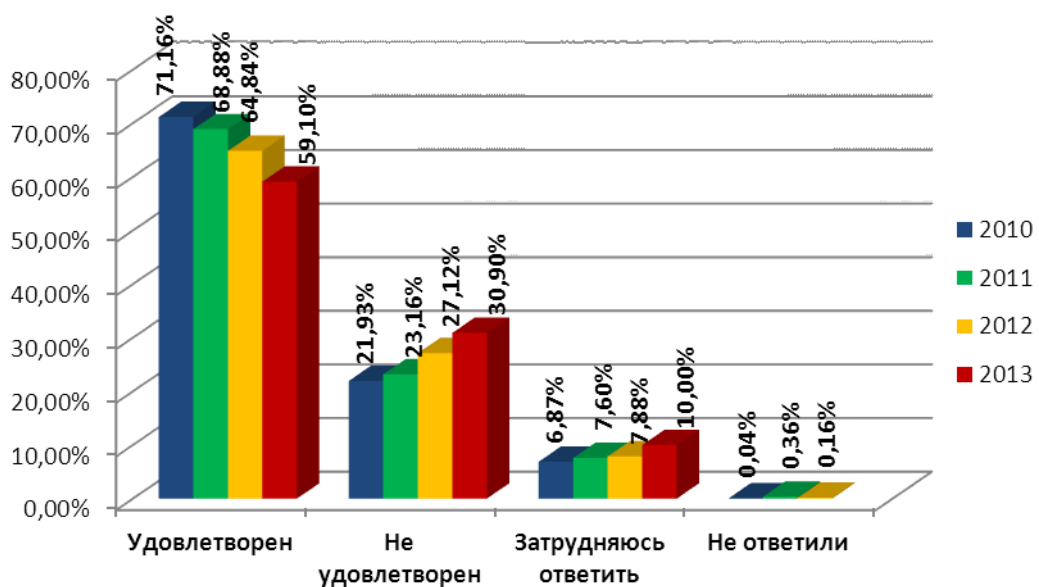


Диаграмма 8.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

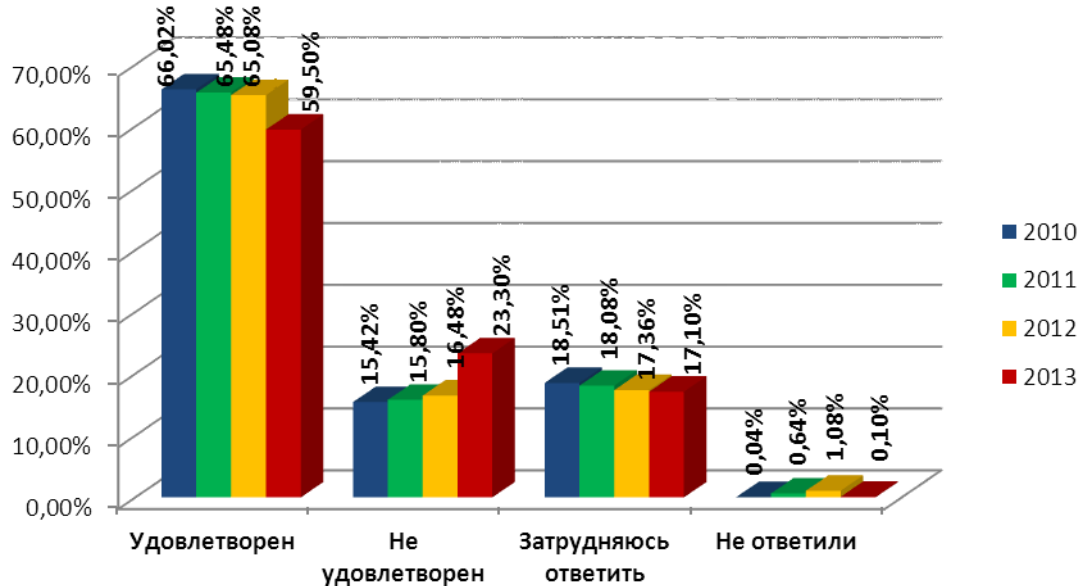


Показатель удовлетворенности содержанием учебы снижается, в том, числе, и за счет отсутствия возможности у студентов выбора специализации и вариативных дисциплин. Так, в 2013 году почти каждый четвертый на

вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?» выбрал вариант ответа «не удовлетворен» (диаграмма 9).

Диаграмма 9.

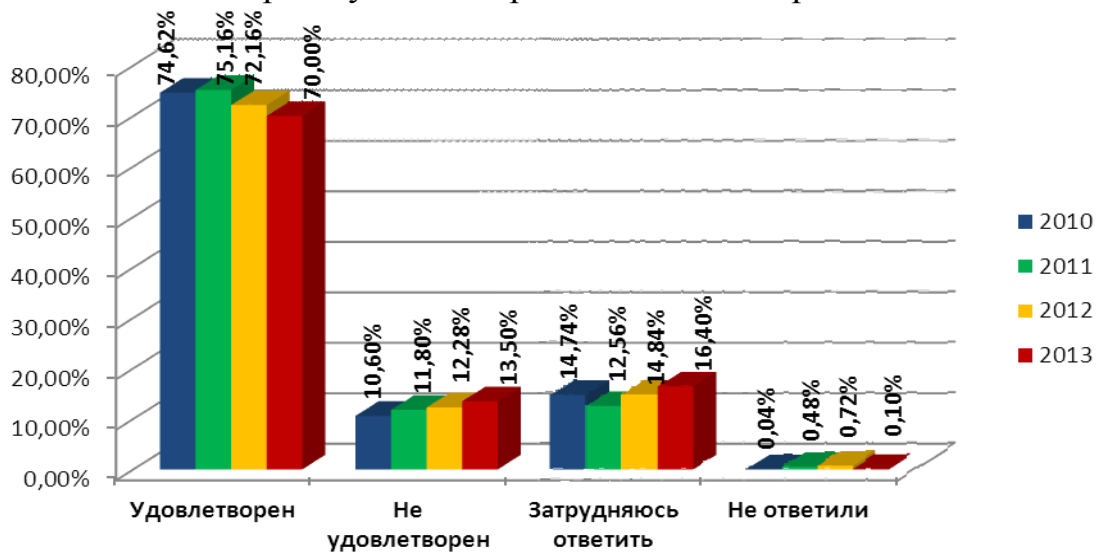
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?»



Большинство опрошенных студентов НИУ «БелГУ» удовлетворяет качество преподавания (70.00% респондентов). В то же время 16.40% затруднились его оценить и 13.50% оценивают уровень преподавания в университете как неудовлетворительный (диаграмма 10).

Диаграмма 10.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»



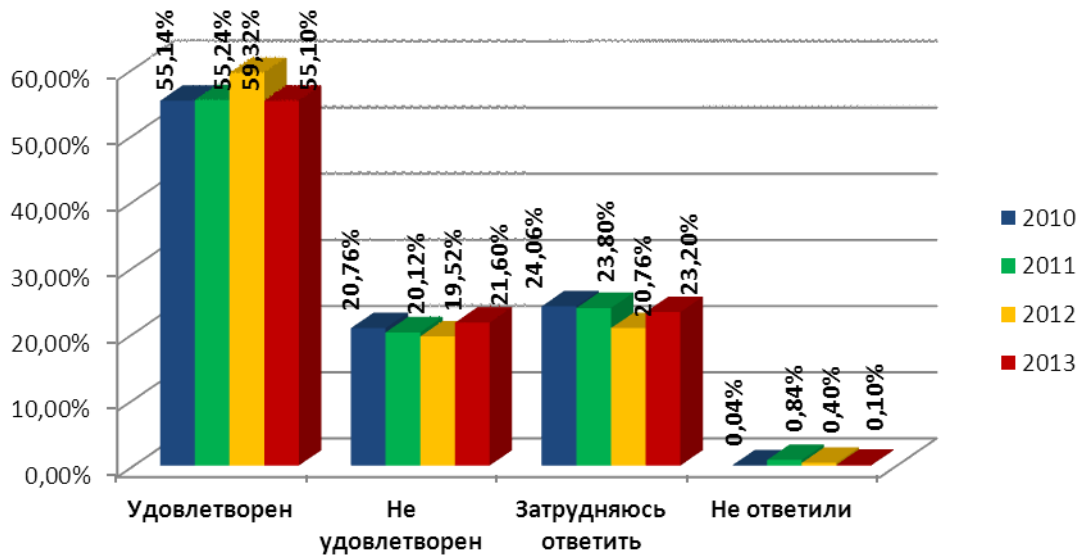
Отметим, что показатель оценки студентами качества преподавания немного снизился по сравнению с результатами опроса 2010 года (тогда удовлетворены качеством преподавания в НИУ «БелГУ» были 74.62% респондентов).

В течение двух лет данный показатель удовлетворенности претерпевает незначительные изменения (диаграмма 10). Но все же отметим - ежегодно он снижается на 2-3%.

Немногим более половины респондентов (55.10%) удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.), в то время как почти каждый пятый (21.60%) не удовлетворен этим аспектом образовательного процесса – диаграмма 11.

Диаграмма 11.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)?»



Тем не менее, позитивный результат прошлого года не закрепился, в 2013 году показатель удовлетворенности организацией практик вернулся к уровню 2010-2011 гг. Вероятно, это связано не только с недостаточной эффективностью организации взаимодействия с работодателями, но и слабой методической обеспеченностью практик, обуславливающей несоответствие представлений студентов о практике с реальной действительностью.

По-прежнему, неоправданные ожидания студентов могут быть связаны, в первую очередь, с содержанием изучаемых дисциплин, отсутствием возможностей выбора специализации и вариативных дисциплин и неоптимальной организацией практик, а также, с возможной тенденцией ухудшения качества преподавания, что в целом относится к

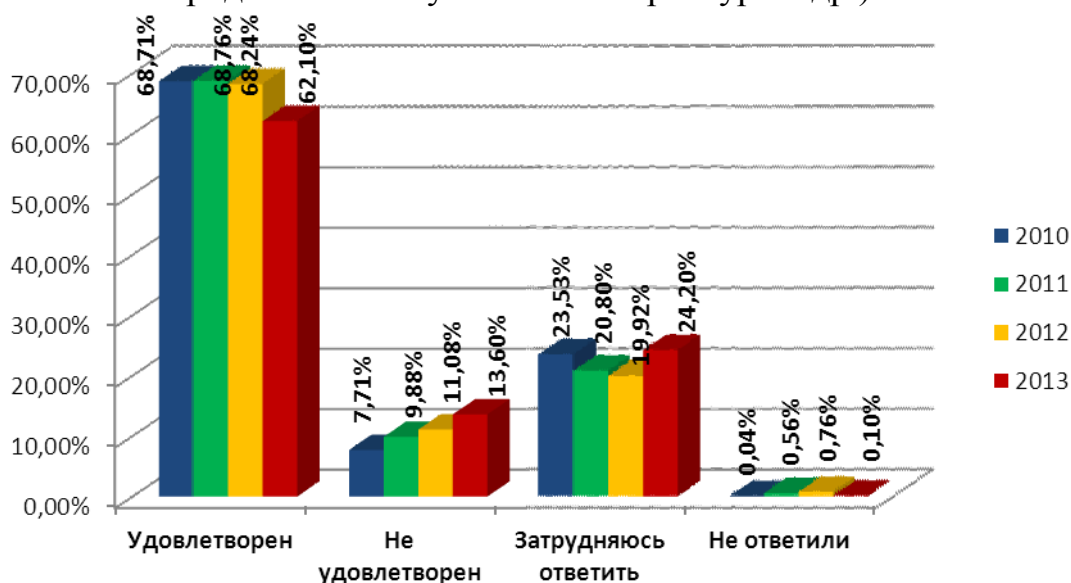
факторам, снижающим общую оценку качества образовательного процесса в НИУ «БелГУ».

В сложившейся ситуации повышению конкурентоспособности будущего специалиста может способствовать получение им дополнительного образования. Кроме того, продолжение обучения в аспирантуре может стать хорошей альтернативой трудоустройству «не по специальности».

В то же время на вопрос о возможностях получения дополнительного образования (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.) почти каждый четвертый студент затруднился ответить, а каждый седьмой – не удовлетворен тем, как эти возможности предоставляются в НИУ «БелГУ» (диаграмма 12). Отметим, предыдущие три года данный показатель находился на одном уровне и только в 2013 году снизился на 6.14%.

Диаграмма 12.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)?»



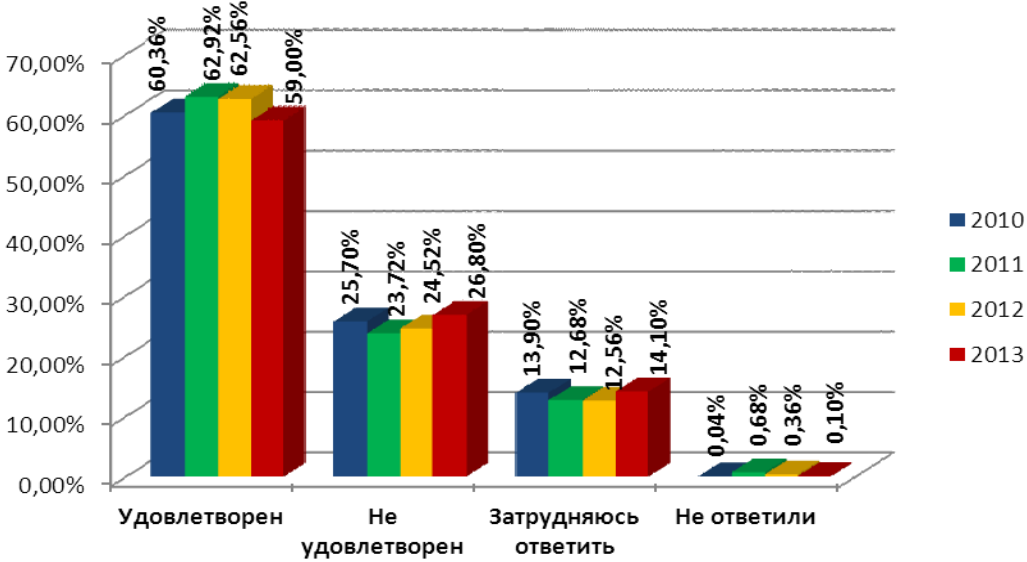
В целом можно констатировать, что оценки по показателям организации учебного процесса в большинстве случаев удовлетворительны. По-прежнему, наиболее высокую оценку в этом блоке получил показатель «качества преподавания», а наименее – показатель «организации практик». Однако в 2013 снижение произошло практически по всем показателям этого блока.

Не менее важным аспектом качества образовательных услуг является обеспеченность студентов учебной и учебно-методической литературой. Более половины студентов удовлетворены этой стороной учебного процесса – диаграмма 13. При этом удовлетворенность за последний год немного

снизилась (с 62.56% до 59%). Соответственно, немного выросла доля неудовлетворенных и затруднившихся с ответом на вопрос.

Диаграмма 13.

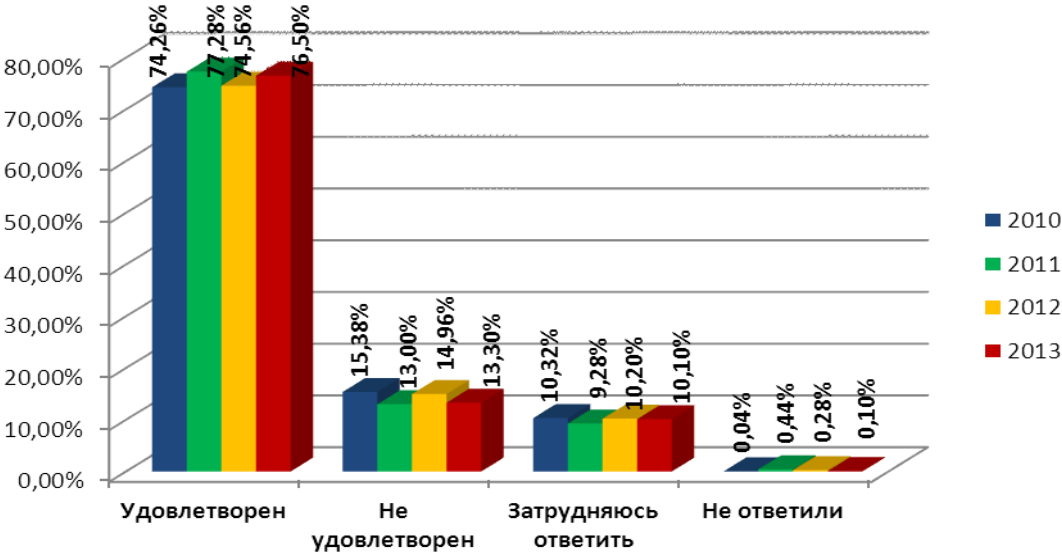
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»



Большинство опрошенных студентов НИУ «БелГУ» считают доступными для себя возможности библиотек университета (на это указали 76.50% респондентов) – диаграмма 14. Под доступностью библиотек в данном случае понимались: оптимальный режим работы, простота системы поиска и получения литературы, актуальность имеющихся в библиотеке источников информации и т.д.). По сравнению с данными 2012 года число студентов, удовлетворительно оценивающих работу библиотек, немного увеличилось.

Диаграмма 14.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

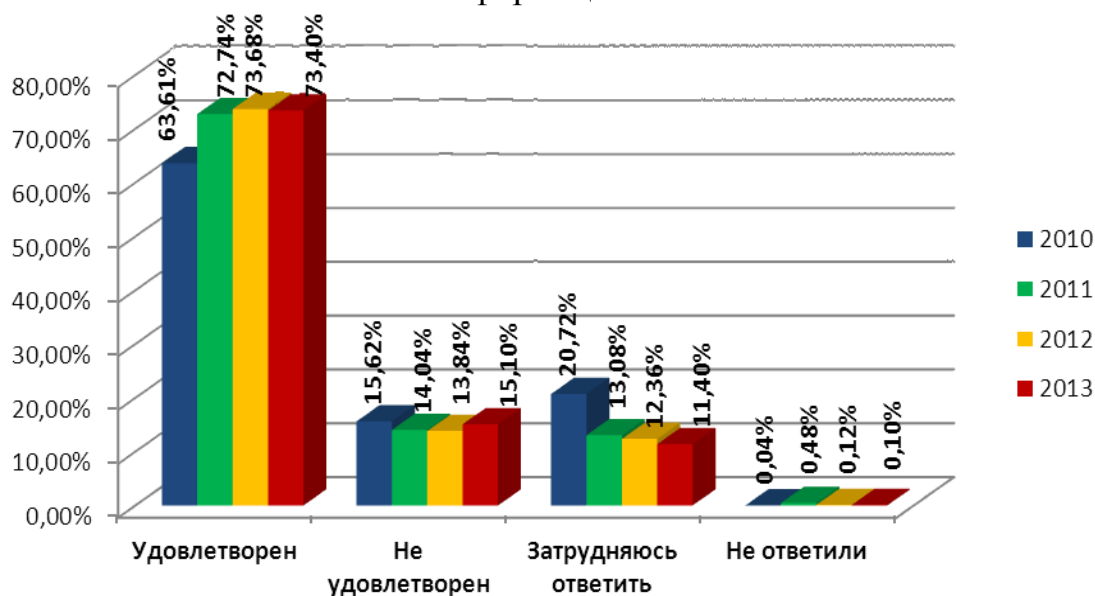


Аналогичную оценку студенты дали возможностям получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет. Так, удовлетворены доступностью электронных источников информации 73.40% респондентов. В то же время 15.10% респондентов не согласны с большинством и считают неудовлетворительной доступность электронных ресурсов – диаграмма 15.

Положительным является тот факт, что в 2010 году доля удовлетворенных доступностью электронных ресурсов была меньше на 10%, нежели в последние годы, в то же время «рывка» не произошло, показатель остается на одном уровне вот уже три года. В 2013 году сохранилась позитивная тенденция снижения доли затруднившихся оценить доступность электронных источников информации.

Диаграмма 15.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

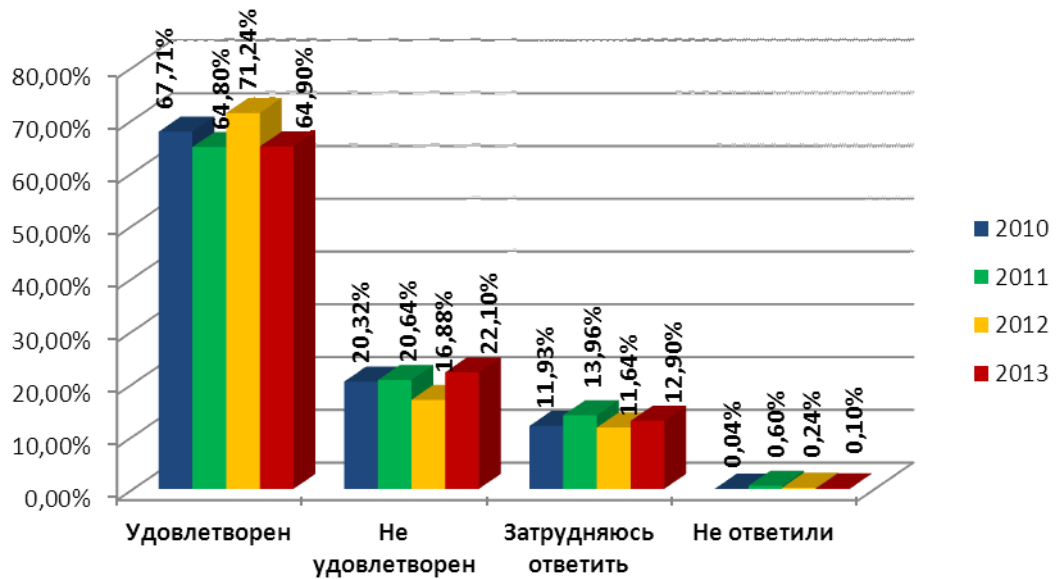


В 2013 году студенты реже удовлетворительно оценивали чистоту и оснащенность аудиторий (64.90% против 71.24% в прошлом году) (диаграмма 16).

Таким образом, характеризуя обеспеченность образовательного процесса, можно заключить, что в большинстве случаев студенты удовлетворительно оценивают его составляющие; при этом чаще других позиций студентов удовлетворяют показатели «доступности библиотек и электронных источников», а реже – «обеспеченность учебной и учебно-методической литературой». Показатели удовлетворенности учебно-методической литературой, чистотой и оснащенностью аудиторий за последний год снизились.

Диаграмма 16.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащенностью и чистотой аудиторий?»



Следующий блок вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий обучения студентов. Наименее удовлетворены студенты НИУ «БелГУ» условиями проживания в общежитии – удовлетворительно их оценили только 31.40%, что сопоставимо с результатами 2011 и 2012 годов (28.72% и 29.84% соответственно) и существенно выше оценки, полученной в 2010 году (15.86%). Безусловно, это связано и с тем, что большинство опрошенных студентов не нуждаются в общежитии или самостоятельно решают проблему жилья (косвенно об этом свидетельствует большой процент затруднившихся ответить на вопрос – 48.90%).

Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены немногим более половины студентов НИУ «БелГУ» (51.70%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвался примерно каждый третий опрошенный (33.20%) – диаграмма 17. Отчасти проблема с неудовлетворительной организацией питания в университете уже решается, результаты открытия новых студенческих буфетов и кафе возможно будет оценить только в следующем году.

Данные опроса подтверждают недостаточную информированность студентов о возможностях поддержания здоровья и получения мер социальной поддержки от университета. Так более трети респондентов затруднились оценить возможности получения качественной медицинской помощи, а почти каждый четвертый не смог прокомментировать социальную политику университета (диаграммы 18 и 19).

Диаграмма 17.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

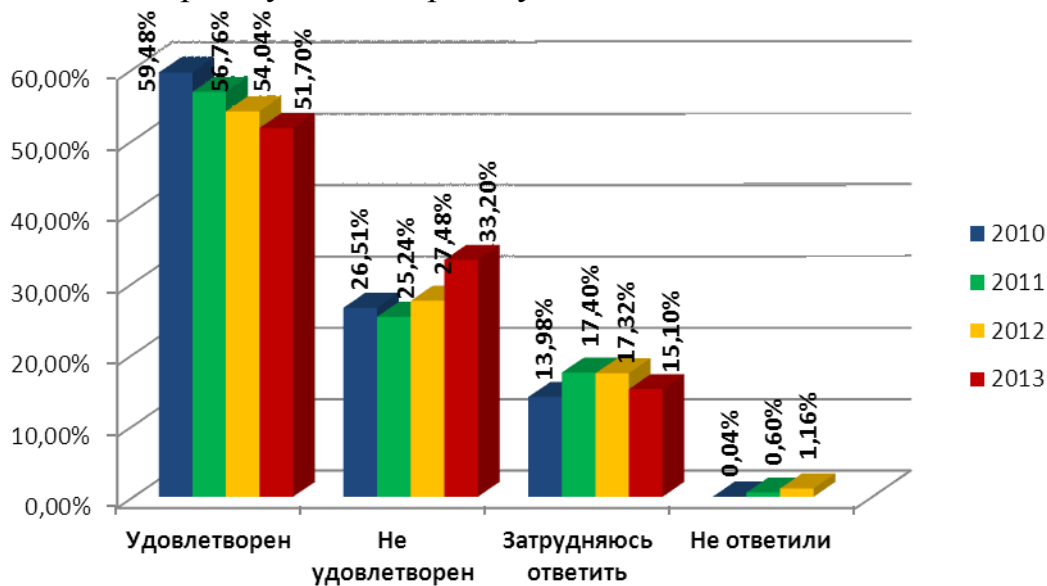
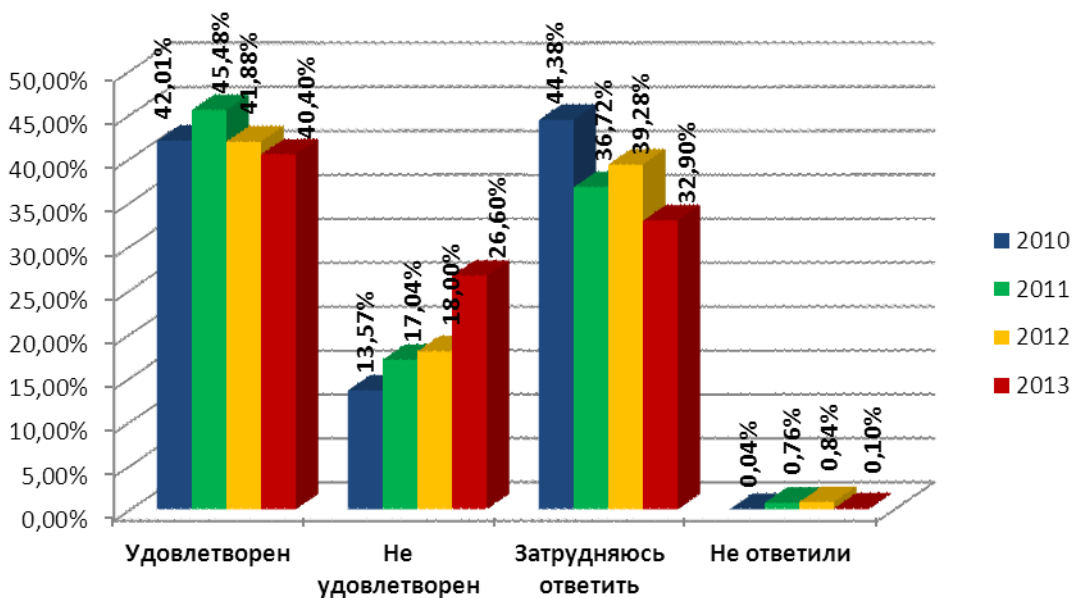


Диаграмма 18.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

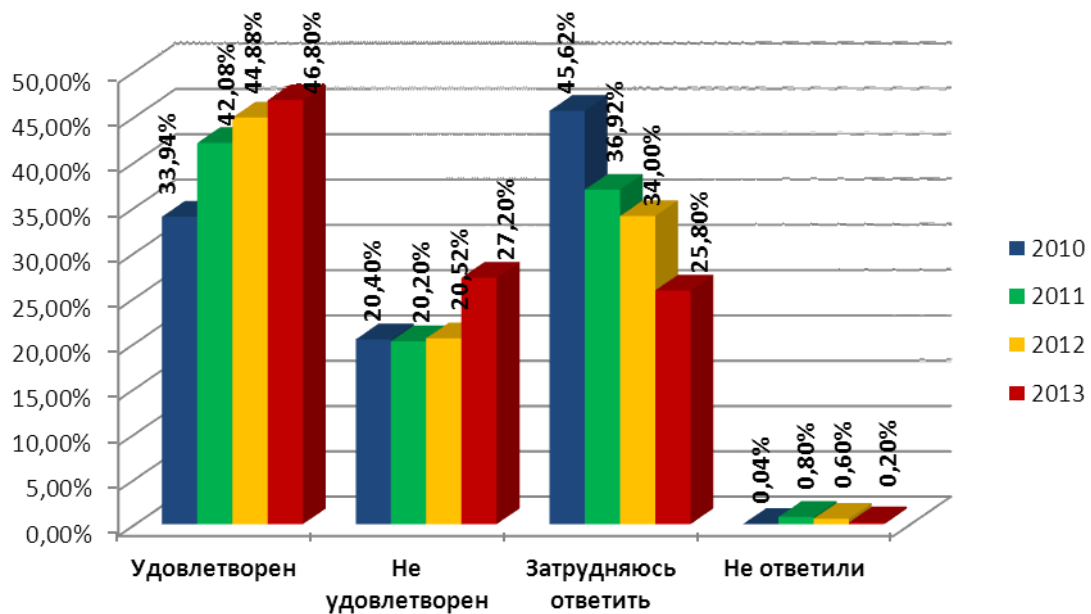


При этом в 2010-2013 годы наблюдается относительно небольшая положительная тенденция роста удовлетворенности студентов возможностями получения мер социальной защиты и отрицательная тенденция по возможности получения медицинской помощи в НИУ «БелГУ». Так по сравнению с данными 2010 года на 12,86% выросла доля удовлетворенных

возможностями получения социальной поддержки. Однако рост этот, как показано на диаграмме 19, произошел, прежде всего, за счет снижения доли затруднившихся ответить, которая, тем не менее, остается, по-прежнему, довольно большой, при этом доля не удовлетворенных обоими показателями выросла (диаграмма 18).

Диаграмма 19.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

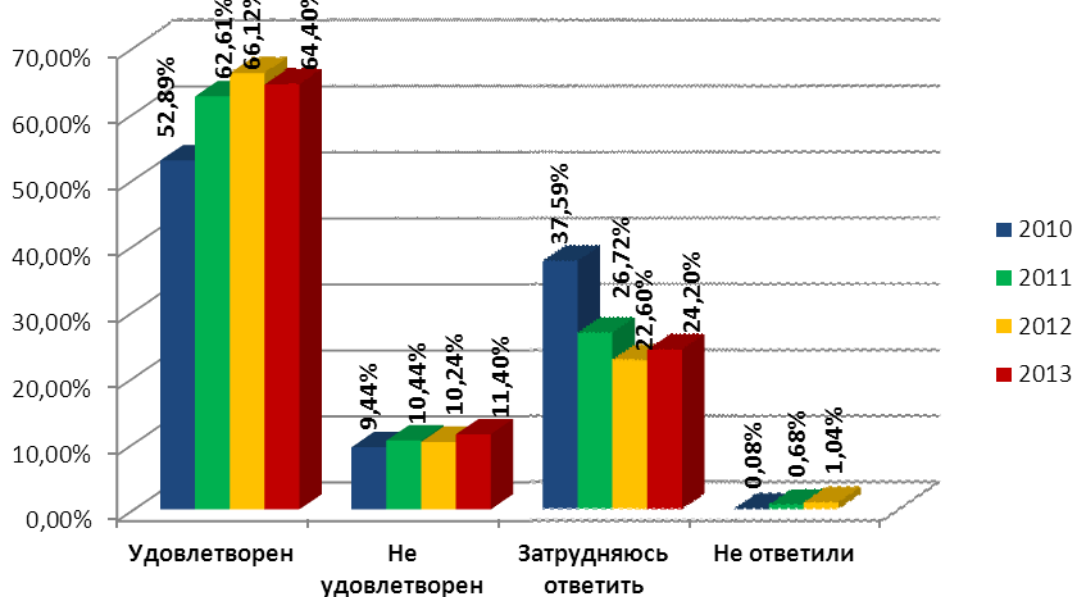


Таким образом, в ходе оценки социально-бытовых условий студентов выяснилось, что большой процент опрошенных не имеет сформированного представления о способах получения медицинской помощи и мерах социальной поддержки, реализуемых в университете. Отмечается тенденция к снижению уровня удовлетворенности качеством питания. В целом степень удовлетворенности показателями этого блока меньше, чем двух предыдущих.

Важным аспектом студенческой жизни представляется творческая самореализация и самовыражение. Условиями, созданными в университете для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 64,40% студентов (диаграмма 20). Значительная разница в представлениях абитуриентов и студентов об условиях, созданных в университете для молодых исследователей, свидетельствует, что и по этой позиции ожидания студентов остаются нереализованными.

Диаграмма 20.

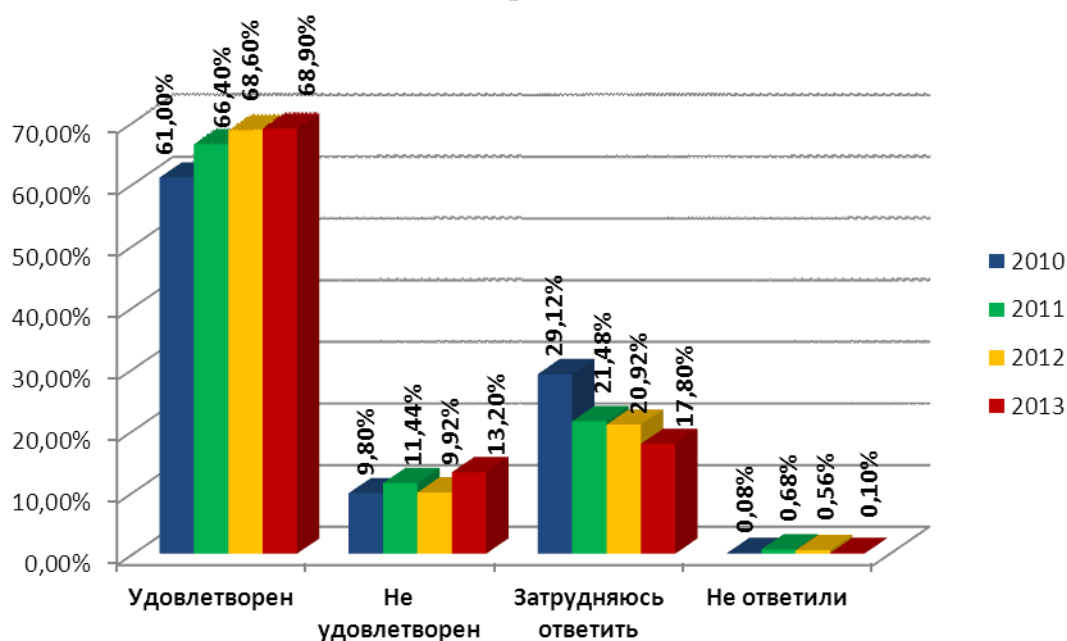
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре?»



Возможности творческого самовыражения в университете студенты также оценивают в целом положительно – 68.90% (диаграмма 21). Значение показателя практически осталось на уровне прошлого года, расхождение укладывается в пределы статистической погрешности. Не удовлетворен этими возможностями примерно каждый десятый студент.

Диаграмма 21.

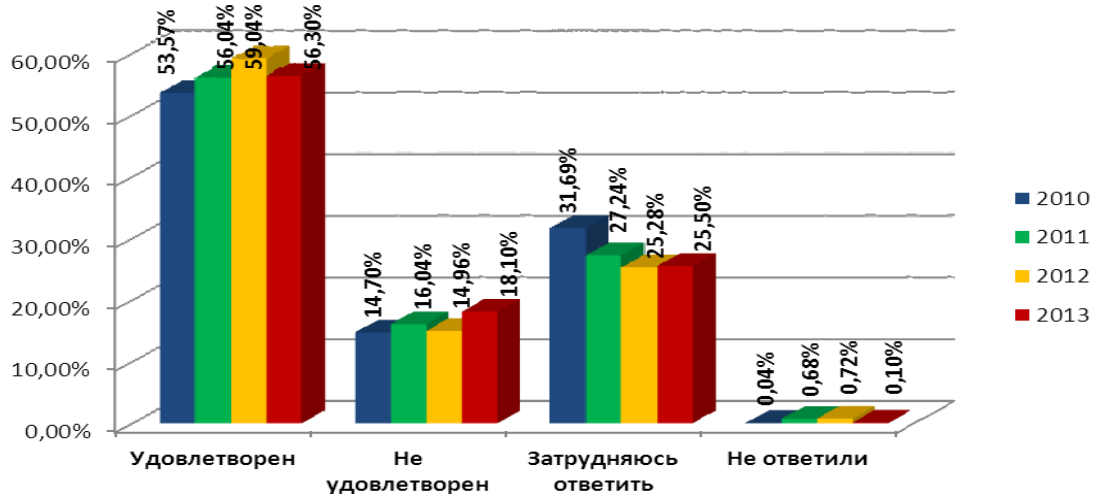
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»



Немногим более половины студентов (56.30%) НИУ «БелГУ» удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете. Однако значение показателя удовлетворенности вернулось к уровню 2011 года, а доля респондентов, затруднившихся ответить на этот вопрос, сравнительно велика (каждый четвертый) – диаграмма 22.

Диаграмма 22.

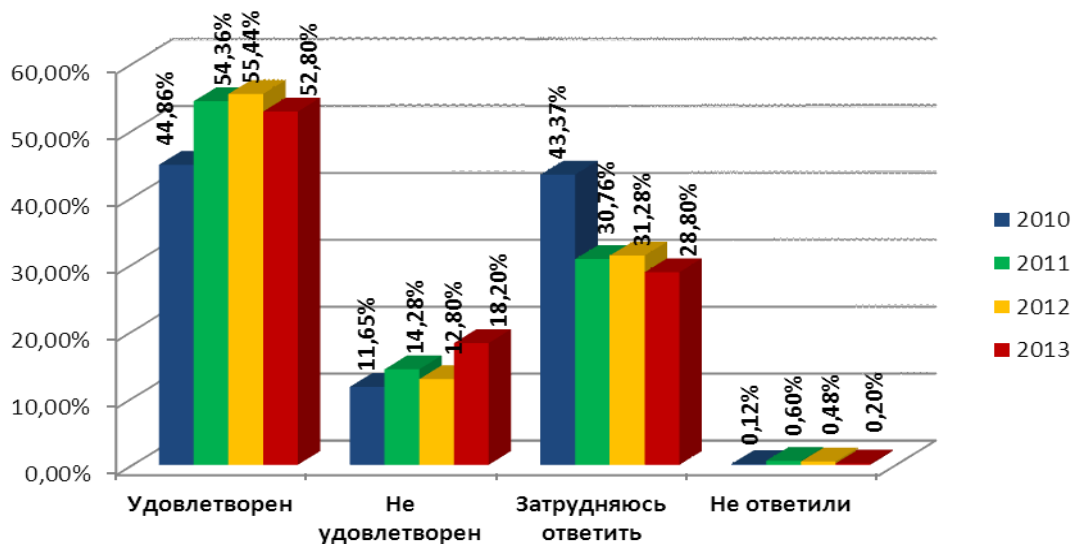
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете?»



Еще больше опрошенных затруднились с ответом на вопрос о признании их достижений (премирование, поощрение грамотами и др.), видимо ввиду отсутствия таковых – диаграмма 23. Доля удовлетворенных этим параметром деятельности университета тоже немного снизилась, при одновременном росте тех, кто дал неудовлетворительную оценку.

Диаграмма 23.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов, достижений?»



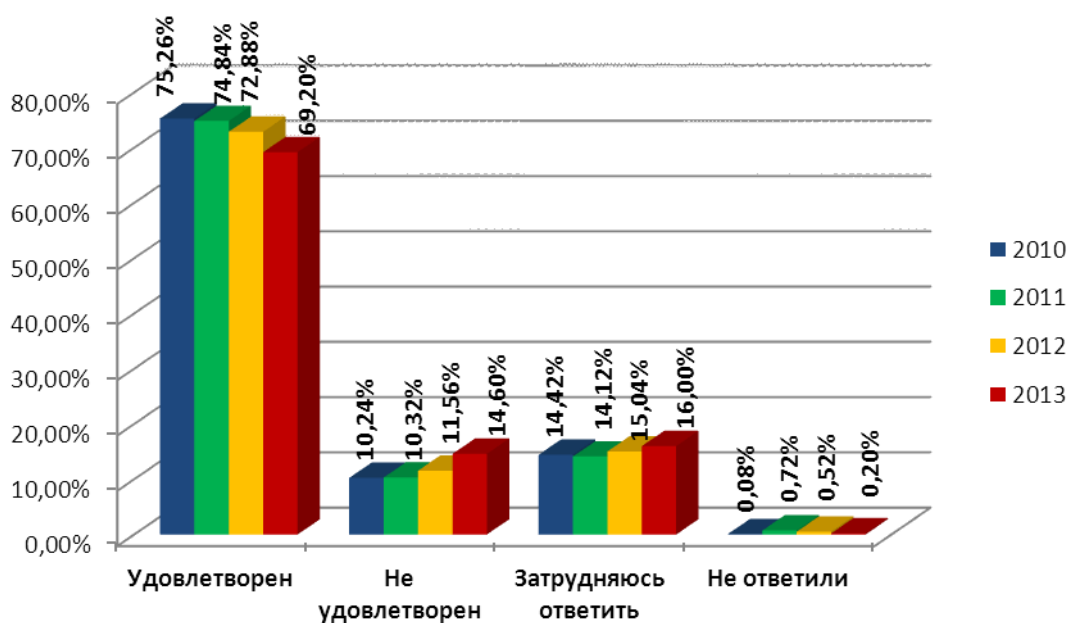
В этом блоке показателей, по-прежнему, наиболее удовлетворительным, по оценке студентов, является показатель «возможности творческого самовыражения», а наименее – показатель «признания успехов и достижений». Однако по трем из четырех показателей произошло снижение, и только показатель удовлетворенности возможностями творческого самовыражения остался на прежнем уровне. По всей видимости, существующая система мотивации студентов к творческим и научным достижениям, по-прежнему, требует совершенствования.

Следующий блок вопросов был связан с психологической комфортностью процесса обучения в НИУ «БелГУ». Он включал в себя оценку удовлетворенности взаимоотношениями с однокурсниками, преподавателями и кураторами.

Негативная тенденция снижения удовлетворенности отношениями с преподавателями и администрацией факультетов уже отмечалась ранее. Студенты все реже относят взаимную ответственность преподавателей и студентов к преимуществам университета. Проявляется она и при анализе ответов на прямой вопрос – доля удовлетворенных взаимоотношениями с преподавателями и администрацией год от года снижается (диаграмма 24).

Диаграмма 24.

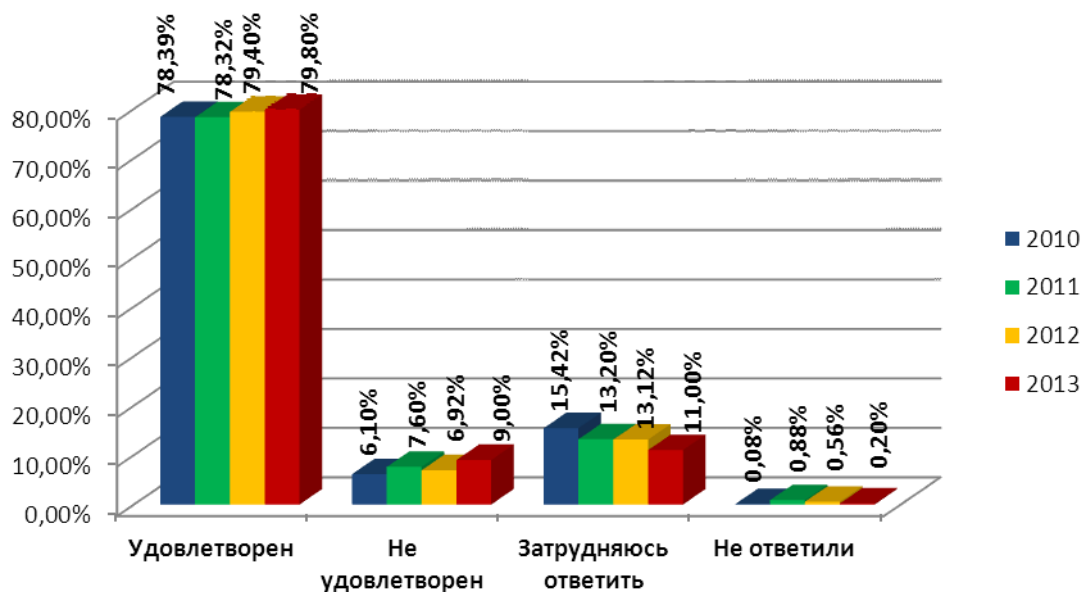
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета?»



Более высокую оценку студенты дают взаимоотношениям, сложившимся у них с кураторами (79.80% удовлетворены). Однако этот показатель незначительно изменился за минувший год – диаграмма 25.

Диаграмма 25.

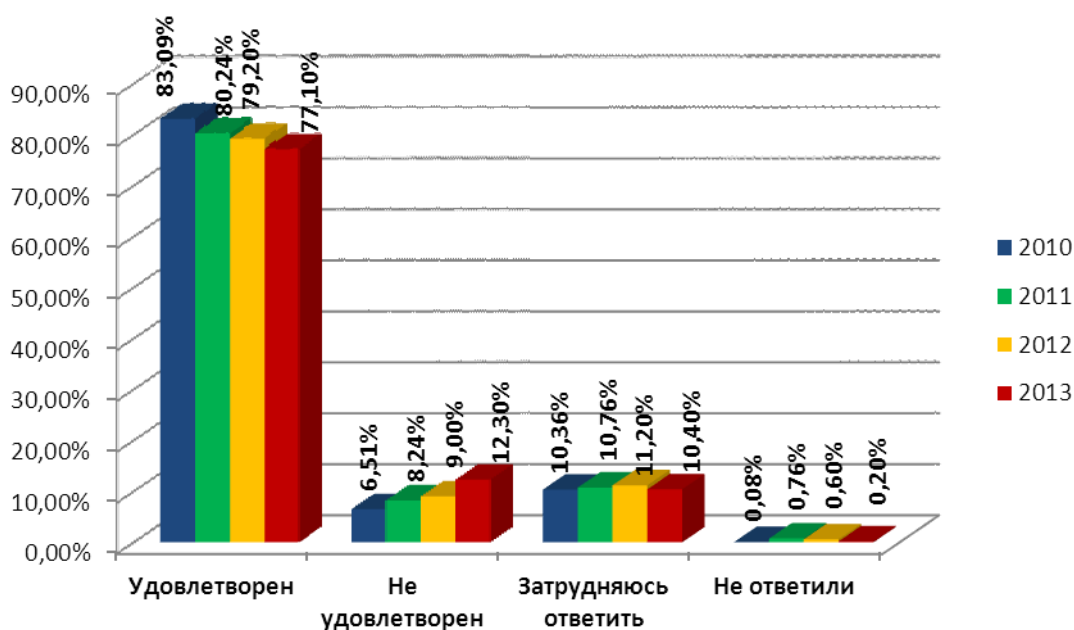
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с куратором?»



Довольно часто студенты находят взаимопонимание со своими сверстниками (полностью удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе – 77,10% опрошенных). Тем не менее, при этом показатель удовлетворенности взаимоотношениями в студенческом коллективе в течение четырех лет постепенно снижается (диаграмма 26).

Диаграмма 26.

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?»



В целом, показатели социально-психологического комфорта традиционно выше остальных. Особенно высокую оценку получило взаимодействие с куратором. Однако, удовлетворенность отношениями с администрацией, преподавателями и одногруппниками снижается на протяжении четырех лет.

Таким образом, анализ ответов обучающихся позволяет выявить следующие тенденции. Во-первых, все показатели организации образовательного процесса имеют устойчивую тенденцию к снижению. Все реже на протяжении четырех лет мониторинга студенты удовлетворены содержанием и графиком учебы, качеством преподавания и организацией практик. Косвенно, это подтверждает и тот факт, что доля тех, у кого оправдались «лишь некоторые» ожидания, связанные с получением знаний и перспективами трудоустройства, растет. Безусловно, это тревожная тенденция, требующая детального анализа. Следует понимать, что студенты формируют имидж университета, не в меньшей степени, чем СМИ, и их отрицательные оценки могут негативно сказаться на имидже вуза в будущем.

Во-вторых, среди показателей обеспеченности образовательного процесса студенты оценивают обеспеченность учебы литературой довольно низко. Немного лучше обстоит дело с чистотой и оснащенностью аудиторий. Ресурсы университетской библиотеки, в том числе и электронные, подавляющее большинство студентов оценивает как доступные. Однако, по всей видимости, имеющихся у библиотеки ресурсов пока не достаточно.

В-третьих, в блоке показателей социально-бытовой обустроенности обучения, по-прежнему, самыми низкими являются – удовлетворенность качеством питания и возможностями получения медицинской помощи. Позитивная тенденция роста наблюдается только по показателю социальной поддержки, однако даже при ее сохранении на протяжении четырех лет, эта позиция удовлетворяет чуть меньше половины опрошенных.

В-четвертых, по-прежнему требует совершенствования существующая система мотивации к творческим и научным достижениям. Доля неудовлетворенных признанием студенческих успехов и достижений увеличивается на протяжении всех четырех лет мониторинга.

В-пятых, имеет место негативная тенденция снижения удовлетворенности отношениями с ровесниками и преподавателями. А взаимную ответственность преподавателей и обучающихся студенты все реже относят к преимуществам университета. В этой связи существенную помощь в конструировании взаимоотношений может оказать куратор, именно с ним чаще и эффективнее сотрудничают студенты.

Процент респондентов, неудовлетворенных различными сторонами студенческой жизни, колеблется от 9.00% (отношения с куратором) до 33.20% (качество питания).

3.3. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) качеством образовательных услуг

Оценивая НИУ «БелГУ», аспиранты в первую очередь выделяют в качестве преимуществ: современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение университета (54.55% респондентов), а также возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования (54.55%). Реже встречаются утверждения о конкурентоспособности получаемого диплома (31.82%), наличии широкого выбора специальностей (27.27%) и высоком уровне получаемых знаний (22.73%).

В текущем году никто из аспирантов не указал, что сильными сторонами НИУ «БелГУ» является его социальная политика и взаимная ответственность преподавателей и студентов – таблица 14.

Таблица 14.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	16	16.00%	18	18.00%	16	16.00%	7	31.82%
Высокий уровень получаемых знаний	19	19.00%	27	27.00%	19	19.00%	5	22.73%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	51	51.00%	51	51.00%	60	60.00%	12	54.55%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	7	7.00%	14	14.00%	10	10.00%	3	13.64%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	42	42.00%	48	48.00%	33	33.00%	12	54.55%
Наличие мер социальной поддержки	5	5.00%	5	5.00%	5	5.00%	-	-
Широкий выбор специальностей	39	39.00%	27	27.00%	36	36.00%	6	27.27%
Приемлемая стоимость обучения	10	10.00%	8	8.00%	10	10.00%	1	4.55%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	6	6.00%	12	12.00%	11	11.00%	-	-
Безопасность, комфортность учебы	16	16.00%	13	13.00%	11	11.00%	4	18.18%
Доступность и полнота информации об университете	17	17.00%	15	15.00%	21	21.00%	3	13.64%
Отличий не вижу	1	1.00%	3	3.00%	-	-	-	-
Затрудняюсь ответить	5	5.00%	1	1.00%	1	1.00%	-	-
Не ответили	-	-	-	-	1	1.00%	1	4.55%
Всего	100	100.00%	100	100.00%	100	100.00%	22	100.00%

К оценке динамики изменений, отслеживаемых по результатам опроса аспирантов, необходимо относиться весьма осторожно, так. Объем выборки данной категории респондентов в 2013 году сократился практически в четыре раза. Тем не менее, следует отметить некоторые тенденции. Доля тех, кто указал такую позицию как «конкурентоспособность диплома» возросла почти вдвое (с 16% до 31.82%).

По сравнению с результатами аналогичного опроса 2012 года, снизилась доля аспирантов, считающих достоинством университета «современную инфраструктуру» (- 5.45%). Одновременно с этим увеличилась доля молодых ученых считающих, что НИУ «БелГУ» отличает возможность самореализации (+ 21.55%) и высокий уровень получаемых знаний (+ 3.73%). В то же время приемлемой стоимостью обучения в университете считает только один единственный респондент (4.55%). И сократились доли ответов, дающих положительные социальные характеристики обучению в НИУ «БелГУ».

Среди недостатков университета, чаще других, аспиранты указывали на высокую стоимость обучения (36.36% респондентов), социальное неравенство в доступе к социальным благам (18.18%), недостаточный уровень получаемых знаний (13.64%). При этом первый и третий показатели существенно выросли в 2013 году. Немногие респонденты отметили отсутствие свободы и ущемление интересов (4.55%) и, фактически, никто не указал на вариант ответа - «поощрение «наушничества» и «стукачества» – таблица 15.

Таблица 15.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	8	8.00%	9	9.00%	17	17.00%	2	9.09%
Недостаточный уровень получаемых знаний	17	17.00%	15	15.00%	21	21.00%	3	13.64%
Поощрение «наушничества» и «стукачества»	4	4.00%	3	3.00%	8	8.00%	-	-
Отсутствие свободы и ущемление интересов	6	6.00%	4	4.00%	2	2.00%	1	4.55%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	8	8.00%	4	4.00%	1	1.00%	2	9.09%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	11	11.00%	8	8.00%	8	8.00%	4	18.18%
Высокая стоимость обучения	15	15.00%	12	12.00%	19	19.00%	8	36.36%
Отличий не вижу	23	23.00%	29	29.00%	29	29.00%	2	9.09%
Затрудняюсь ответить	32	32.00%	26	26.00%	24	24.00%	5	22.73%
Не ответили	1	1.00%	7	7.00%	-	-	1	4.55%
Всего	100	100.00%	100	100.00%	100	100.00%	22	100.00%

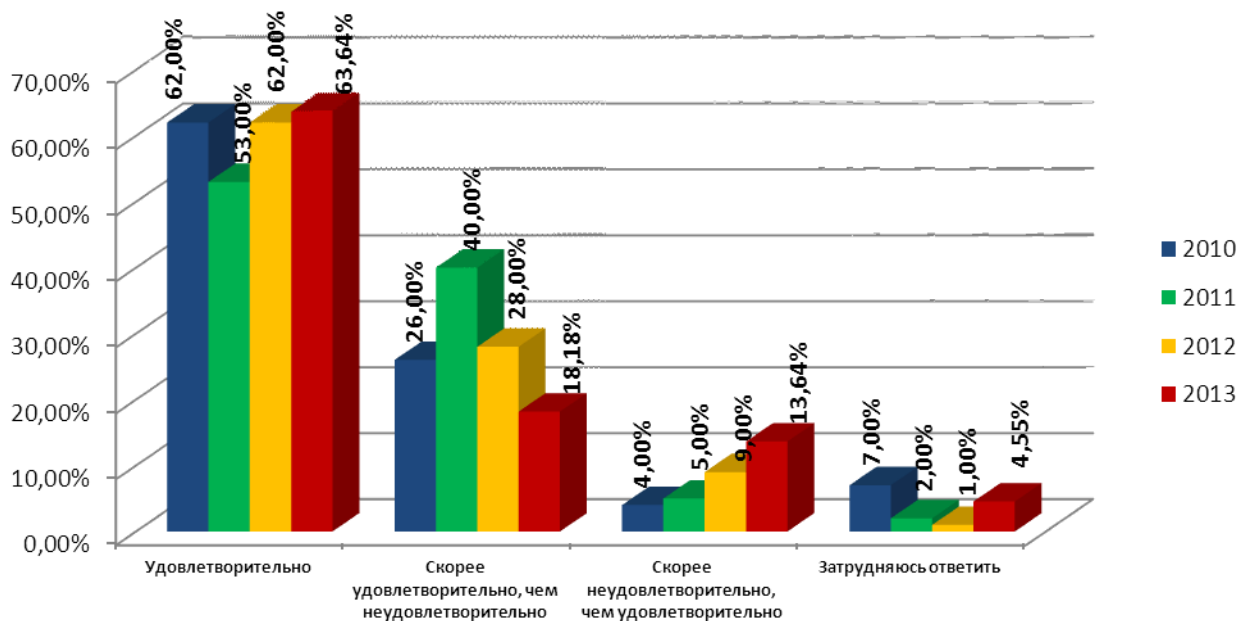
Так же, как и ранее почти каждый четвёртый респондент (22.73%) затруднился с определением недостатков, но всего лишь каждый десятый (9.09%), указал, что отличий в худшую сторону не видит.

В сравнении с данными, полученными в ходе опроса 2012 года, можно утверждать, что о недостатках НИУ «БелГУ» стала высказываться большая часть аспирантов.

Качество организации научно-исследовательской работы в НИУ «БелГУ» молодые ученые оценивают в той или иной степени удовлетворительно (81.82% респондентов). Но, по-прежнему, вызывает тревогу тот факт, что 13.64% аспирантов скорее не удовлетворены этим сегментом работы университета – диаграмма 27.

Диаграмма 27.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в НИУ «БелГУ»?»



В прошлом году доля аспирантов, скорее неудовлетворительно оценивающих организацию научно-исследовательской работы, была на 4.64% меньше. Отмечается устойчивая тенденция к ее увеличению на протяжении четырех лет исследования. Таким образом, можно констатировать определенную негативную динамику оценки молодыми учеными этого сегмента деятельности университета.

Среди тех молодых ученых, которые не удовлетворены качеством научно-исследовательской работы в НИУ «БелГУ», наиболее популярно убеждение, что оно страдает из-за неэффективности системы поощрений научных исследований (100.00%). Остальные варианты отмечены равномерно: недостаток финансирования, сложности с апробацией и внедрением результатов, недооценка перспективных ученых руководством (по 33.33% респондентов от числа отчасти не удовлетворенных).

С целью уточнения факторов, снижающих удовлетворенность условиями, созданными для занятия наукой в НИУ «БелГУ», респондентам были заданы вопросы в большинстве аналогичные, предложенным студентам. А, следовательно, показатели условно также можно разделить на

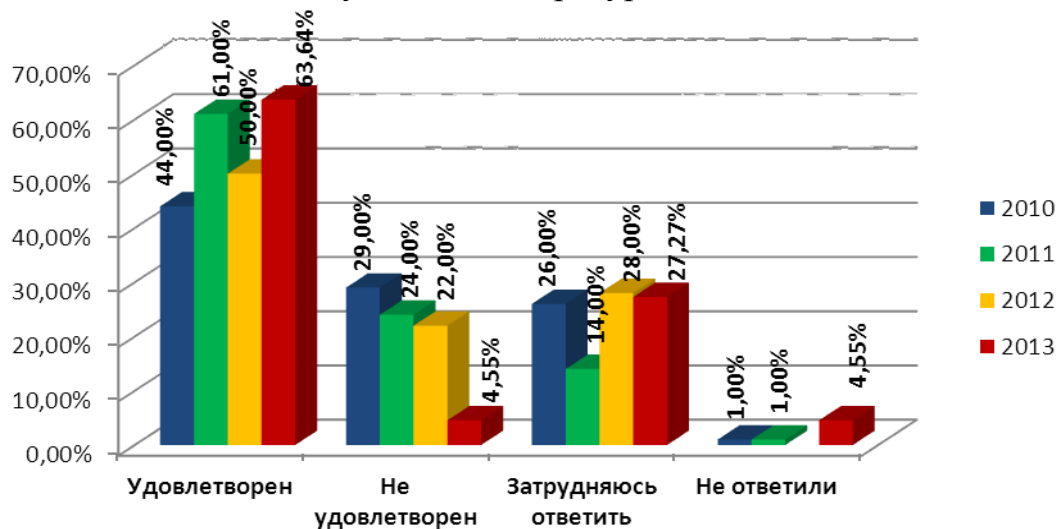
большие группы – отражающие качество обеспечения (методического, материально-технического характера и т.д.) их научно-исследовательской деятельности, социально-бытовых условий и морально-психологического комфорта.

К показателям, отражающим качество обеспечения научно-исследовательской деятельности аспирантов, были отнесены показатели удовлетворенности обеспеченностью литературой, доступностью библиотек, возможностями получения методической консультации по организации, внедрением и правовой защитой результатов своего труда, возможностями повышения квалификации в ведущих научных центрах.

Удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой 63.64% аспирантов, и только 4.55% недовольны этим аспектом организации научно-исследовательской деятельности – диаграмма 28.

Диаграмма 28.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

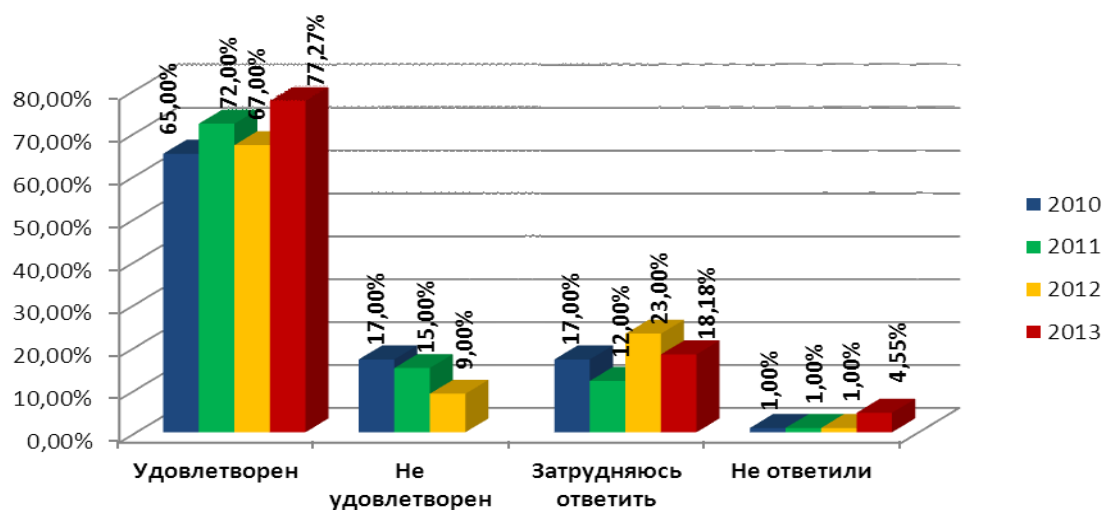


Отметим, что в 2012 году аспирантов, удовлетворенных обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой было на 13.64% меньше, а не удовлетворенных было, соответственно, на 17.45% больше. Однако о значительной позитивной динамике говорить преждевременно, учитывая отличия в объеме выборки.

Доступностью библиотек университета удовлетворено 77.27% аспирантов. В данном случае также отмечается положительный сдвиг, и вполне возможно, он объясняется результатом прилагаемых руководством и персоналом Научной библиотеки усилий, направленных на повышение качества библиотечного обслуживания. За период 2012-2013 годов доля аспирантов, удовлетворенных доступностью библиотек возросла на 10.27% (диаграмма 29).

Диаграмма 29.

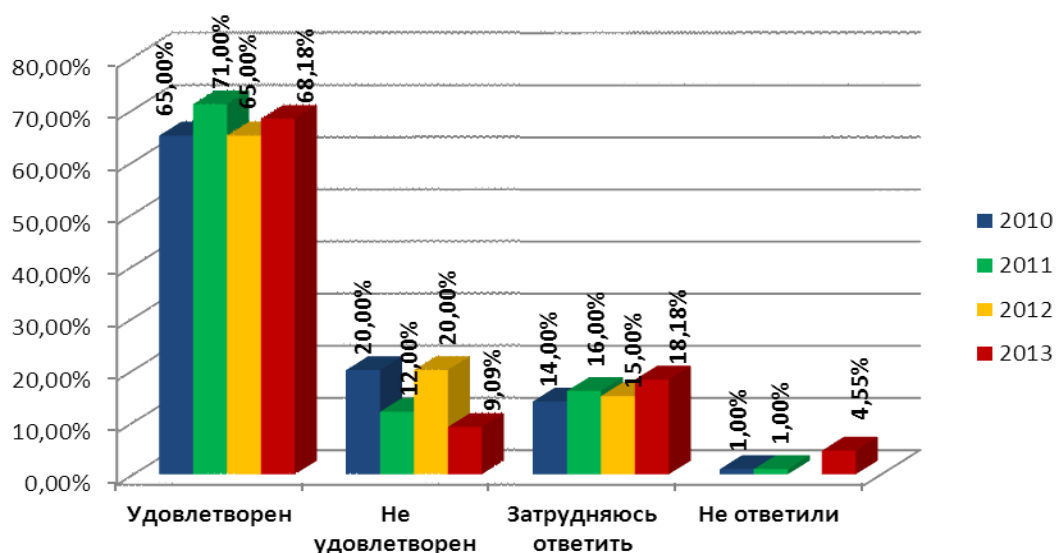
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»



На немного более низком уровне аспиранты оценивают и доступность электронных источников информации – 68,18%. Однако каждый десятый (9,09%) из них не удовлетворен существующим доступом к электронным ресурсам (в 2012 году таковых было больше - 20%) – диаграмма 30.

Диаграмма 30.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»



Не менее важными, для получения результатов НИР, представляются материально-технические возможности проведения собственных научных исследований, возможности их апробации, а также регистрации и охраны интеллектуальных прав. К сожалению, эти позиции оцениваются молодыми

учеными недостаточно высоко: доля удовлетворенных находится на уровне 27.27%, 31.82% и 18.18% соответственно (диаграммы 31, 32, 33).

Диаграмма 31.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований?»

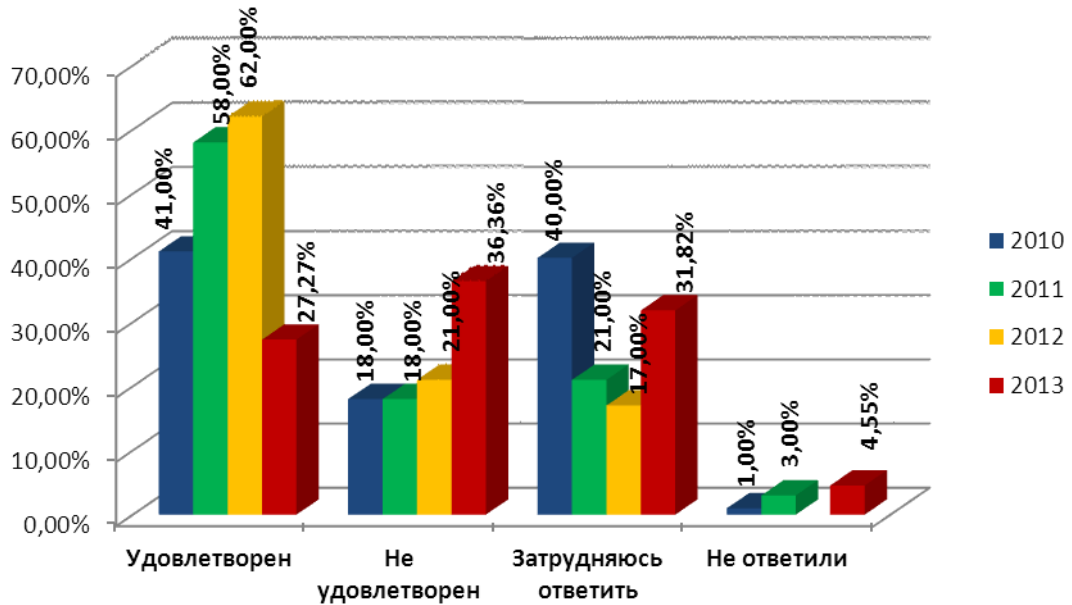
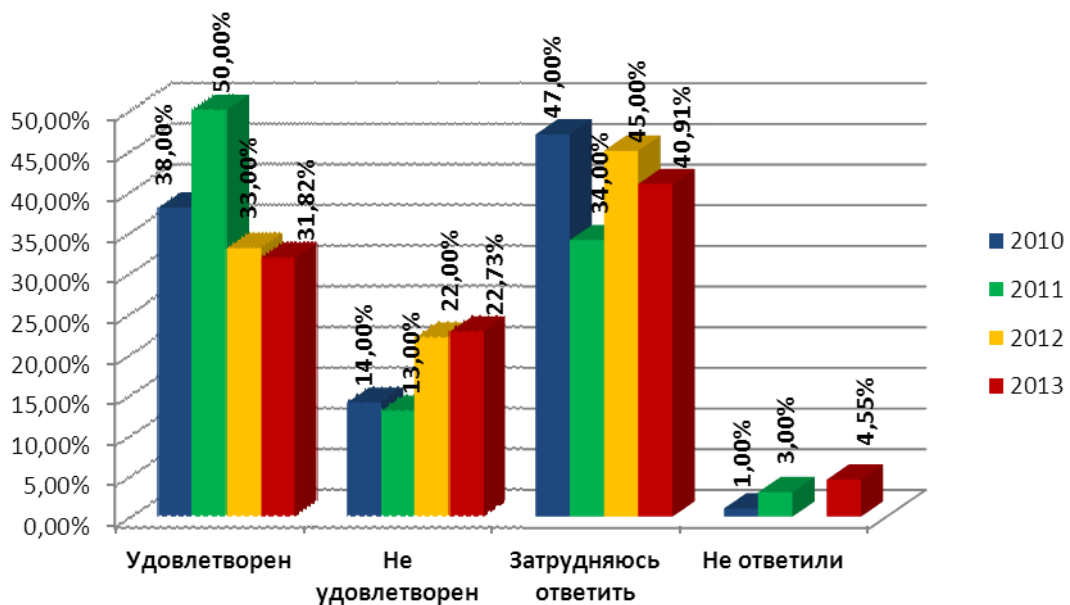


Диаграмма 32.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями апробации и внедрения результатов Вашей научной деятельности?»

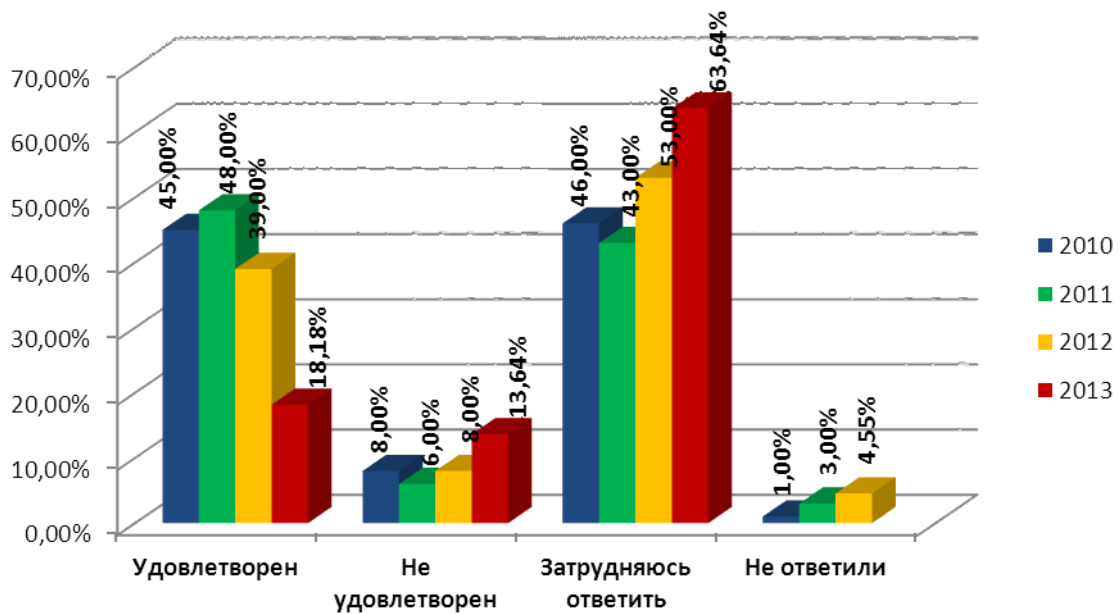


Больше всего аспиранты не удовлетворены материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований (36.36%

респондентов), а наименее – возможностями регистрации и охраны интеллектуальных прав (13.64%). Также о неудовлетворенности этими направлениями деятельности аспирантов в университете, свидетельствует очень высокий показатель затруднившихся с ответом. Так, например, 63.64% из них не смогли выразить своё мнение о возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав, что говорит о слабой информированности молодых представителей науки (диаграмма 33).

Диаграмма 33.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав?»



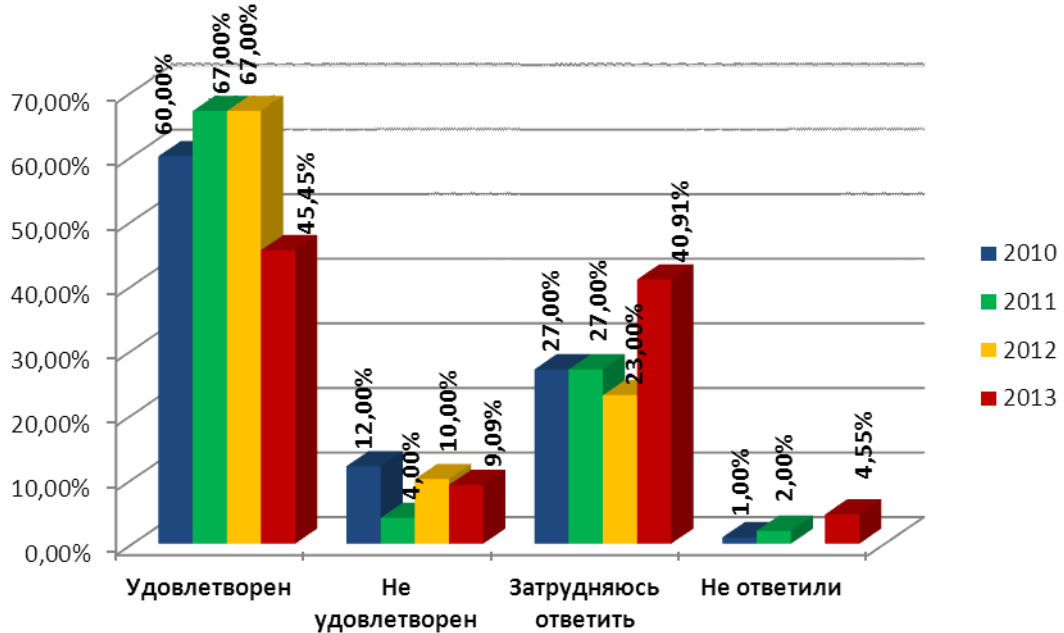
В сравнении с данными 2012 года по всем трем направлениям отмечается отрицательная динамика. Так, доля аспирантов, удовлетворенных перечисленными выше направлениями деятельности, за год уменьшилась на 34.73%, 1.18% и 20.82% соответственно. Снижение это обусловлено, как за счет увеличения доли не удовлетворенных, так и за счет доли затруднившихся с ответом с (диаграммы 32, 33).

Скорее всего, сложившаяся оценка перечисленных позиций связана, в первую очередь, с недостаточной информированностью аспирантов о возможностях использования материально-технической базы университета в рамках своих исследований, стажировок в ведущих научно-образовательных центрах. Получить такую информацию возможно в структурных подразделениях НИУ «БелГУ», осуществляющих научно-исследовательскую деятельность, но, очевидно, она не только не соответствует запросам потребителей, но многие из них вообще затрудняются оценить доступность информации о таких возможностях (40.91% аспирантов в 2013 году – диаграмма 34). Другим фактором, негативно влияющим на удовлетворенность аспирантами различными

аспектами ведения научной работы, скорее всего, вступает недостаток финансирования.

Диаграмма 34.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета?»



При этом доля аспирантов, не удовлетворенных возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета, по сравнению с 2012 годом (10%) осталась примерно на том же уровне (9.09%).

Уровень удовлетворенности аспирантов возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования за последний год снизился на 7.91%, и хотя по-прежнему находится на относительно высоком уровне – 59.09%, следует отметить тенденцию к его снижению на протяжении последних лет. При этом доля не удовлетворенных этим показателем снизилась не значительно (на 2.91%) за счет роста тех, кто затруднился с ответом на вопрос (диаграмма 35).

По-прежнему, весьма негативна ситуация с организацией стажировок – удовлетворены этой позицией только 27.27% респондентов, в то время как 36.36% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. При этом здесь наблюдается отрицательная динамика, выражающаяся в росте числа неудовлетворенных (на 4.82% в сравнении с 2012 годом, и на 11.82% за два года). Это должно свидетельствовать о том, что аспиранты не достаточно информированы о возможностях прохождения стажировок, но также и том, что, скорее всего, имеются проблемы с организацией данной процедуры в структурных подразделения университета (диаграмма 36).

Диаграмма 35.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования?»

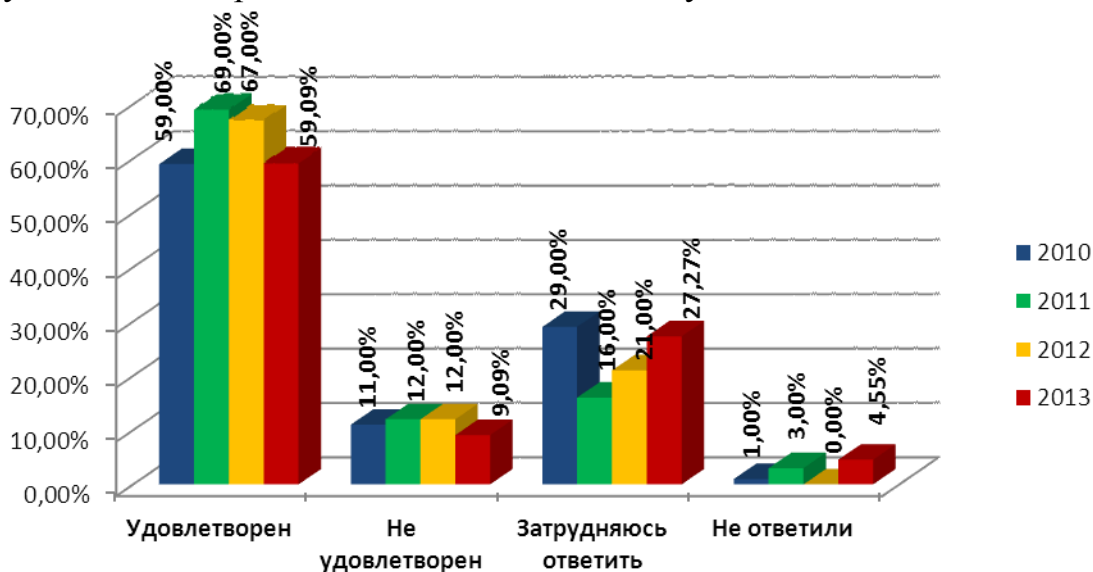
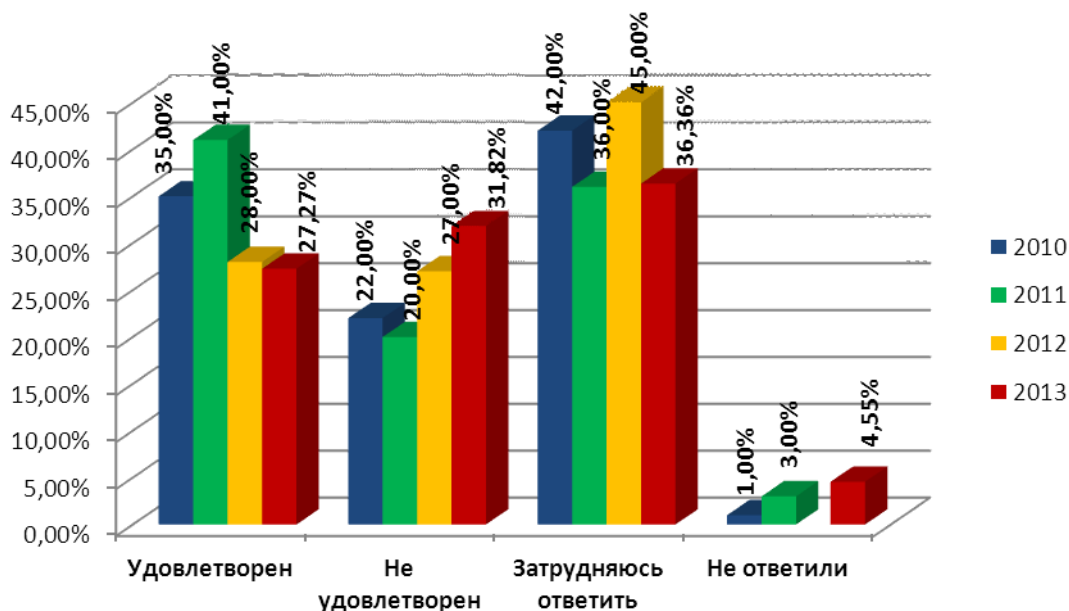


Диаграмма 36.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах?»



Следует отметить, что для вуза, наделенного статусом научно-исследовательского университета, эффективная организация научно-исследовательской работы аспирантов выступает весьма важным направлением деятельности, обеспечивающим достижение необходимых показателей.

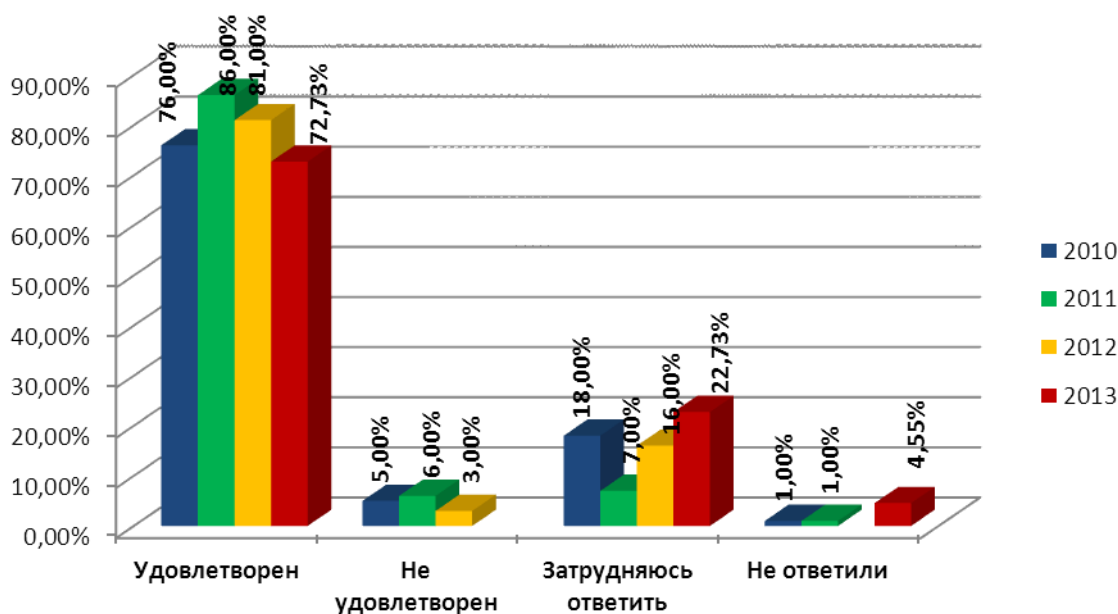
Таким образом, если в прошлом году еще можно было говорить об удовлетворительной оценке аспирантами НИУ «БелГУ» в целом и качества обеспечения их научно-исследовательской деятельности в отдельности, то в текущем периоде следует отметить критическое состояние ряда позиций, выявленное в ходе исследования. В первую очередь, к таковым следует отнести низкую удовлетворенность информированностью о деятельности научных подразделений, возможностью регистрации и охраны интеллектуальных прав и материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований. Учитывая существующую отрицательную тенденцию, руководству университета и подразделениям, ответственным за организацию научно-исследовательской деятельности, необходимо обратить внимание на сложившуюся ситуацию.

Следующий блок вопросов характеризует морально-психологическую комфортность процесса обучения в НИУ «БелГУ». Он включал в себя оценку удовлетворенности взаимоотношениями с научным руководителем, администрацией факультета и университета, а также преподавателями кафедры, за которой аспиранты закреплены.

Трансформация мнений аспирантов о своих взаимоотношениях с преподавателями имевшая незначительную отрицательную динамику становится более устойчивой. С 2011 года доля удовлетворенных этими взаимоотношениями уменьшилась на 5%, в основном, за счет увеличения доли затруднившихся с ответом на вопрос (диаграмма 37).

Диаграмма 37.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены?»

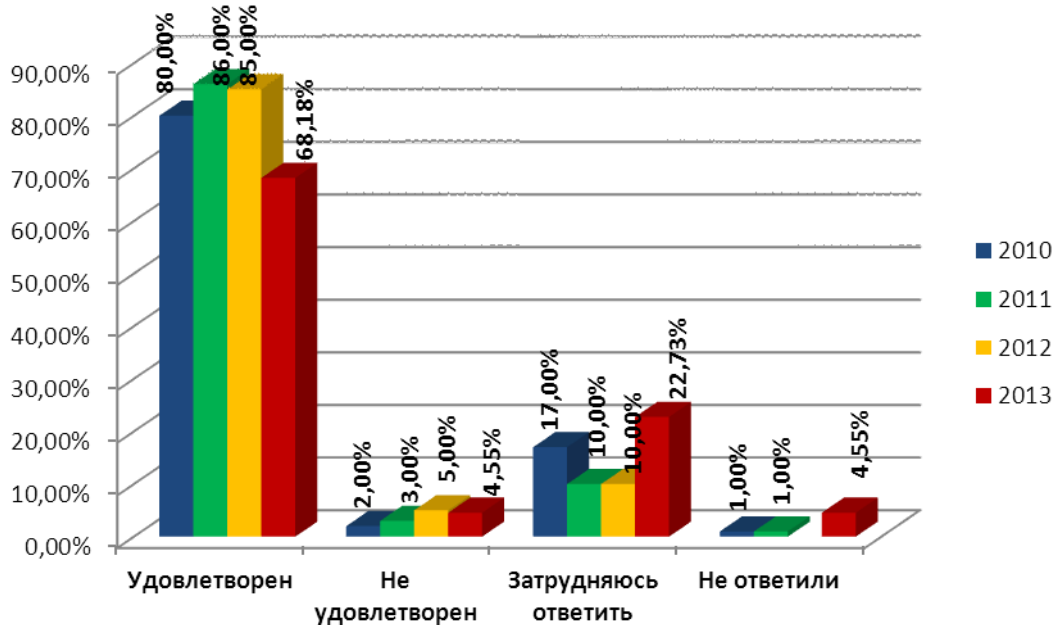


Произошло довольно существенное снижение (на 16.82%) и показателя удовлетворенности аспирантов качеством своих взаимоотношений с

научными руководителями и представителями администрации университета. При этом доля не удовлетворенных такими взаимоотношениями осталась почти такой же – 4.55% молодых учёных (в 2012 г. – 5%) (диаграмма 38).

Диаграмма 38.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением научного руководителя, администрации факультета и университета?»



В целом ответы на вопросы социально-психологического блока демонстрируют сравнительно более высокие показатели, чем по другим категориям. Однако отрицательная динамика выглядит весьма тревожно.

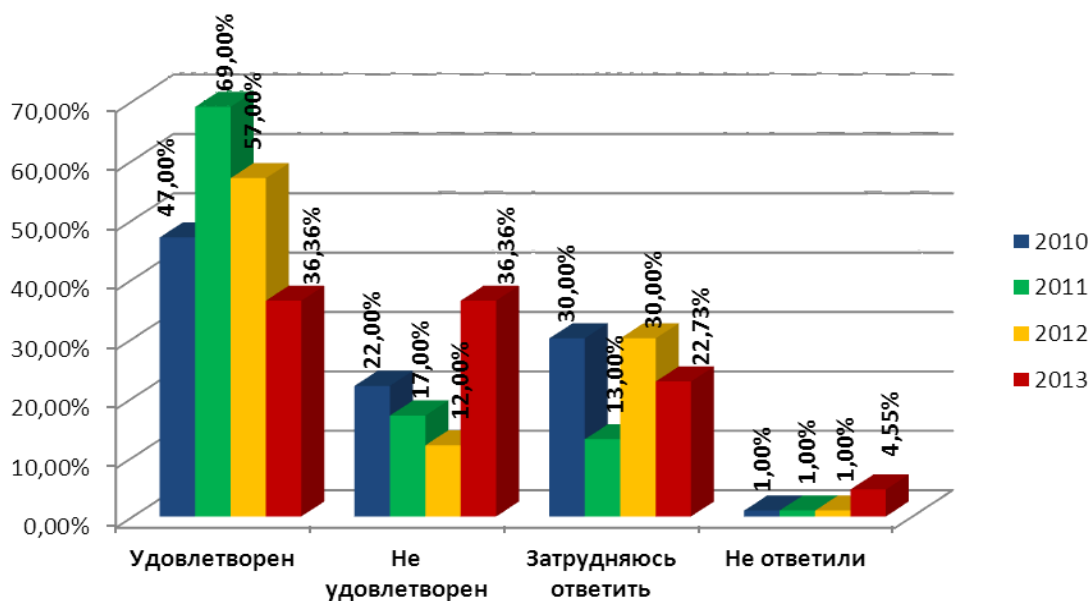
Данное распределение ответов пока подтверждает наличие определенной благоприятной морально-психологической среды в университете, диагностируемой во мнениях аспирантов. В то же время на «комфортность» коммуникаций, очевидно, в последнее время негативно влияют и иные факторы, что влечет за собой снижение самочувствия аспирантов в рамках учебного процесса.

Ряд вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий аспирантов и наличия у них возможностей самореализации.

Наблюдается резкое снижение удовлетворенности условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.). Доля удовлетворенных составляет примерно одну треть (36.36%) от числа опрошенных. При этом отрицательно о данной стороне аспирантской жизни отозвалось столько же респондентов (36.36%) – диаграмма 39. Начиная с 2011 года, показатель удовлетворенности качеством питания среди аспирантов снижается значительными темпами, что в целом подтверждает тенденцию сокращения числа удовлетворенных и среди других категорий респондентов, в том числе среди студентов, пусть и не столь резко.

Диаграмма 39.

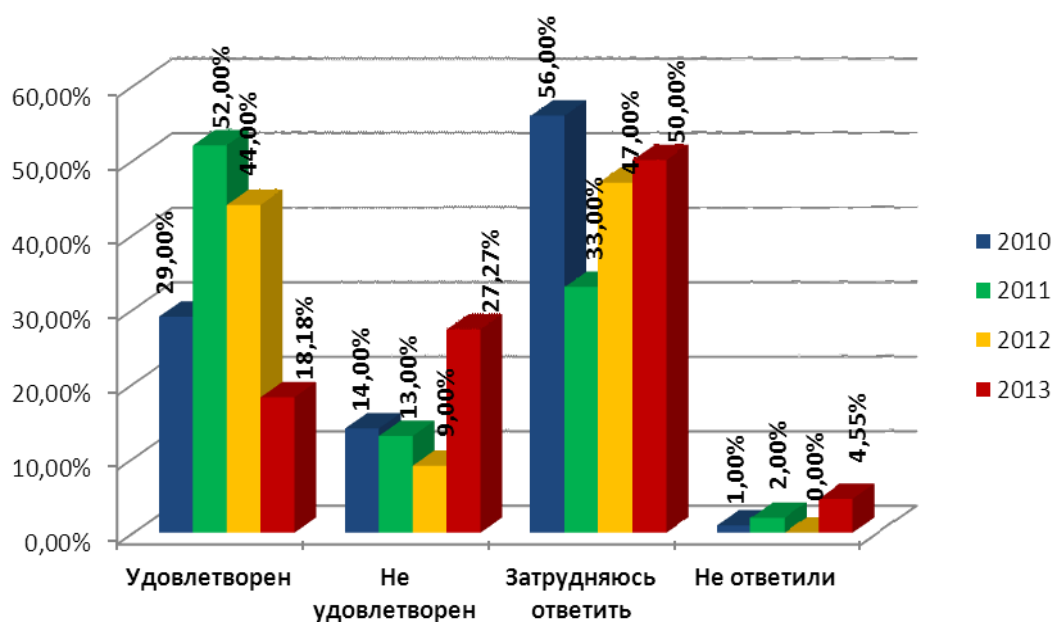
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»



Возможность получить качественную медицинскую помощь в настоящее время удовлетворительно оценили 18.18% респондентов. При этом половина аспирантов затруднились ответить на соответствующий вопрос, а доля не удовлетворенных существенно возросла (на 18.27%) и достигла уровня 27.27%. (диаграмма 40).

Диаграмма 40.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»



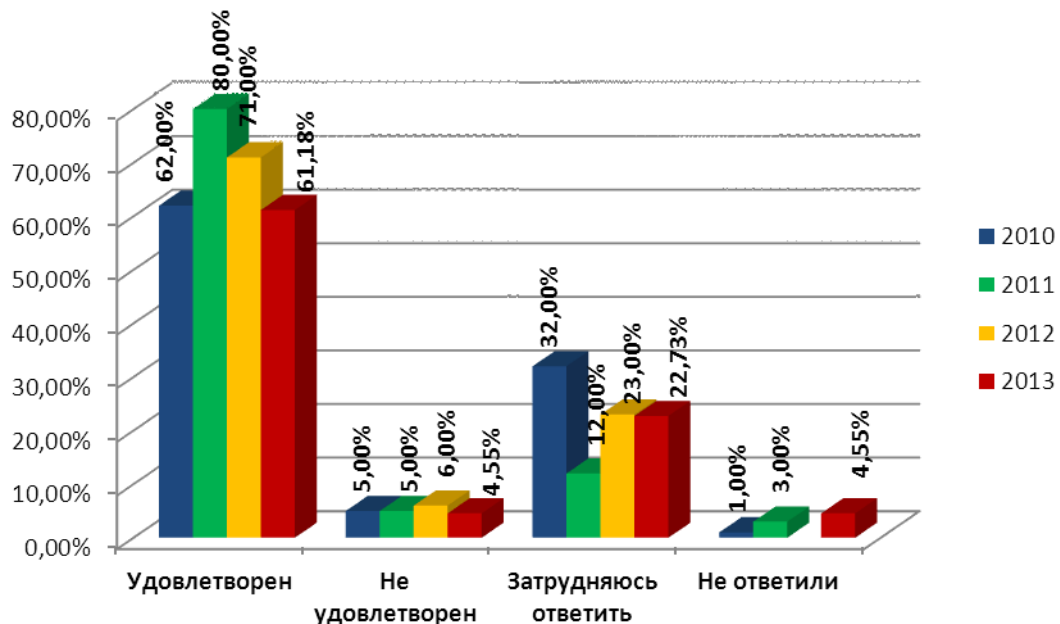
Таким образом, и в данном случае наблюдается весьма тревожная тенденция, требующая пристального внимания со стороны руководства

вуза. Возможно, требуется корректировка реализации внутривузовской программы здоровьесбережения.

Наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы в 2013 году была удовлетворена большая часть опрошенных – 61,18%. Однако показатель удовлетворенности снижается с 2011 года пусть не значительными, но равномерными темпами. Число аспирантов, недовольных возможностями творческого самовыражения, сравнительно невелико и даже сократилось до 4,55% (диаграмма 41).

Диаграмма 41.

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»



Таким образом, наименее удовлетворительной среди последних трех позиций социально-бытового характера, по мнению аспирантов, по-прежнему является возможность получения в случае необходимости качественной медицинской помощи.

О признании в НИУ «БелГУ» их успехов заявили 59,09% аспирантов, 62,00%, в то время как более четверти респондентов (27,27%) затруднилась с ответом на вопрос «Удовлетворены ли Вы в настоящее время признанием Ваших научных успехов достижений (премирование, поощрение грамотами, популяризацией достижений и др.)?». В прошлом 2012 году эти показатели составляли 59,09% и 26% соответственно. Данные колебания не существенны и могут укладываться в рамки погрешности. Тем не менее, отсутствие положительной динамики является показательным.

По некоторым позициям исследуемых показателей удовлетворенность аспирантов остается на относительно высоком уровне. Это, например, общая удовлетворенность качеством организации научно-

исследовательской работы молодых ученых в университете, а также удовлетворенность доступностью библиотек, доступностью электронных источников информации, отношением преподавателей на кафедре, научного руководителя, администрации факультета и университета.

Однако отмечаемые в прошлом году негативные тенденции продолжают развиваться в текущем периоде. Значительное снижение показателей по некоторым позициям, скорее всего, нельзя объяснить только лишь уменьшением объема выборки данной категории респондентов. Критически отрицательная динамика наблюдается в отношении удовлетворенности материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований, возможностями регистрации и охраны интеллектуальных прав, возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета, условиями и качеством питания, возможностями получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости.

По ряду других показателей также произошло менее заметное снижение уровня удовлетворенности в среде аспирантов. В целом результаты опроса подтверждают, как и ранее, более высокий уровень ожиданий к качеству организации образовательного процесса и его сопровождению в университете среди аспирантов, чем среди студентов, что вполне естественно.

Процент неудовлетворенных различными сторонами аспирантской жизни респондентов колеблется от 3.00% (отношение преподавателей на закрепленной кафедре, как и в 2012 году) до 36.36% (материально-технические возможности проведения собственных научных исследований и условия и качество питания).

3.4. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, предоставляемых по дополнительным образовательным программам

Необходимо отметить, что в текущем году был существенно сокращен объем выборки (с 200 до 30 респондентов). В результате произошедших изменений снизилась валидность результатов, кроме того, детальный анализ показателей по направлениям переподготовки и повышения квалификации осуществить не представлялось возможным. В то же время полученный материал, в целом, иллюстрирует изменения, произошедшие за последний год.

Одним из стратегических преимуществ университета, безусловно, является развитая система дополнительного профессионального образования. Основными мотивами получения образования по дополнительным образовательным программам в НИУ «БелГУ», по результатам опроса слушателей, являются: получение знаний для текущей профессиональной деятельности (60.00% респондентов), самообразование (26.67%) и получение возможностей карьерного роста (23.33%) – таблица 16.

Таблица 16.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «Какова Ваша основная цель получения дополнительного образования?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	105	54.69%	109	63.01%	135	63.68%	18	60.00%
Получение возможностей карьерного роста	48	25.00%	33	19.08%	31	14.62%	7	23.33%
Получение возможностей для смены работы	16	8.33%	6	3.47%	9	4.25%	-	-
Самообразование	20	10.42%	21	12.14%	36	16.98%	8	26.67%
Затрудняюсь ответить	3	1.56%	2	1.16%	-	-	-	-
Получения новых знаний и навыков работы, для адаптации к современным условиям и требованиям жизни	-	-	1	0.58%	-	-	-	-
Не ответили	-	-	1	0.58%	1	0.47%	-	-
Всего	192	100.00%	173	100.00%	212	100.00%	30	100.00%

Заметим, что в сравнении с данными аналогичного опроса 2012 года, показатель «значимости получаемых знаний для текущей профессиональной деятельности» изменился незначительно, а показатели «значимости обучения для карьерного роста», «значимости обучения для самообразования» – выросли (+ 8.71 и + 9.69% соответственно).

Полученное распределение ответов, с одной стороны, отражает позитивный факт – доля респондентов, нацеленных при поступлении на

актуализацию профессиональных знаний, почти не изменяется и составляет около 60%. С другой стороны, с каждым годом все больше респондентов рассчитывают скорее на самообразование в рамках читаемых им курсов, нежели на повышение своего профессионального статуса.

Подавляющее большинство слушателей (86.67%) на обучение были направлены организацией или предприятием. Причем рост доли этой категории слушателей за последний год составил 45.63% (таблица 17). Безусловно, с изменением выборки возросла погрешность результатов, однако, взаимодействие с работодателями, заинтересованными в повышении квалификации своих сотрудников, объективно улучшилось.

Только каждый десятый слушатель (10.00% опрошенных) отметил, что его привлекла программа обучения в НИУ «БелГУ», причем значение показателя существенно меньше, чем в предыдущие годы. Полученные результаты можно интерпретировать двояко. С одной стороны, личная заинтересованность работников различных областей в повышении своей квалификации на базе университета продолжает снижаться, вероятно, стоимость, содержание предлагаемых программ обучения пока не в полной мере соответствуют запросам потенциальных слушателей. Кроме того, возможно и информирование о возможностях повышения профессиональной компетентности в НИУ «БелГУ» пока организовано недостаточно эффективно. С другой стороны, университету удастся укрепить свой престиж среди работодателей и это, безусловно, позитивная тенденция.

Таблица 17.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «Почему Вы выбрали НИУ «БелГУ» для получения дополнительного образования?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Устраивает стоимость обучения	11	5.73%	15	8.67%	26	12.26%	-	-
Привлекла программа обучения	62	32.29%	77	44.51%	57	26.89%	3	10.00%
Из-за близости к дому	40	20.83%	20	11.56%	14	6.60%	-	-
Из-за престижности вуза, диплома	32	16.67%	19	10.98%	16	7.55%	1	3.33%
Посоветовали друзья, знакомые	11	5.73%	14	8.09%	15	7.08%	1	3.33%
Направила организация, предприятие	42	21.88%	61	35.26%	87	41.04%	26	86.67%
Затрудняюсь ответить	12	6.25%	3	1.73%	8	3.77%	-	-
Работаю в БелГУ	-	-	1	0.58%	-	-	-	-
Не ответили	-	-	2	1.16%	1	0.47%	-	-
Всего	192	100.00%	173	100.00%	212	100.00%	30	100.00%

Слушателям, как и предыдущим категориям, было предложено оценить преимущества и недостатки выбранного ими учебного заведения. В качестве «плюсов» НИУ «БелГУ» респонденты отметили, прежде всего, высокий

уровень получаемых знаний и широкий выбор специальностей (43.33% по обоим показателям). Причем, показатель «наличия выбора специальностей» за последний год значительно вырос (+ 23.52%) – таблица 18. Среди других преимуществ респонденты отметили конкурентоспособность получаемого диплома (36.67%), современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение (33.33%). При этом сократилась доля тех, кто относит к преимуществам приемлемую стоимость обучения (с 16.04% в 2012 году до 10.00% в 2013 году). *Такое распределение ответов отчасти свидетельствует о некотором снижении уровня финансовой доступности дополнительного профессионального образования, получаемого в НИУ «БелГУ».*

Непопулярными, по-прежнему, являются ответы, характеризующие социальную политику вуза и устоявшиеся традиции, а вариант ответа «взаимная ответственность студентов и преподавателей» вообще никто не выбрал.

Таблица 18.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	39	20.31%	39	22.54%	44	20.75%	11	36.67%
Высокий уровень получаемых знаний	57	26.69%	69	39.88%	90	42.45%	13	43.33%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	81	42.19%	48	27.75%	66	31.13%	10	33.33%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	7	3.65%	10	5.78%	23	10.85%	1	3.33%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	56	29.17%	24	13.87%	36	16.98%	3	10.00%
Наличие мер социальной поддержки	15	7.81%	10	5.78%	1	0.47%	1	3.33%
Широкий выбор специальностей	48	25.00%	44	25.43%	42	19.81%	13	43.33%
Приемлемая стоимость обучения	35	18.23%	38	21.97%	34	16.04%	1	3.33%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	16	8.33%	17	9.83%	12	5.66%	-	-
Безопасность, комфортность учебы	32	16.67%	18	10.40%	14	6.60%	2	6.67%
Доступность и полнота информации об университете	27	14.06%	20	11.56%	22	10.38%	2	6.67%
Отличий не вижу	6	3.13%	5	2.89%	4	1.89%	-	-
Затрудняюсь ответить	9	4.69%	12	6.94%	17	8.02%	3	10.00%
Не ответили	-	-	2	1.16%	2	0.94%	1	3.33%
Всего	192	100.00%	173	100.00%	212	100.00%	30	100.00%

Среди «минусов» образовательной политики университета, чаще других позиций, слушатели традиционно указывали высокую стоимость обучения (13.33% опрошенных). В то же время почти половина респондентов (46.67%) затруднилась с ответом на поставленный вопрос, а почти каждый третий указал, что отличий не видит – таблица 19.

Таблица 19.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	21	10.94%	6	3.47%	14	6.60%	1	3.33%
Недостаточный уровень получаемых знаний	16	8.33%	12	6.94%	16	7.55%	-	-
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	10	5.21%	3	1.73%	5	2.36%	-	-
Отсутствие свободы и ущемление интересов	11	5.73%	8	4.62%	5	2.36%	-	-
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	12	6.25%	2	1.16%	9	4.25%	1	3.33%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	16	8.33%	8	4.62%	7	3.30%	2	6.67%
Высокая стоимость обучения	26	13.54%	15	8.67%	28	13.21%	4	13.33%
Отличий не вижу	51	26.56%	52	30.06%	50	23.58%	11	36.67%
Затрудняюсь ответить	76	39.58%	83	47.98%	105	49.53%	14	46.67%
Коррупция	-	-	1	0.58%	-	-	-	-
Недостаточная оснащенность учебных лабораторий современным оборудованием	-	-	1	0.58%	-	-	-	-
Недостаточное финансирование выездных учебных практик за пределы Белгородской области	-	-	1	0.58%	-	-	-	-
Не ответили	-	-	3	1.73%	5	2.36%	1	3.33%
Всего	192	100.00%	173	100.00%	212	100.00%	30	100.00%

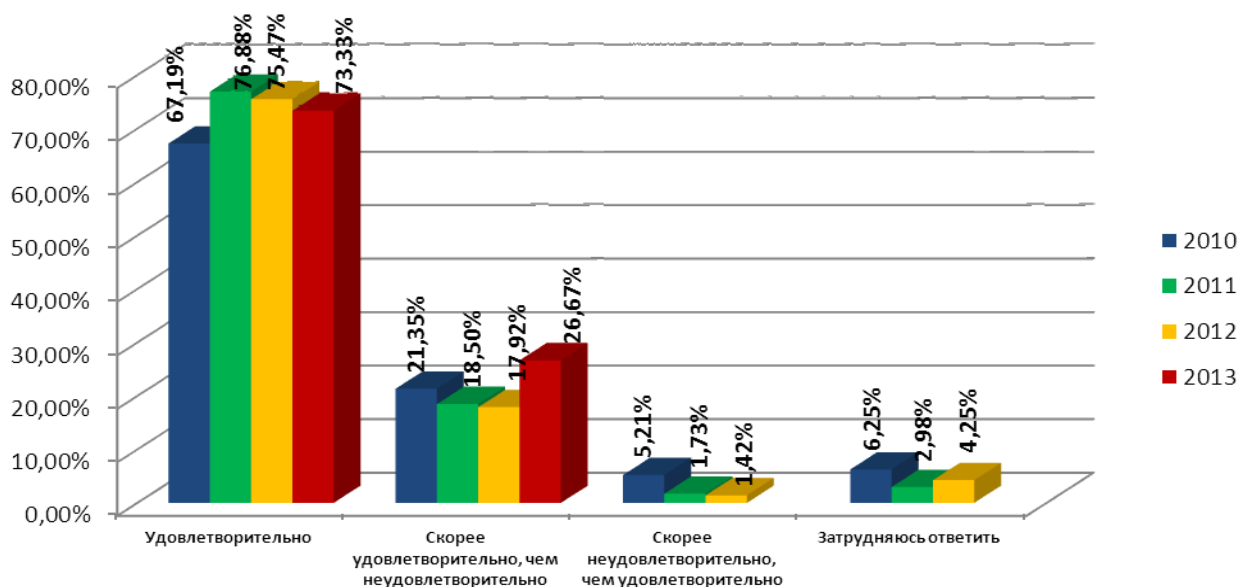
По сравнению с результатами опроса 2012 года, доля слушателей, затруднившихся выделить недостатки НИУ «БелГУ», мало изменилась, кроме того возросла доля тех, кто отличий не видит (на 13.09%), что в целом является положительным признаком. Однако, стоимость обучения, по-прежнему, является существенным недостатком почти для каждого седьмого слушателя.

В целом качество организации дополнительного профессионального образования в НИУ «БелГУ» большинство слушателей оценивает удовлетворительно – 73.33%, однако отрицательная динамика, путь пока и незначительная, сохраняется (показатель с 2011 года снижается на 1.5-2%). Доля недовольных качеством организации дополнительного

профессионального образования незначительно сократилась за год на 0.31%, изменение находится в пределах погрешности (диаграмма 42).

Диаграмма 42.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете качество организации дополнительного образования в НИУ «БелГУ»?»

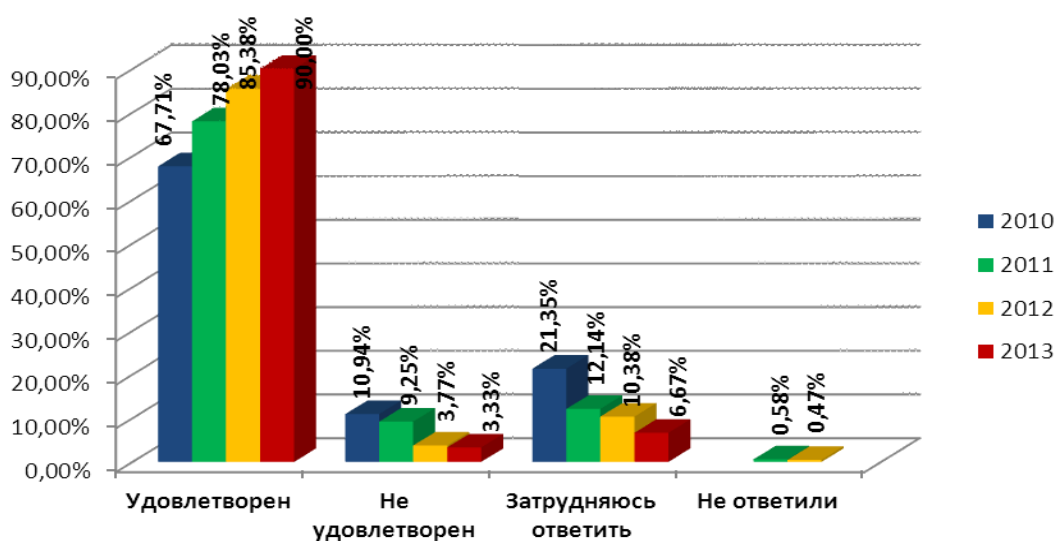


Показатели качества, так же, как и в предыдущих случаях, можно разделить на несколько блоков.

Первый блок вопросов, заданных слушателям, связан с качеством организации учебного процесса. В рамках данного блока, наиболее высок показатель удовлетворенности содержанием учебы. Об этом заявило подавляющее большинство опрошенных (90.00%) – диаграмма 43.

Диаграмма 43.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»

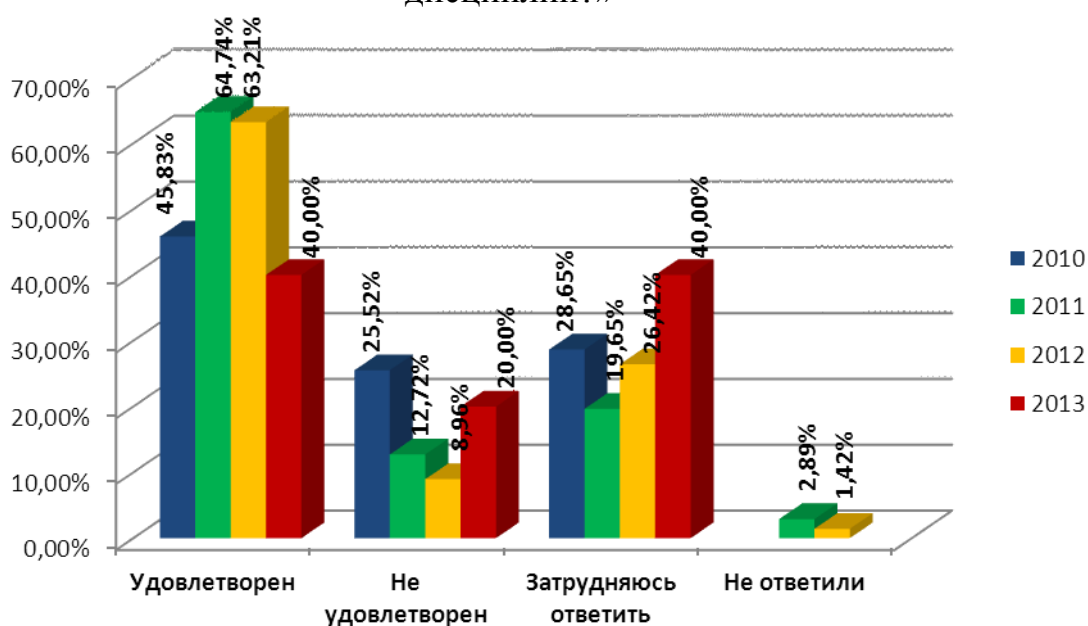


Следует признать, что охватить даже половину предлагаемых в НИУ «БелГУ» дополнительных программ при такой выборке не представлялось возможным, что негативно сказалось на результате. Вероятно, при более тщательном анализе значение окажется несколько ниже.

Косвенно на это указывает тот факт, что возможностями самым определять содержание курса удовлетворены всего 40% слушателей. Причем значение данного показателя, по сравнению с предыдущим годом, снизилось на 23.21%, в основном за счет тех, кто не удовлетворен (+ 11.04%) или затруднился с ответом (+ 13.58%) (диаграмма 44).

Диаграмма 44.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора вариативных дисциплин?»

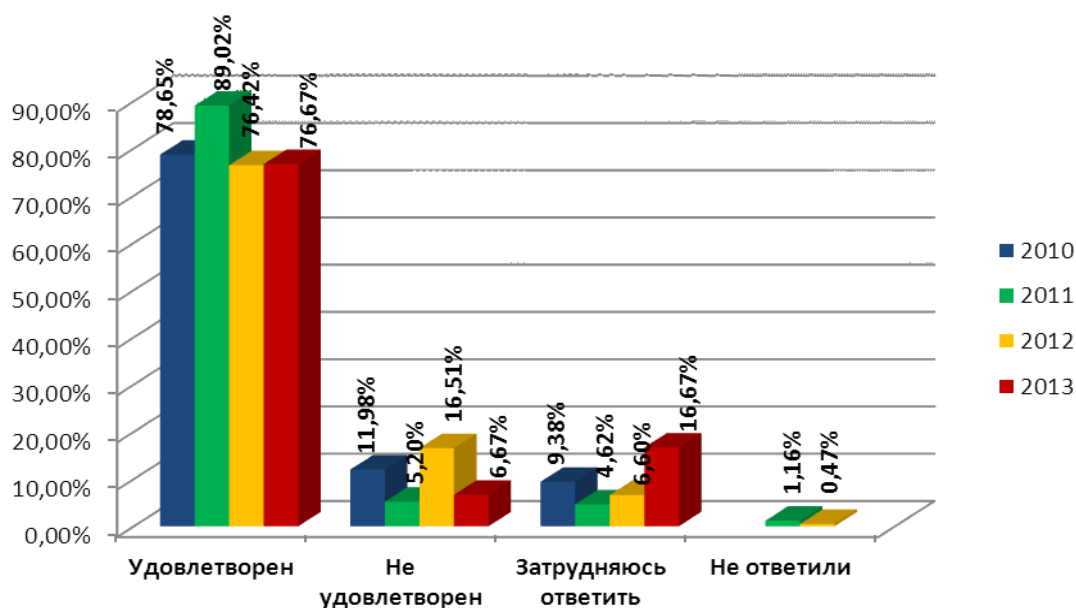


Показатель удовлетворенности графиком учебы остался на уровне прошлого года, в 2013 году этой позицией удовлетворено подавляющее большинство респондентов – 76.67%. При этом доля затруднившихся ответить возросла, в основном за счет тех, кто в прошлом году был однозначно не удовлетворен (диаграмма 45). В то же время в 2011 году этот показатель был выше почти на 12%, а, следовательно, у организаторов курсов есть резервы для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

Качеством преподавания респонденты-слушатели в подавляющем большинстве удовлетворены – 90.00%. Отрицательную оценку этому параметру дали только 3.33% слушателей курсов, притом, что их доля изменилась в пределах погрешности – диаграмма 46.

Диаграмма 45.

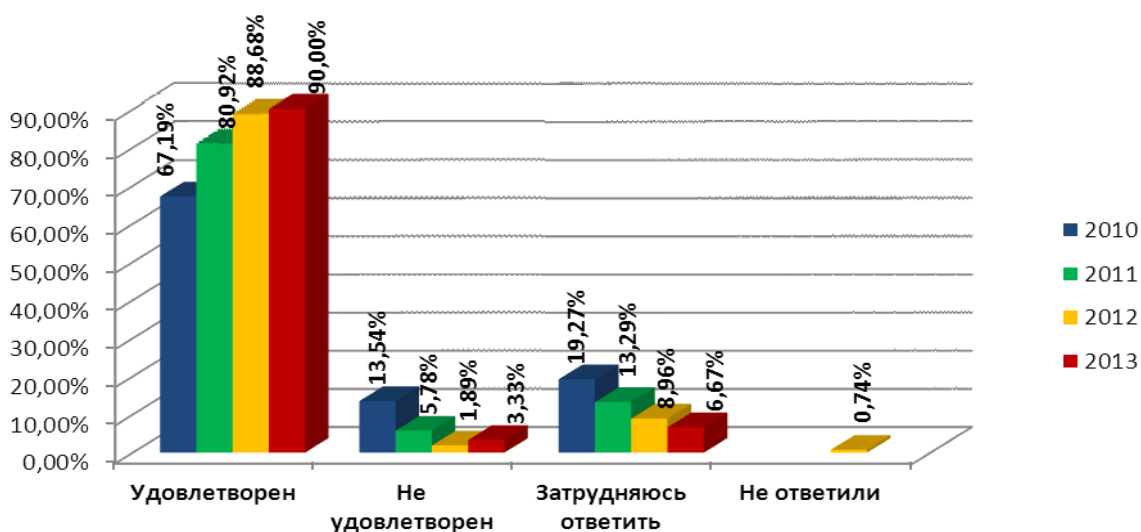
Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»



Как и в предыдущие годы, заметна разница в оценках качества преподавания студентами и слушателями. Вероятно, сохраняющаяся разница в оплате труда, по-прежнему, определяет разное отношение преподавателей к образовательному процессу. Кроме того, как правило, дополнительные профессиональные программы лучше обеспечены оснащенными и чистыми аудиториями, раздаточным материалом, а, следовательно, педагогам созданы более комфортные условия для достижения качественного образовательного результата.

Диаграмма 46.

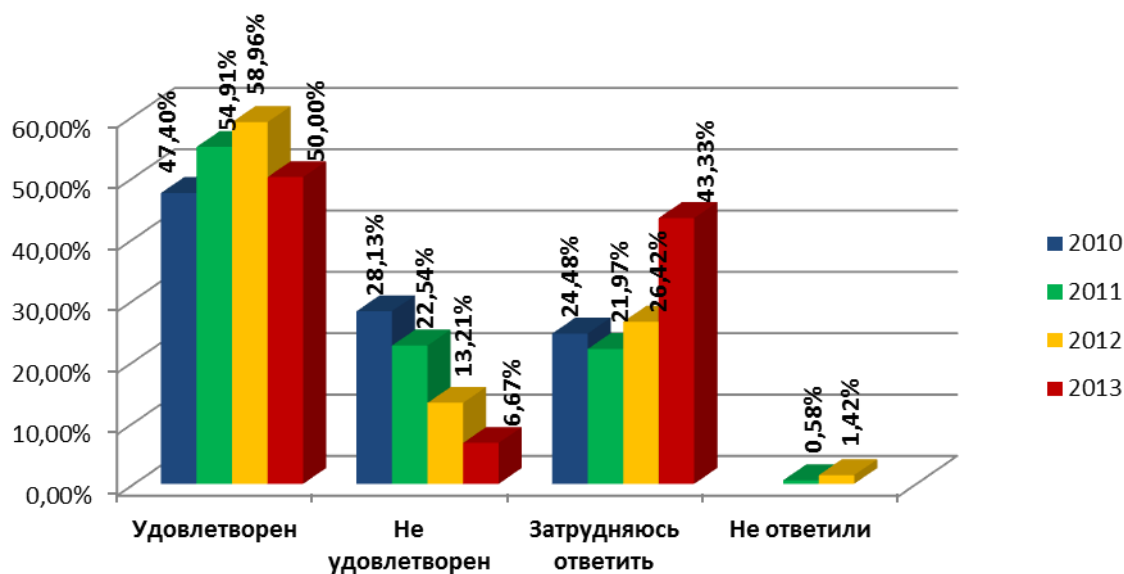
Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»



Особенностью процесса предоставления образовательных услуг в системе непрерывного профессионального образования является желание организаторов максимально обеспечить слушателей учебно-методическим материалом. В то же время пока, согласно результатам опроса, это желание недостаточно реализовано. Только половина респондентов удовлетворена обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой (50.00%), причем значение показателя снизилось почти на 9% по сравнению с 2012 годом – диаграмма 47.

Диаграмма 47.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

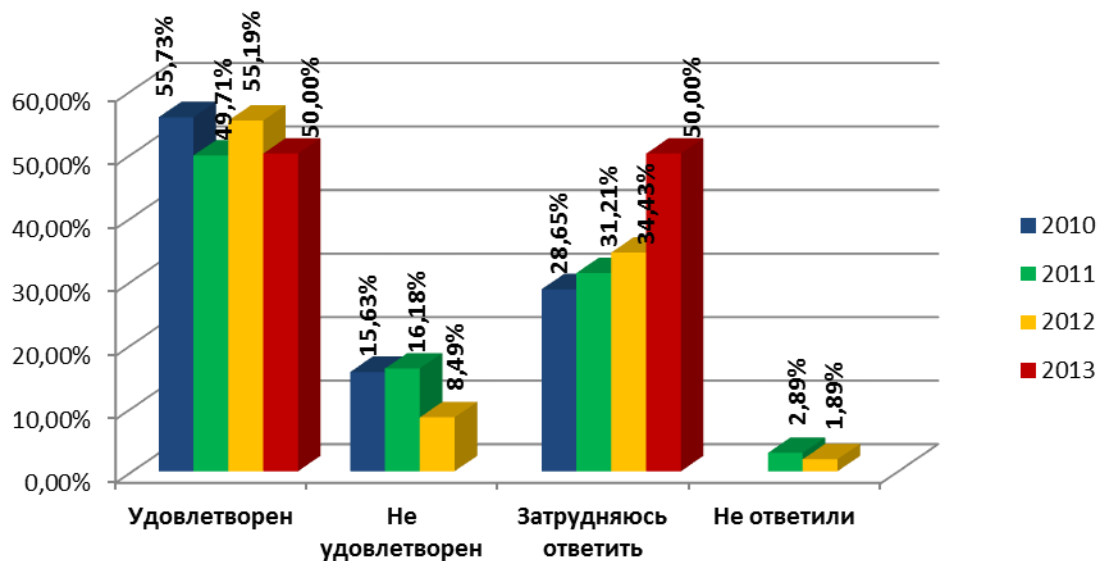


При этом значительно возросла доля затруднившихся с ответом. Вероятно, это связано и с тем, что в ряде случаев организаторы задействуют систему «Пегас», размещая в ней материалы, необходимые для обучения. В то же время работа с ними требует определенных навыков, которыми слушатели не всегда обладают.

Оценивая доступность источников информации, респонденты, получающие образование в системе дополнительного профессионального образования, чаще всего указывали на доступность электронных версий научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источников сети Интернет (83.33% опрошенных), а реже – на доступность библиотек университета (50.00%) – диаграммы 48 и 49. *Недостаточно высокая оценка доступности библиотек может быть связана не только с тем, что многие, совмещая работу и учебу, не имеют времени на посещение библиотеки, но и с отсутствием у слушателей информации об имеющихся в университете возможностях. Так, практически половина затруднилась высказаться по данному вопросу.*

Диаграмма 48.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

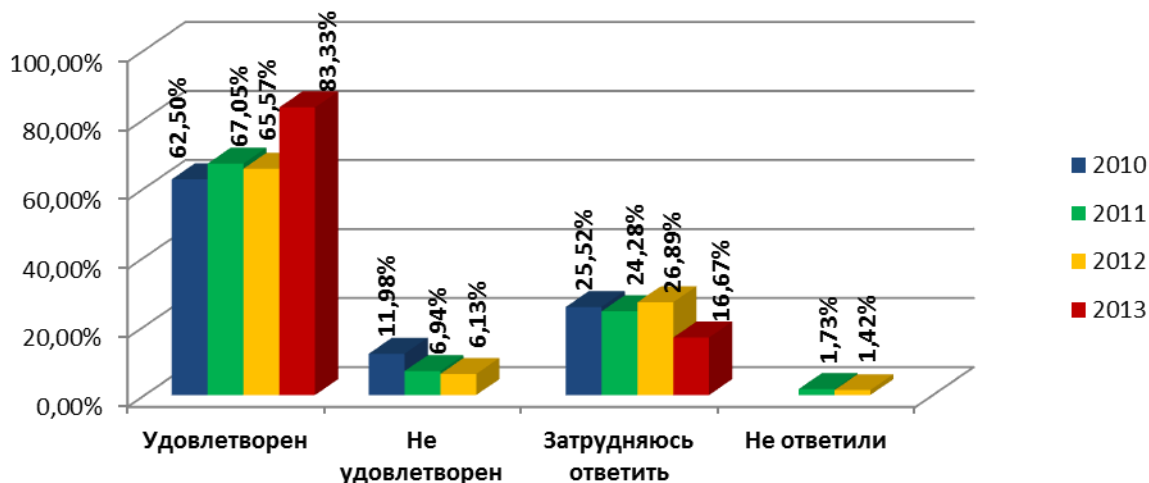


Косвенно на это указывает и существенное увеличение доли затруднившихся ответом при снижении доли удовлетворенных доступностью библиотек.

Иная, положительная динамика характерна для оценки респондентами доступности электронных ресурсов: показатель удовлетворенности возрос на 17.76%. в то время как доля затруднившихся с ответом снизилась на 10.22% (диаграмма 49).

Диаграмма 49.

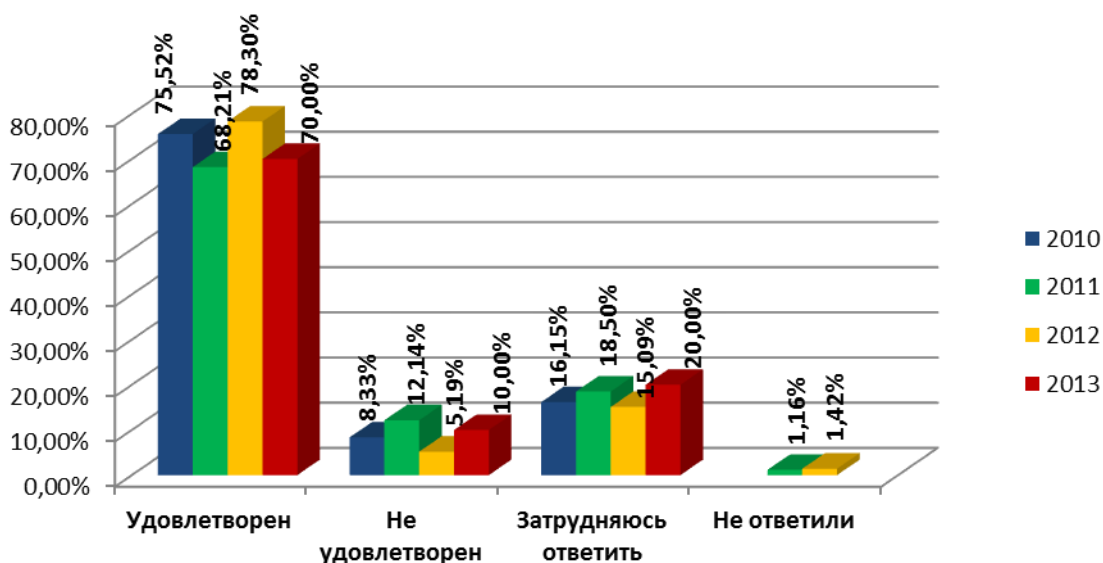
Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»



Высоко респонденты оценили обеспеченность учебного процесса аудиториями. Чистота и оснащённость аудиторий удовлетворяет большинство респондентов – 70,00%, в то же время динамика, по сравнению с прошлым годом, отрицательная (снижение показателя на 8,30%) – диаграмма 50. Отметим, что среди студентов, обучающихся по программам высшего и среднего профессионального образования, удовлетворённость оснащением и чистотой аудиторных помещений также снижается.

Диаграмма 50.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащённостью и чистотой аудиторий?»



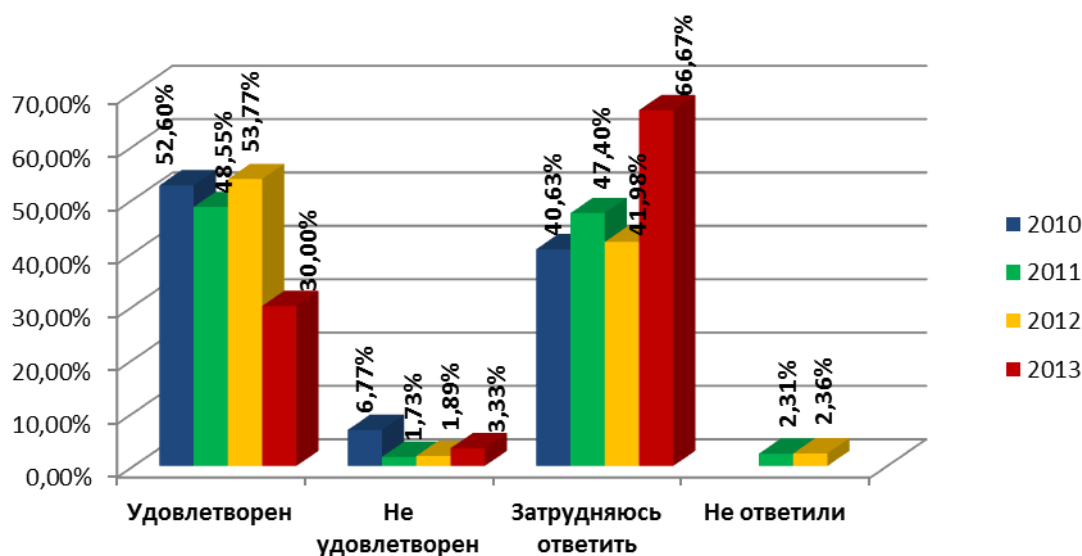
Таким образом, обучающиеся на курсах стали больше удовлетворены содержанием учебы, качеством преподавания, доступностью электронных источников информации. В то же время показатели обеспеченности учебно-методической литературой, доступности библиотек, оснащённости и чистоты аудиторий за последний год снизились.

Самовыражение в научно-исследовательской и творческой деятельности, по всей видимости, не является одной из целей обучения слушателей дополнительных образовательных программ, что подтверждает большое количество затруднившихся ответить на соответствующие вопросы. Тем не менее, динамика удовлетворённости слушателей возможностями участия в научно-исследовательской деятельности отрицательная. За год доля удовлетворённых этим параметром снизилась почти на 24% (диаграмма 51).

По сравнению с данными аналогичного опроса прошлого года, доля респондентов, удовлетворённых возможностями творческого самовыражения в университете также снизилась (на 26,60%) (диаграмма 52).

Диаграмма 51.

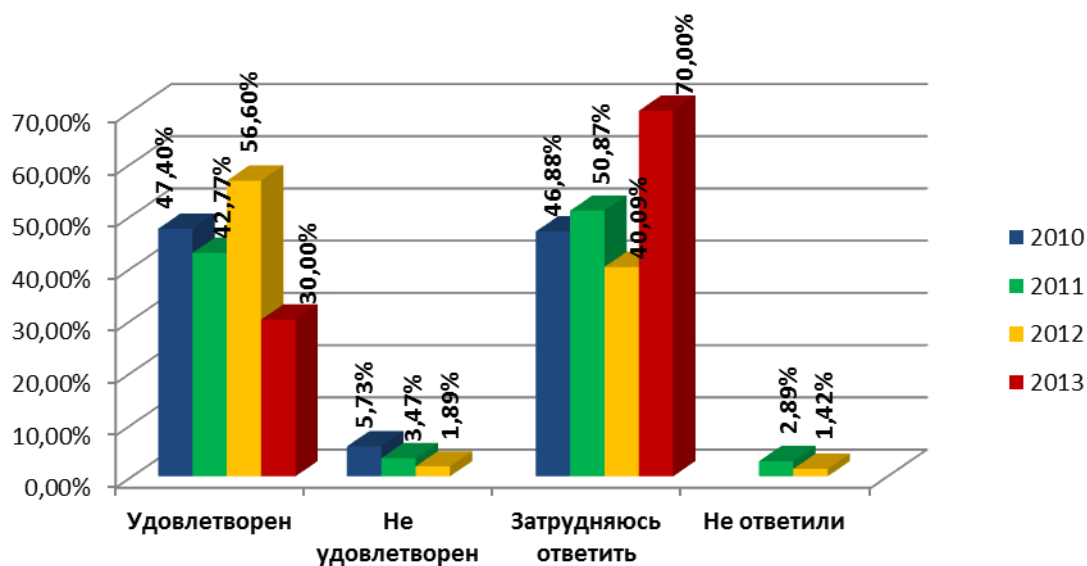
Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями участия в научно-исследовательской деятельности?»



В данном случае оценки основаны, по-видимому, на общих представлениях об университете, нежели на личном опыте участия. Однако это не снижает актуальности задачи дальнейшего повышения уровня заинтересованности слушателей в участии в научно-исследовательском и творческом процессах.

Диаграмма 52.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»



О некоторых бытовых аспектах (организации питания в НИУ «БелГУ», возможностях получения медицинской помощи) слушатели, по-прежнему, информированы недостаточно. На это указывает большой процент затруднившихся с ответом на соответствующие вопросы – диаграммы 53 и 54.

Диаграмма 53.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

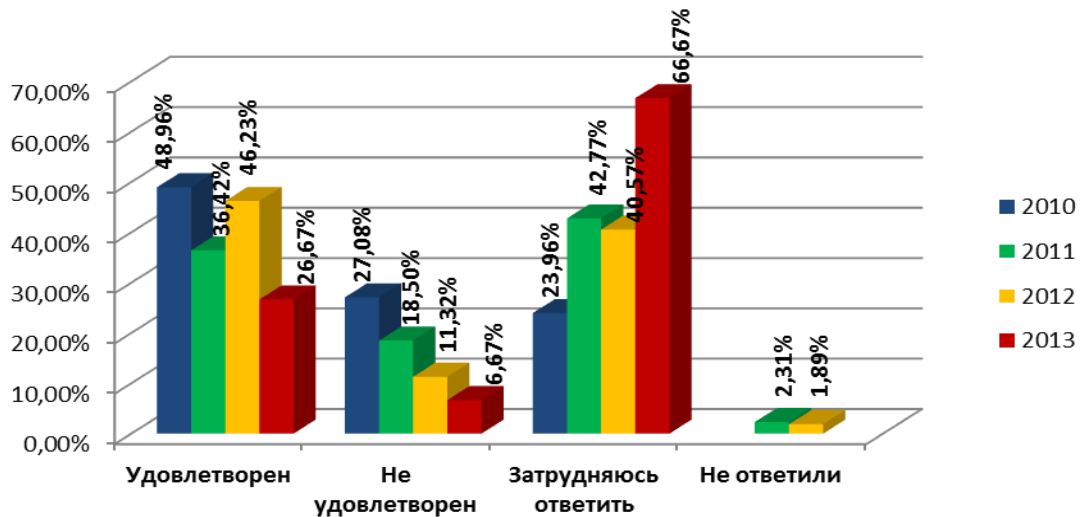
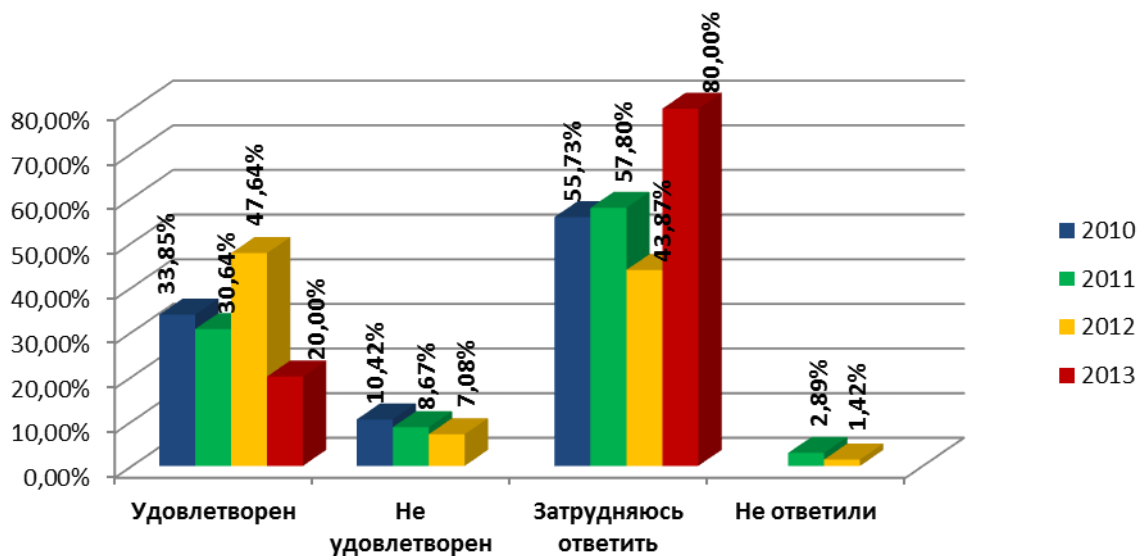


Диаграмма 54.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»



Сравнительно большое количество отрицательных оценок условий и качества питания в предыдущие годы постепенно уменьшается (вариант «не

удовлетворен» выбрали 6.67% респондентов, что ниже показателя 2012 года). Безусловно, в университете произошли позитивные изменения, график обучения и работы буфетов, например, стал более гибким, однако, слушатели в подавляющем большинстве затруднились их оценить.

За счет увеличения доли затруднившихся с ответом, снизилась и степень удовлетворённости слушателей возможностью получить качественную медицинскую помощь в университете (удовлетворены 20.00%, затруднились с ответом 80.00%) (диаграмма 54).

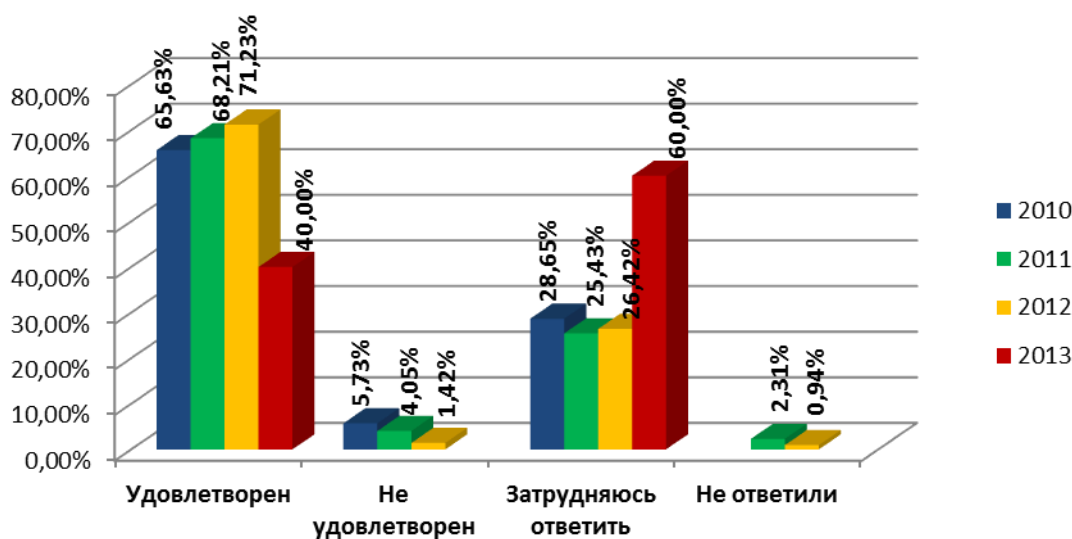
Таким образом, удовлетворенность показателями блока социально-бытовой обустроенности обучения ниже, чем блока организации и обеспечения учебного процесса. Вероятно, основная проблема связана со слабой информированностью слушателей об имеющихся в университете возможностях. Безусловно, большинство респондентов вряд ли воспользуются предлагаемой медицинской помощью или захотят проявить себя в университетском творческом коллективе, но информированность о доступности этих позиций может послужить повышению комфортности обучения, укреплению образа «теплой, домашней атмосферы вуза», а в дальнейшем позитивно отразиться и на имидже университета.

Как и в предыдущих случаях, несколько вопросов были связаны с морально-психологическим климатом, определяющим процесс переподготовки и повышения квалификации.

В частности, слушателям было предложено оценить уровень взаимоотношений в сложившемся коллективе. В 2013 году большинство респондентов затруднилось их оценить (60.00%) и только 40% выбрали вариант «удовлетворен» (диаграмма 55).

Диаграмма 55.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в сложившемся коллективе?»



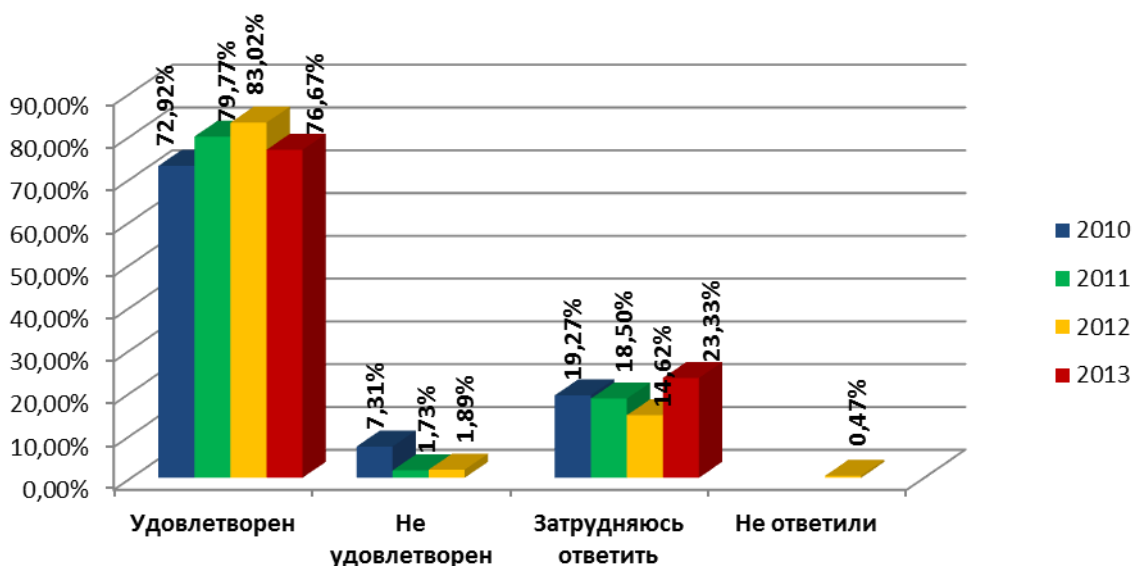
Безусловно, за время переподготовки или повышения квалификации, студенческий коллектив зачастую, не успевает сложиться, а, следовательно, респонденты несколько выше оценивают отношение к ним преподавателей, сотрудников, администрации и университета.

Однако отчасти, полученные результаты могут свидетельствовать и о слабом использовании методов обучения, предусматривающих работу в больших и малых группах. Как правило, такие методы позволяют закрепить полученные теоретические знания, способствуют заинтересованности студентов. Возможно, по некоторым направлениям переподготовки и повышения квалификации теоретическая часть может быть дополнена такими заданиями.

Распределение ответов слушателей еще раз подтверждает тезис о морально-психологической комфортности образовательной среды в университете. Как и предполагалось, более высокий показатель удовлетворённости демонстрируют ответы слушателей на вопрос об их отношениях с преподавателями и сотрудниками университета. Подавляющее большинство респондентов данной группы (76.67%) удовлетворено этими взаимоотношениями, в то же время значение показателя снизилось на 6.35% – диаграмма 56.

Диаграмма 56.

Распределение ответов слушателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультетов и университета?»



Таким образом, большинство потребителей этой категории удовлетворены качеством получаемых образовательных услуг. Чаше других, удовлетворительные оценки слушателей курсов НИУ «БелГУ» получили показатели качества организации учебного процесса (содержание учебы и

качество преподавания), причем эти показатели существенно улучшились за последний год. В целом уровень удовлетворенности слушателей дополнительных профессиональных программ, как и в предыдущие годы, выше остальных категорий обучающихся. Возможно, положительный опыт в организации образовательного процесса и его сопровождения целесообразно использовать применительно к другим категориям потребителей образовательных услуг.

Доля неудовлетворенных различными сторонами образовательного процесса, среди слушателей дополнительных профессиональных программ, колеблется от 0% (удовлетворенность взаимоотношениями с преподавателями и в коллективе) до 20.00% (возможности выбора вариативных дисциплин).

3.5. Оценка удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности

Задачей опроса, проведенного среди преподавателей НИУ «БелГУ», как и на прошлом этапе, было изучение их представлений об имидже университета и роли в его формировании профессорско-преподавательского состава. Как и предыдущим категориям респондентов, преподавателям было предложено оценить сильные и слабые стороны НИУ «БелГУ» в сравнении с другими вузами. Отвечая на вопрос, «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?» чаще других преподаватели отметили такие варианты ответа как «современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение» (58%), «широкий выбор специальностей» (62%), возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования (34%). На данном этапе мониторинга никто не выбрал вариант ответа «взаимная ответственность студентов и преподавателей», и лишь 4% отметили «наличие мер социальной поддержки» – таблица 20.

Следует отметить, что в текущем году произошло уменьшение объема выборки, в том числе и по данной категории респондентов, в связи, с чем могла возрасти погрешность исследования.

Таблица 20.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	63	24.90%	54	21.60%	53	21.20%	10	20.00%
Высокий уровень получаемых знаний	50	19.76%	133	53.20%	44	17.60%	7	14.00%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	120	47.43%	107	42.80%	108	43.20%	29	58.00%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	42	16.60%	81	32.40%	45	18.00%	4	8.00%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	124	49.01%	56	22.40%	93	37.20%	17	34.00%
Наличие мер социальной поддержки	50	19.76%	24	9.60%	46	18.40%	2	4.00%
Широкий выбор специальностей	98	38.74%	64	25.60%	106	42.40%	31	62.00%
Приемлемая стоимость обучения	35	13.83%	95	38.00%	30	12.00%	5	10.00%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	15	5.93%	4	1.60%	16	6.40%	-	-
Безопасность, комфортность учебы	22	8.70%	9	3.60%	23	9.20%	4	8.00%
Доступность и полнота информации об университете	35	13.83%	21	8.40%	48	19.20%	8	16.00%
Отличий не вижу	5	1.98%	3	1.20%	6	2.40%	2	4.00%

Затрудняюсь ответить	4	1.58%	1	0.40%	6	2.40%	-	-
Не ответили	-	-	1	0.40%	3	1.20%	-	-
Всего	253	100.00%	250	100.00%	250	100.00%	50	100.00%

По сравнению с данными мониторинга 2012 года, доля преподавателей, указавших на наличие широкого выбора специальностей, возросла, сразу на 20%. В то же время, произошло снижение в оценке преимуществ университета по таким параметрам, как наличие мер социальной поддержки (на 14.40%), наличие устоявшихся традиций и обычаев (на 10%), доступность и полнота информации об университете (на 3.2%) и некоторым другим. О высоком уровне получаемых в университете знаний, как и в 2012 году, заявляют немногие преподаватели (14%).

Фактически, на данном этапе положительная динамика проявилась только по двум параметрам: материально-техническое обеспечение и набор специальностей.

Главными недостатками НИУ «БелГУ» были названы «недостаточный престиж получаемых знаний» (32%) и «низкий престиж получаемого диплома» (26%), что было не характерно двум предыдущим этапам исследования. При этом несколько уменьшились доли опрошенных, указывавших на «отсутствие свободы и ущемление интересов» (с 11.20% до 6%), «социальное неравенство в доступе к социальным благам» (с 19.60% до 12%).

В то же время каждый пятый опрошенный (20%) не видит никаких отличий НИУ «БелГУ» от других вузов в худшую сторону – таблица 21.

Таблица 21.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	13	5.14	8	3.20%	18	7.20%	13	26.00%
Недостаточный уровень получаемых знаний	45	17.79	19	7.60%	46	18.40%	16	32.00%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	36	14.23	12	4.80%	20	8.00%	5	10.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	38	15.02	11	4.40%	28	11.20%	3	6.00%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	48	18.97	22	8.80%	25	10.00%	4	8.00%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	61	24.11	24	9.60%	49	19.60%	6	12.00%
Высокая стоимость обучения	33	13.04	21	8.40%	36	14.40%	8	16.00%
Отличий не вижу	56	22.13	50	20.00%	58	23.20%	10	20.00%
Затрудняюсь ответить	43	17.00	136	54.40%	58	23.20%	8	16.00%

Не ответили	-	-	1	0.40%	-	-	-	-
Другое	-	-	-	-	4	1.60%	-	-
Всего	253	100.00	250	100.00%	250	100.00%	50	100.00%

По-прежнему продолжает уменьшаться доля опрошенных, затруднившихся с ответом на данный вопрос. Преподаватели все более склонны критически анализировать положение дел в университете и выносить собственное суждение о них.

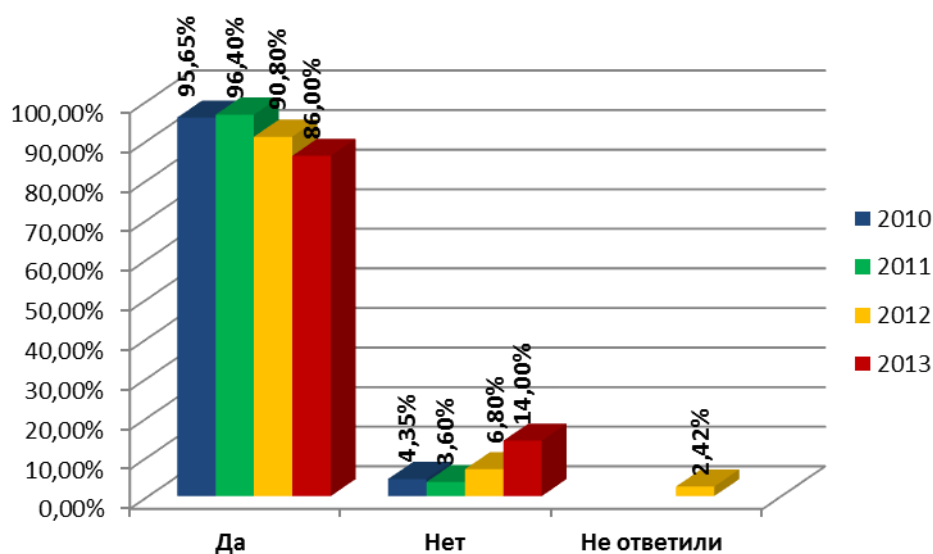
Тенденция снижения оценок качества самого образовательного процесса принимает уже угрожающий характер. При этом она развивается на фоне недостаточной морально-психологической комфортности. В особенности весьма существенные отличия наблюдаются в ходе сопоставления оценок респондентов, полученных в текущем году и наиболее благополучном - 2011.

Таким образом, утверждение, что в глазах преподавателей университет – это, в первую очередь, вуз, оснащенный современной материально-технической базой, которая, к сожалению, не обеспечивает в должной степени качества получаемых знаний, актуально и сегодня.

Так как преподаватели сами активно участвуют в формировании имиджа вуза и факультета крайне важны их представления о миссии НИУ «БелГУ». На вопрос «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?» большинство (86%) ответили утвердительно. Уровень понимания основных целей университета еще немного снизился в 2013 году, но по-прежнему остаётся довольно высоким, хотя и обращает на себя внимание рост числа тех, кто явно не понимает миссии университета (14%) – диаграмма 57.

Диаграмма 57.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?»



По-прежнему лидирующими вариантами ответов о миссиях университета является повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы (39.53%) и обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона (37.21%).

Около трети опрошенных считают (32.56%), что университет призван реализовать национальную доктрину развития образования и основные направления его модернизации. Наименее популярен ответ об удовлетворении потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом (2.33%) – таблица 22.

Таблица 22.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Если да, то в чем она, по Вашему мнению, заключается?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	97	40.08%	47	18.80%	118	47.20%	16	37.21%
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	128	52.89%	66	26.40%	127	50.80%	17	39.53%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	41	16.94%	18	7.20%	28	11.20%	2	4.65%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	41	16.94%	15	6.00%	40	16.00%	4	9.30%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	27	11.16%	131	52.40%	17	6.80%	1	2.33%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	73	30.17%	17	6.80%	76	30.40%	14	32.56%
Затрудняюсь ответить	-	-	1	0.40%	6	2.40%	-	-
Не ответили	-	-	9	3.60%	11	4.40%	-	-
Всего	242	100.00%	250	100.00%	250	100.00%	43	100.00%

Данный показатель существенным образом сократился в структуре вариантов ответов за последние два года. Возможно, многие респонденты полагают, что университет в недостаточной степени ориентируется на потребности работодателей.

Безусловно, качество образовательного процесса во многом зависит от условий, созданных преподавателям для самореализации их в профессиональной деятельности. С целью выявления данной зависимости и осуществляется диагностика удовлетворенности преподавательского состава различными аспектами образовательного процесса.

В организации учебного процесса, по-прежнему, более всего преподаватели удовлетворены оптимальностью своего расписания (76% респондентов), почти в два раза реже – обеспеченностью аудиториями (34%) и еще реже чистотой аудиторий и оснащенностью их современными техническими средствами обучения (30%). При этом в сравнении с данными предыдущих опросов удовлетворенность двумя последними показателями существенно снизилась, в то время как расписание занятий устраивает максимальное количество респондентов за все четыре года наблюдения (таблица 23).

Таблица 23.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оптимальностью расписания	2010	73.12%	18.97%	7.51%
	2011	74.40%	10.40%	15.20%
	2012	67.60%	20.00%	10.80%
	2013	76.00%	20.00%	4.00%
Обеспеченностью аудиториями	2010	63.64%	26.48%	9.88%
	2011	70.80%	16.80%	12.40%
	2012	41.60%	46.00%	10.80%
	2013	34.00%	48.00%	18.00%
Чистотой аудиторий и их оснащенностью современными техническими средствами обучения	2010	45.45%	42.69%	11.86%
	2011	54.00%	22.40%	23.60%
	2012	37.60%	47.60%	13.60%
	2013	30.00%	54.00%	16.00%

В отношении научно-методического и технологического обеспечения в ответах преподавателей, в основном, наблюдается положительная динамика. Более всего в текущем периоде преподаватели удовлетворены доступностью библиотек (84%), немного меньше – доступностью электронных источников информации (78%). Около половины респондентов устраивает обеспеченность учебно-методической и учебной литературой (46%). Только каждый пятый доволен тем, каким образом обеспечен образовательный процесс учебно-лабораторной базой (таблица 24).

Таблица 24.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой	2010	43.08%	41.11%	15.81%
	2011	67.60%	16.00%	16.40%
	2012	32.40%	48.80%	13.60%
	2013	46.00%	42.00%	12.00%
Доступностью библиотек	2010	79.05%	13.44%	7.51%
	2011	81.60%	6.00%	12.40%
	2012	76.80%	10.80%	11.60%
	2013	84.00%	6.00%	10.00%
Доступностью электронных источников информации	2010	77.47%	14.62%	7.91%
	2011	74.80%	11.20%	14.00%
	2012	71.60%	15.20%	11.60%
	2013	78.00%	12.00%	10.00%
Обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой	2010	39.92%	35.57%	24.51%
	2011	54.40%	21.60%	24.00%
	2012	26.80%	40.00%	28.80%
	2013	20.00%	42.00%	38.00%

По сравнению с 2012 годом показатель удовлетворённости преподавателей вышеназванными параметрами, за исключением последнего, вырос. При этом уменьшилась доля негативных оценок.

Однако можно констатировать, что в университете явно существует серьезная проблема с обеспеченностью учебно-лабораторной базой. Почти половину респондентов (42%) эта ситуация не устраивает. Таким образом, организация и обеспечение учебного процесса заслужили у преподавателей НИУ «БелГУ», в целом, удовлетворительную оценку, а работа библиотеки оценена еще более высоко.

Оснащением рабочего места полностью удовлетворены только 40% преподавателей. Еще меньше респонденты удовлетворены обеспеченностью кафедры множительной техникой (удовлетворены 14%). Оптимальностью режима работы удовлетворено большее количество опрошенных (62%), но почти каждый пятый респондент (24%) не удовлетворен и этим параметром (таблица 25).

Таблица 25.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оснащением рабочего места	2010	46.64%	43.08%	10.28%
	2011	50.40%	23.20%	26.40%
	2012	41.60%	45.60%	11.60%
	2013	40.00%	52.00%	8.00%
Оптимальностью режима работы	2010	67.19%	21.74%	11.07%
	2011	64.00%	14.00%	22.00%
	2012	60.00%	18.40%	16.80%
	2013	62.00%	24.00%	14.00%
Обеспеченностью множительной техникой кафедры	2010	31.23%	58.10%	10.67%
	2011	49.20%	22.80%	28.00%
	2012	28.40%	57.60%	12.80%
	2013	14.00%	74.00%	12.00%

В сравнении с данными, полученными на прошлых этапах исследования, первые два показателя не претерпели значительных изменений, но удовлетворенность последним (оснащенность множительной техникой) понизилась в два раза (с 28.40% до 14%) за последний год.

Таким образом, материально-техническая обеспеченность кафедр и рабочих мест, по-прежнему, является проблемной зоной внутриуниверситетской образовательной среды.

В социально-бытовом плане более всего преподавателей НИУ «БелГУ» удовлетворяет организация охраны труда и его безопасности (60% респондентов дали удовлетворительную оценку), а наименее – возможность получить качественную медицинскую помощь (18% удовлетворенных). При этом половина респондентов выставила не удовлетворительную оценку как условиям и качеству питания, так и возможностям получения мер социальной поддержки (по 50%) – таблица 26.

Таблица 26.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Условиями и качеством питания	2010	40.71%	44.27%	15.02%
	2011	35.20%	42.80%	22.00%
	2012	33.20%	38.40%	26.00%
	2013	30.00%	50.00%	20.00%

Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	2010	43.48%	32.81%	23.72%
	2011	34.00%	35.60%	30.40%
	2012	36.40%	29.60%	32.00%
	2013	18.00%	42.00%	40.00%
Возможностью получения мер социальной поддержки от университета	2010	42.29%	37.94%	19.76%
	2011	51.60%	23.60%	24.80%
	2012	42.80%	30.80%	25.20%
	2013	24.00%	50.00%	26.00%
Организацией охраны труда и его безопасности на факультете	2010	66.40%	18.18%	15.42%
	2011	73.20%	8.40%	18.40%
	2012	69.20%	9.60%	20.00%
	2013	60.00%	12.00%	28.00%

Таким образом, абсолютное большинство преподавателей весьма негативно оценивают условия, связанные с оказанием медицинской помощи и социальной поддержкой, а также качественным питанием, существующие в университете. В сравнении с предыдущими периодами наблюдений отмечается явная негативная динамика ухудшения данных показателей.

Оценка преподавателями возможностей самореализации в НИУ «БелГУ» претерпевает негативные изменения. Если возможностью участвовать в принятии управленческих решений на кафедрах и факультетах удовлетворено 60% респондентов, то возможностью повысить квалификацию – 48%, а перспективами профессионального и карьерного роста только лишь каждый третий (36%) – таблица 27. Уровень неудовлетворенности наиболее высок относительно возможностей повышения квалификации (40% не удовлетворены). В 2012 году незначительные доли не ответивших респондентов не были включены в таблицу, таким образом, общая сумма ответов может составлять немногим менее 100%.

Таблица 27.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете	2010	62.45%	16.21%	21.34%
	2011	64.40%	7.20%	28.40%
	2012	62.80%	12.80%	22.00%
	2013	60.00%	18.00%	22.00%
Возможностью повышения квалификации	2010	66.80%	19.37%	13.83%
	2011	65.20%	12.80%	22.00%
	2012	64.00%	20.00%	14.80%
	2013	48.00%	40.00%	12.00%

Возможностью реализации научных интересов	2010	67.59%	13.83%	18.58%
	2011	69.60%	11.60%	18.80%
	2012	69.20%	12.00%	17.20%
	2013	50.00%	30.00%	20.00%
Перспективами профессионального и карьерного роста	2010	57.31%	13.44%	29.25%
	2011	68.40%	10.80%	20.80%
	2012	51.60%	18.40%	27.20%
	2013	36.00%	30.00%	34.00%
Гарантиями занятости в соответствии с контрактом	2010	68.77%	9.88%	21.34%
	2011	64.80%	11.20%	24.00%
	2012	65.60%	14.40%	16.40%
	2013	40.00%	22.00%	38.00%

Сравнивая динамику показателей за последние два года можно отметить отрицательную динамику большинства из них, за исключением первого, приведенного в таблице (участие в принятии решений). Доли удовлетворенных различными аспектами профессионального развития и самореализации уменьшились на величину от 15 % до 25 % в сравнении с прошлым этапом мониторинга. В случае сохранения данной тенденции, можно будет говорить о том, что в университете происходит разрушение условий профессиональной самореализации преподавателей.

В 2012 году приходилось констатировать крайне неудовлетворительную оценку системы материальной мотивации. Только 15.60% преподавателей были удовлетворены зарплатой, надбавками и другими формами материального поощрения. В текущем году ситуация выглядит еще хуже. Лишь 2% респондентов удовлетворяет материальное поощрение их профессиональной деятельности, в то время как 80% опрошенных преподавателей действующая система оплаты труда не устраивает – диаграмма 58.

Удовлетворены признанием своих успехов и достижений лишь 20% преподавателей НИУ «БелГУ». Данный показатель по сравнению с прошлыми периодами наблюдений продолжал снижаться (в сравнении с 2012 годом на 18.80%). Доля не удовлетворенных при этом возросла до 42% – диаграмма 59.

Таким образом, сложившаяся в университете система материальной и моральной мотивации вновь получает неудовлетворительную оценку у большинства преподавателей. Более того, при сохранении существующих тенденций, следует опасаться развития депрессивного социального настроения в преподавательской среде, что, несомненно, не может не отразиться на качестве образовательного процесса.

Диаграмма 58.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

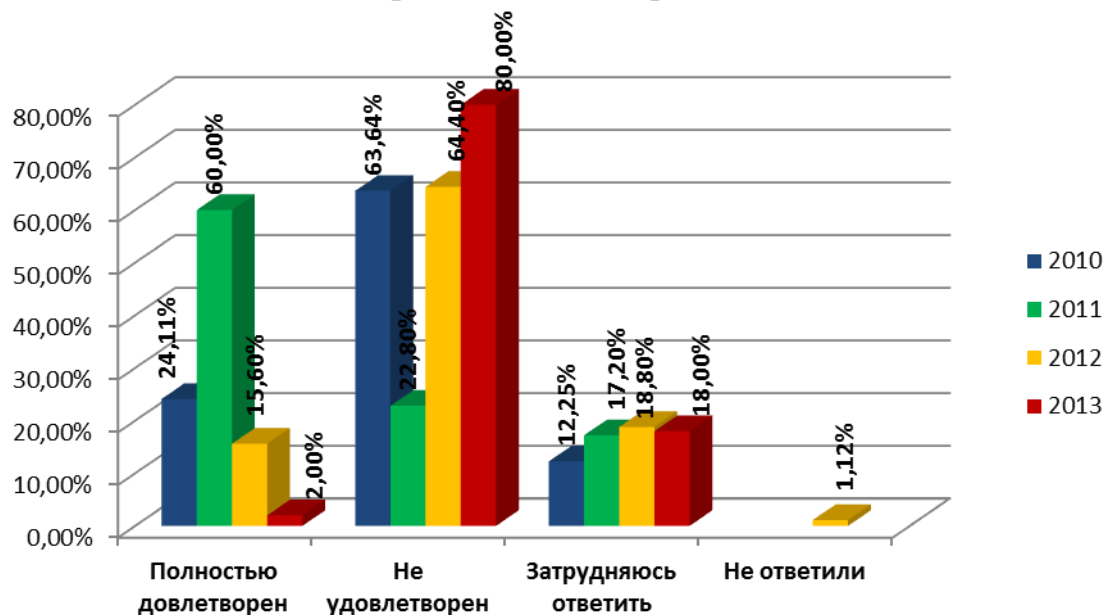
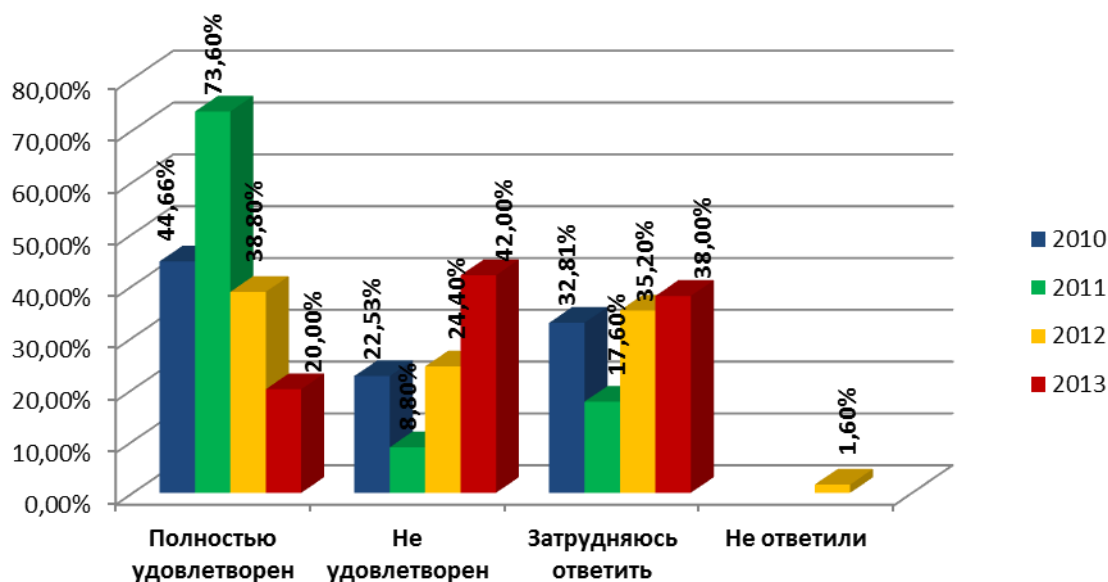


Диаграмма 59.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов и достижений?»

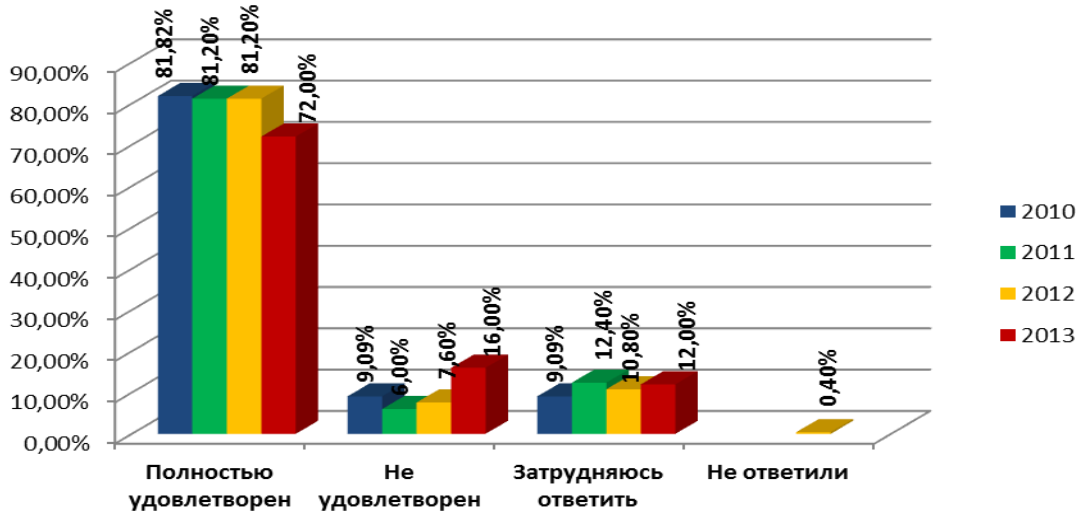


Подавляющее большинство преподавателей полностью устраивают взаимоотношения, сложившиеся в их коллективах (на это указали 72% опрошенных). Причем эта оценка немного снизилась в сравнении с прошлым

периодом (на 9.2%), и хотя пока остается довольно высокой, все же это самое низкое значение за четыре года наблюдений (диаграмма 60).

Диаграмма 60.

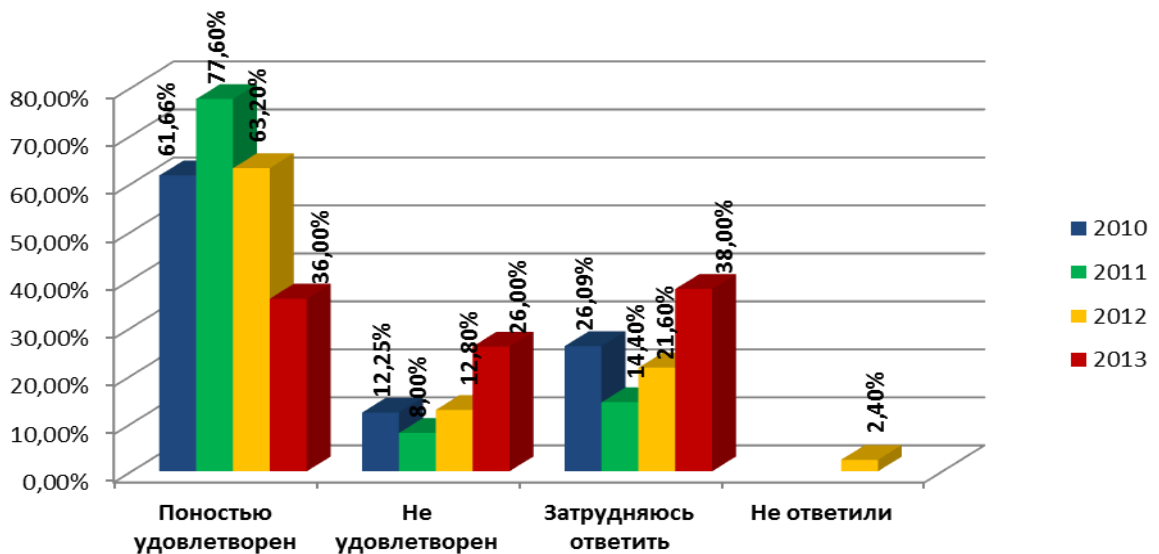
Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»



Оценка качества отношений с администрациями факультета и университета существенно понизилась (36% удовлетворены). Отрицательная динамика, выражающаяся в сокращении доли удовлетворенных отношением руководства, составила 27.2% – диаграмма 61.

Диаграмма 61.

Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета?»



При этом увеличились доли как не удовлетворенных данным параметром (до 26%), так и затруднившихся с ответом (до 38%). Последние респонденты, вероятно, не желают открыто указывать на то, что им не нравится отношение руководства, несмотря на анонимность анкеты.

Таким образом, оценка состояния образовательной среды в университете, осуществленная преподавателями, за истекший период претерпела существенные изменения. С определенной долей условности оценки всех параметров можно разделить на три категории: относительно благополучные, неблагополучные, критические. К первым следует отнести удовлетворенность организацией учебного процесса, его информационное, методическое, а также материально-техническое обеспечение, отношения в коллективах. При этом и по многим из них отмечается отрицательная динамика.

Среди неблагополучных параметров следует выделить низкую степень удовлетворенности социальными аспектами образовательного процесса, такими как, обеспечение медицинской помощью и мерами социальной поддержки, неуверенность в гарантированной занятости, и сложности в сфере профессионального развития и повышения квалификации.

Критический уровень неудовлетворенности выявлен относительно параметров удовлетворенности заработной платой и отношением со стороны руководства.

За последний год ситуация по большинству показателей ухудшилась, и иногда весьма значительно. Процент неудовлетворенных различными сторонами преподавательской жизни среди респондентов колеблется от 6% (доступность библиотек) до 80% (зарплата, надбавки и другие формы материального поощрения).

3.6. Оценка удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности

Результаты опроса сотрудников университета, в отношении сильных сторон НИУ «БелГУ», по многим позициям сопоставимы с мнением преподавателей. В первую очередь респонденты отметили широкий выбор специальностей (на это указали 43.33% респондентов) и современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение университета (36.67%). Несколько реже в качестве преимуществ университета сотрудники отмечали: возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования (26.67%) – таблица 28. А в том, что диплом университета вполне конкурентоспособен, сотрудники уверены больше (30%), чем преподаватели (20%).

Таблица 28.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	23	23.00%	13	16.25%	22	27.50%	9	30.00%
Высокий уровень получаемых знаний	27	27.00%	38	47.50%	19	23.75%	4	13.33%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	38	38.00%	28	35.00%	32	40.00%	11	36.67%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	10	10.00%	26	32.50%	6	7.50%	3	10.00%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	53	53.00%	13	16.25%	24	30.00%	8	26.67%
Наличие мер социальной поддержки	11	11.00%	5	6.25%	13	16.25%	3	10.00%
Широкий выбор специальностей	44	44.00%	16	20.00%	42	52.50%	13	43.33%
Приемлемая стоимость обучения	14	14.00%	19	23.75%	10	12.50%	6	20.00%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	3	3.00%	5	6.25%	1	1.25%	1	3.33%
Безопасность, комфортность учебы	7	7.00%	6	7.50%	13	16.25%	3	10.00%
Доступность и полнота информации об университете	14	14.00%	4	5.00%	9	11.25%	4	13.33%
Отличий не вижу	2	2.00%	2	2.50%	2	2.50%	-	-
Затрудняюсь ответить	2	2.00%	1	1.25%	-	-	3	10.00%
Всего	100	100.00%	80	100.00%	80	100.00%	30	100.00%

За последний год на 10.42% уменьшилась доля сотрудников, считающих основным преимуществом НИУ «БелГУ» высокий уровень получаемых знаний (с 23.75% в 2012 году до 13.33% в 2013 году). Менее

значительная, но все же отрицательная динамика в ответах сотрудников университета, отмечается в отношении: оценки инфраструктуры и материально-технического обеспечения (снижение на 3.33%), возможностей самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования (также на 3.33%), наличия мер социальной поддержки (на 6.25%), широкого выбора специальностей (на 9.17%), безопасности и комфортности учебы (на 6.25%).

В то же время, немного увеличились доли тех респондентов, кто к перечню преимуществ вуза причисляет: конкурентоспособность получаемого диплома (увеличение на 2.5%), наличие устоявшихся традиций и обычаев (на 2.5%), доступность и полноту информации об университете (на 2.08%), и, что весьма примечательно, приемлемую стоимость обучения (на 7.5%).

Таким образом, можно наблюдать как некоторое сходство с ответами преподавателей по ряду параметров, так и отличия, касающиеся, в первую очередь, качества и стоимости обучения.

Среди недостатков практически каждый пятый в этой категории опрошенных, в первую очередь, отметил недостаточный уровень получаемых знаний (33.33%) и высокую стоимость обучения (26.67%). В несколько меньшей степени слабой стороной НИУ «БелГУ», сотрудники считают – низкий престиж получаемого диплома (16.67%) – таблица 29.

Таблица 29.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

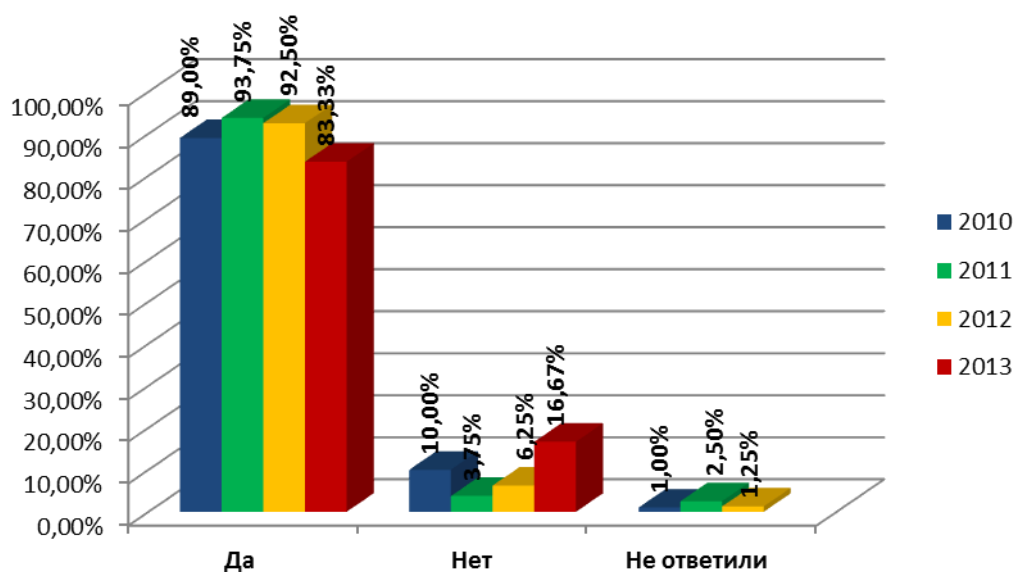
	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	12	12.00%	1	1.25%	4	5.00%	5	16.67%
Недостаточный уровень получаемых знаний	22	22.00%	7	8.75%	11	13.75%	10	33.33%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	8	8.00%	4	5.00%	5	6.25%	4	13.33%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	7	7.00%	9	11.25%	3	3.75%	1	3.33%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	10	10.00%	6	7.50%	5	6.25%	4	13.33%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	16	16.00%	7	8.75%	16	20.00%	4	13.33%
Высокая стоимость обучения	13	13.00%	10	12.50%	16	20.00%	8	26.67%
Отличий не вижу	16	16.00%	19	23.75%	20	25.00%	2	6.67%
Затрудняюсь ответить	30	30.00%	30	37.50%	20	25.00%	5	16.67%
Всего	100	100.00%	80	100.00%	80	100.00%	30	100.00%

Сотрудники, как и преподаватели, все более склонны критически отнестись к выбору слабых сторон университета, и доля тех, кто не видит отличий от других вузов или затрудняется с ответом на вопрос, постепенно сокращается (в 2013 году до 6.67% и 16.67% соответственно).

Почти такая же доля сотрудников указала, что им понятна миссия НИУ «БелГУ», что сопоставимо с ответами преподавателей. Аналогичным образом можно наблюдать и некоторое снижение количества респондентов, утвердительно ответивших на вопрос с одновременным увеличением, тех, кто не понимает миссии университета (до 16.67%) – диаграмма 62.

Диаграмма 62.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?»



По-прежнему в определении миссии университета учебно-вспомогательный персонал во многом солидарен с профессорско-преподавательским составом. 48.00% респондентов определяют её как «обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона», и немногим меньше сотрудников, как «повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы» (44%). Каждый пятый работник (20%) выбрал вариант «реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки» – таблица 30.

Таблица 30.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «Если да, то в чем она, по Вашему мнению, заключается?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	37	41.57%	15	18.75%	36	45.00%	12	48.00%

Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	48	53.93%	26	32.50%	27	33.75%	11	44.00%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	8	8.99%	6	7.50%	5	6.25%	2	8.00%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	8	8.99%	7	8.75%	12	15.00%	4	16.00%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	3	3.37%	26	32.50%	5	6.25%	3	12.00%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	15	16.85%	5	6.25%	20	25.00%	5	20.00%
Затрудняюсь ответить	4	4.49%	2	2.50%	3	3.75%	-	-
Не ответили	-	-	2	2.50%	5	6.25%	-	-
Всего	89	100.00%	80	100.00%	80	100.00%	25	100.00%

В рамках оценки условий, созданных для трудовой деятельности, ответы сотрудников не столь существенно отличаются от ответов преподавателей. Они указали, что в большинстве случаев их удовлетворяет организация охраны труда и его безопасность (такой вариант выбрали 63.33% опрошенных), режим работы (66.67%), реже – оснащение рабочего места (46.67%) – таблица 31.

Тем не менее, распределение ответов сотрудников университета демонстрирует снижение уровня удовлетворенности указанными параметрами. В первую очередь, меньшее количество респондентов устраивает оснащённость их рабочего места (снижение на 19.58%). Данный факт указывает на существующие проблемы в материально-техническом оснащении деятельности кафедр, преподавателей и сотрудников.

Таблица 31.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

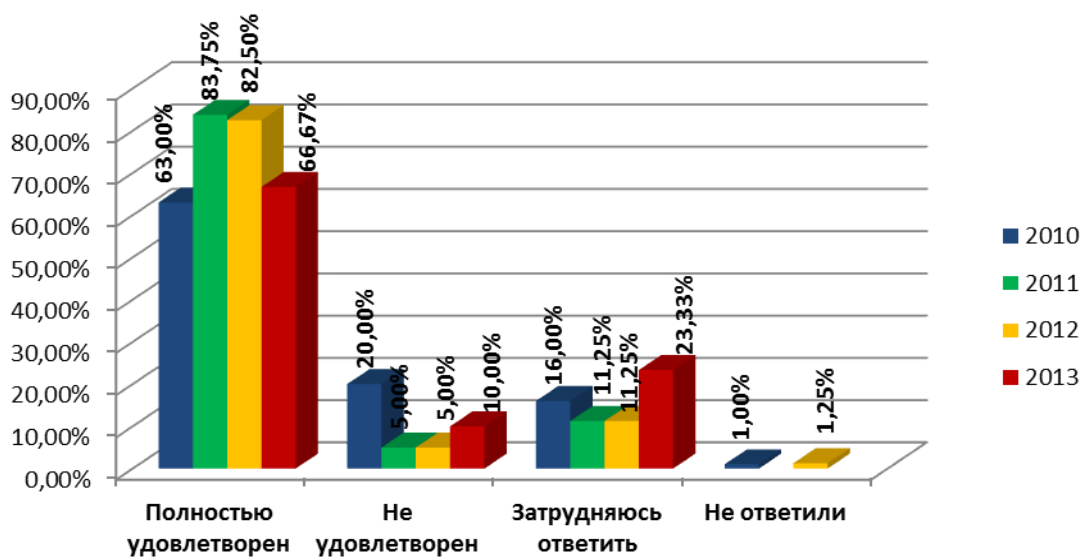
В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оснащением рабочего места	2010	57.00%	34.00%	8.00%
	2011	75.00%	8.75%	16.25%
	2012	66.25%	27.50%	5.00%
	2013	46.67%	40.00%	13.33%

Оптимальностью режима работы	2010	73.00%	11.00%	15.00%
	2011	78.75%	8.75%	12.50%
	2012	70.00%	15.00%	11.25%
	2013	66.67%	13.33%	20.00%
Организацией охраны труда и его безопасности на факультете	2010	63.00%	11.00%	25.00%
	2011	65.00%	16.25%	18.75%
	2012	73.75%	10.00%	13.75%
	2013	63.33%	6.67%	30.00%

Как показал опрос, на данном этапе около трети сотрудников университета удовлетворены доступностью электронных источников информации (66.67%). Не удовлетворен этим параметром деятельностью университета каждый десятый (10%) представитель этой категории (диаграмма 63). Показатель удовлетворенности в данном случае снизился на 15.83% по отношению к прошлому периоду.

Диаграмма 63.

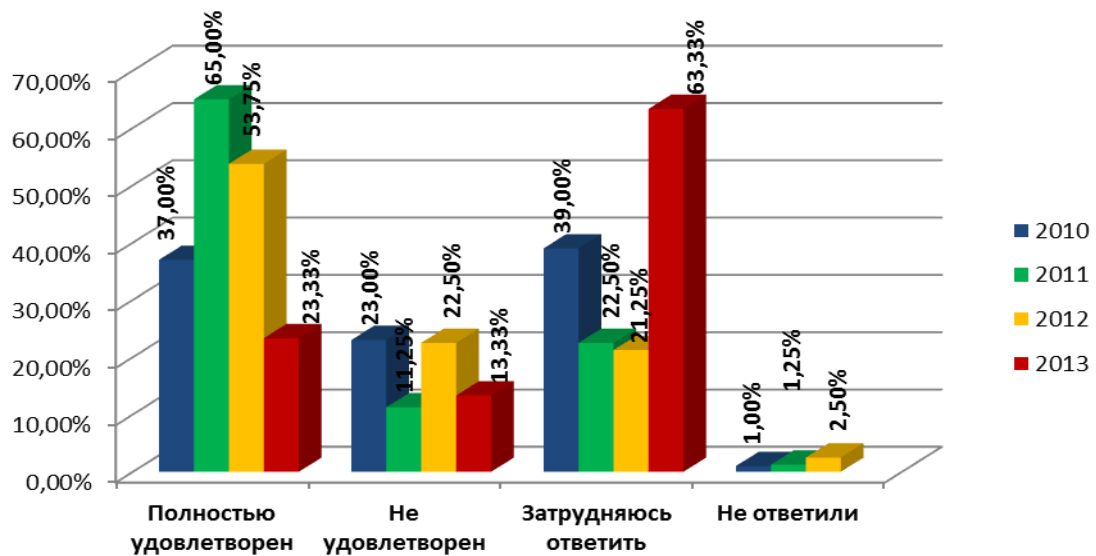
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»



Обеспеченность методической литературой считают удовлетворительной существенно меньше опрошенных – 23.33%. В оценке этого параметра второй год подряд наблюдается отрицательная динамика – снижение показателя на 30.42% (диаграмма 64). В то же время, следует отметить большое количество респондентов, затруднившихся с ответом на вопрос (63.33%). Все же данной категории сложнее дать оценку данному параметру, учитываемому в системе мониторинга.

Диаграмма 64.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью методической литературой?»



Всего лишь 16.67% опрошенных сотрудников видят для себя перспективы карьерного роста. Большинство (46.67%) не удовлетворено существующими перспективами. Только 26.67% удовлетворительно оценивают возможности повышения квалификации, но более половины (53.33%) положительно отзываються о гарантии собственной занятости в соответствии с контрактом – таблица 32. В 2012 году незначительные доли не ответивших респондентов не были включены в таблицу, таким образом, общая сумма ответов может составлять немногим менее 100%.

Таблица 32.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Возможностью повышения квалификации	2010	56.00%	19.00%	24.00%
	2011	55.00%	21.25%	22.50%
	2012	53.75%	20.00%	21.25%
	2013	26.67%	30.00%	43.33%
Перспективами карьерного роста	2010	37.00%	31.00%	31.00%
	2011	52.50%	13.75%	32.50%
	2012	32.50%	31.25%	33.75%
	2013	16.67%	46.67%	36.67%
Гарантиями занятости в соответствии с контрактом	2010	60.00%	7.00%	32.00%
	2011	51.25%	16.25%	31.25%
	2012	60.00%	13.75%	20.00%
	2013	53.33%	10.00%	36.67%

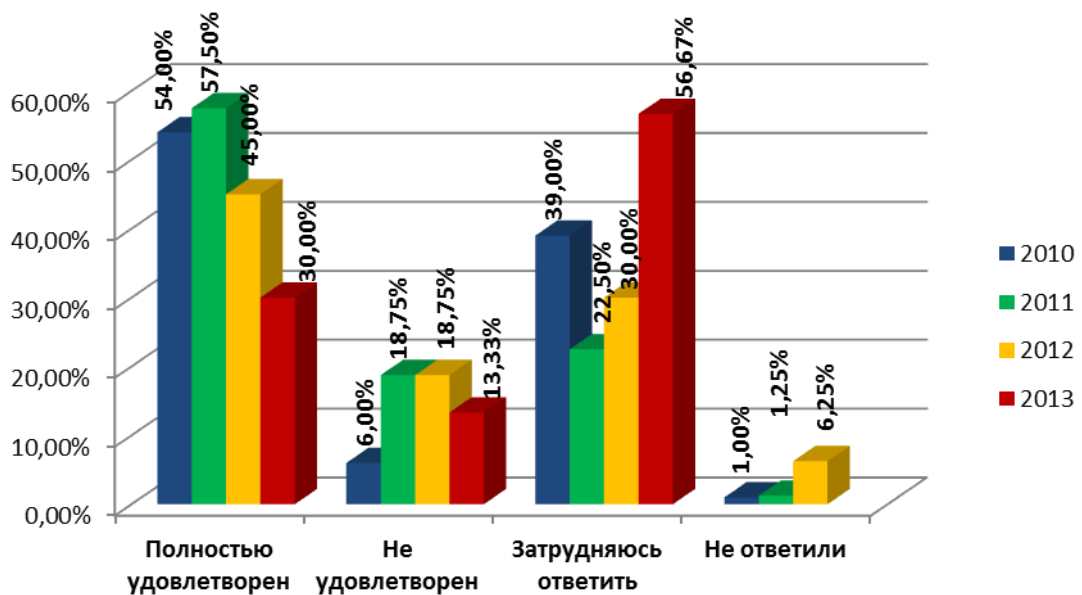
Оценка сотрудниками возможности повышения квалификации и перспектив карьерного роста снизилась в сравнении с 2012 годом практически в два раза (с 53.75% до 26.67% и с 32.50% до 16.67% соответственно). Снижение удовлетворенности гарантиями занятости менее значительно (на 6.67%).

Отметим, что данная ситуация в целом характерна и для преподавателей, но они в еще меньшей степени уверены в гарантиях своей трудовой занятости.

Возможностью участия в принятии управленческих решений удовлетворены менее трети опрошенных респондентов (30%). При этом показатель снизился, по сравнению с 2012 годом на 15%. Правда, доля, не удовлетворенных данным параметром, также уменьшилась (до 13.33%). Более половины (56.67%) затруднились или не захотели оценить свои возможности участия в принятии управленческих решений. Скорее всего, данная категория работников не владеет необходимой информацией – диаграмма 65.

Диаграмма 65.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете?»



В социально-бытовом плане 43.33% сотрудников НИУ «БелГУ» удовлетворяют возможности получения качественной медицинской помощи в случае необходимости и 30% - мер социальной поддержки от университета. И, если первый показатель почти не изменился за прошедший год, то второй существенно снизился (на 11.25%). При этом доля удовлетворенных условиями и качеством питания среди сотрудников, увеличилась до 53.33%. – таблица 33.

Таблица 33.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Условиями и качеством питания	2010	38.00%	46.00%	15.00%
	2011	33.75%	46.25%	18.75%
	2012	33.75%	46.25%	18.75%
	2013	53.33%	30.00%	16.67%
Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	2010	52.00%	25.00%	22.00%
	2011	43.75%	33.75%	22.50%
	2012	41.25%	33.75%	22.50%
	2013	43.33%	23.33%	33.33%
Возможностью получения мер социальной поддержки от университета	2010	43.00%	28.00%	28.00%
	2011	40.00%	37.50%	22.50%
	2012	41.25%	37.50%	20.00%
	2013	30.00%	40.00%	30.00%

Если ухудшение оценок возможностей получения медицинской помощи и мер социальной поддержки характерно и для преподавателей университета, то улучшение удовлетворенности условиями питания отличает ответы данной категории респондентов своей уникальностью. Возможно, сотрудники и преподаватели по-разному оценивают данный параметр, вследствие различий в режиме работы.

В оценках существующей системы материальной мотивации сотрудники, в основном, солидарны с преподавателями – доля тех, кого она устраивает, по-прежнему не велика. Полностью удовлетворены заработной платой всего лишь 13.33% сотрудников (-2.92% по сравнению с 2012 годом), не удовлетворены – 76.67% (+10.42%) (диаграмма 66).

Каждый пятый сотрудник (20%) удовлетворен признанием своих успехов и достижений. Это меньше чем в 2012 году. И в данном случае следует констатировать отрицательную динамику. Доля не удовлетворенных возросла до 46.67%, а каждый третий (33.33%) затруднился с вынесением собственной оценки - (диаграмма 67).

Диаграмма 66.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

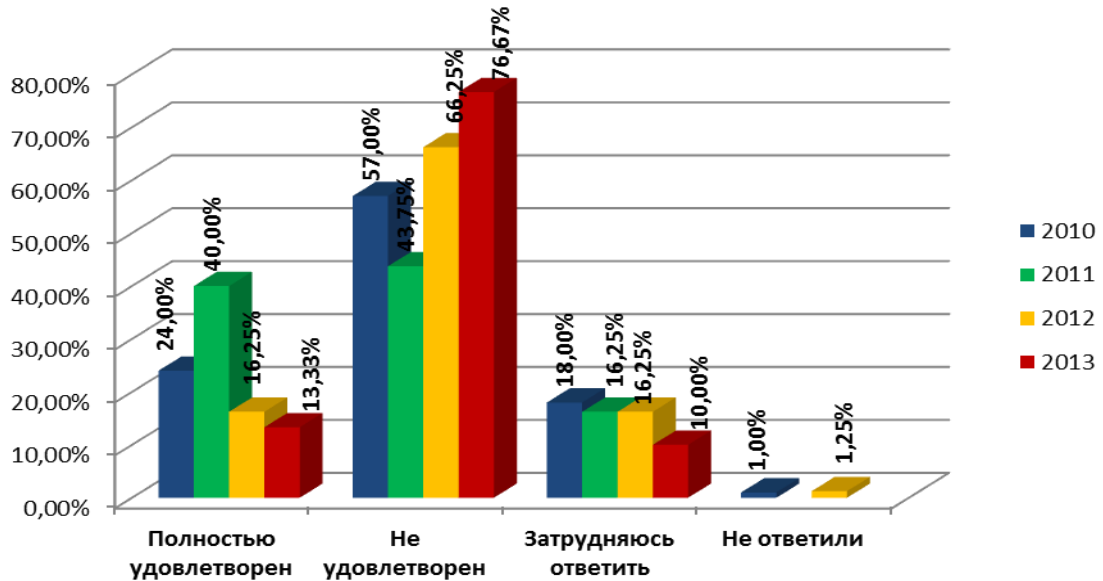
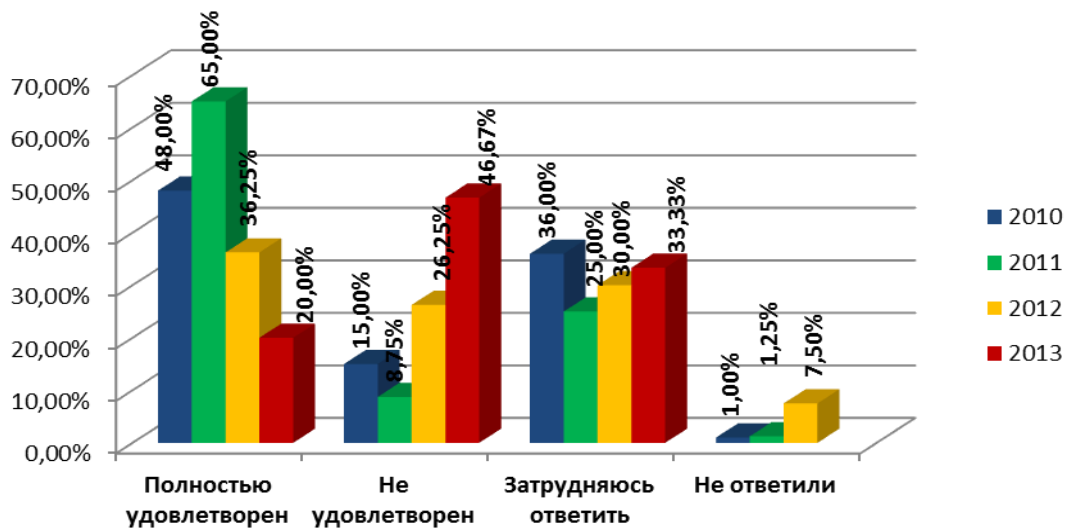


Диаграмма 67.

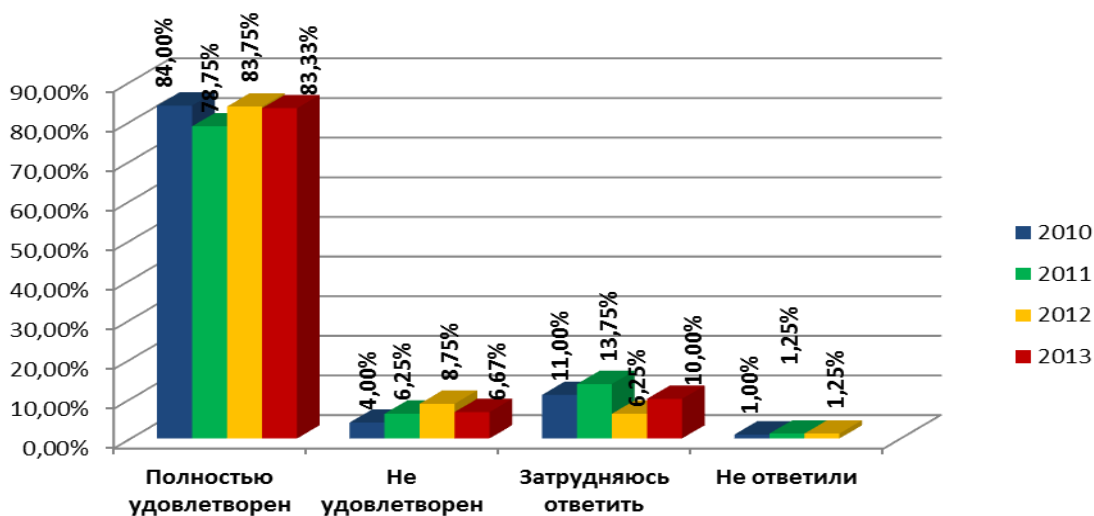
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов, достижений?»



Показатели социально-психологического комфорта, как и у других категорий респондентов, у сотрудников получили достаточно высокие оценки. 83,33% сотрудников университета удовлетворяют взаимоотношения в коллективе. Данный показатель практически не менялся на протяжении четырех лет наблюдений – диаграмма 68.

Диаграмма 68.

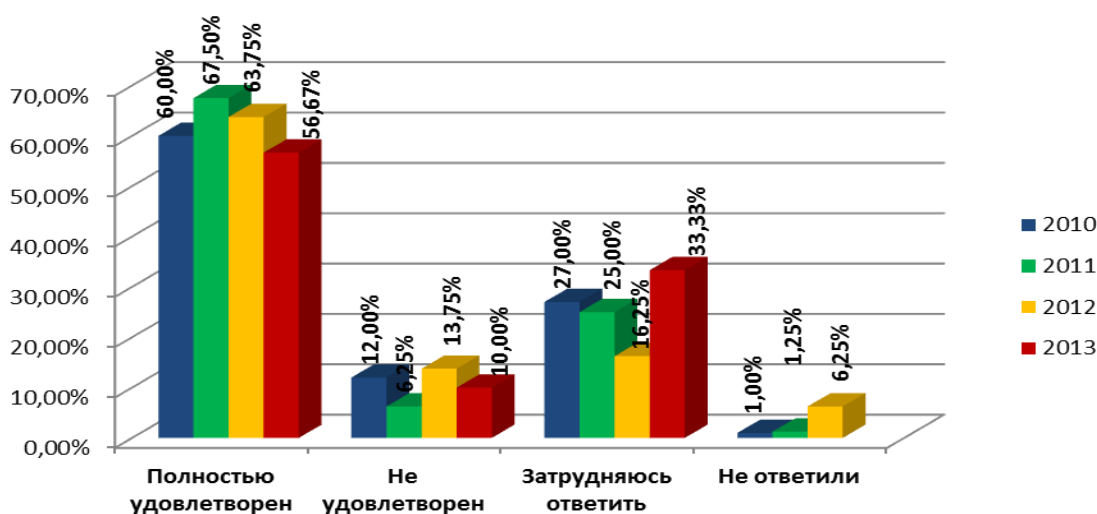
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»



В то же время, при анализе показателя удовлетворенности отношением руководства факультета и университета, следует отметить, что хоть он и остается на довольно высоком уровне, все же за истекший год произошло его серьезное снижение (с 63.75% до 56.67%). Одновременно, как и в случае с преподавателями, увеличилась доля сотрудников, затруднившихся оценить данный аспект социальных отношений в университете, вероятно по тем же причинам – диаграмма 69.

Диаграмма 69.

Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета, университета?»



Таким образом, уровень удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» различными сторонами образовательного процесса несколько выше, чем среди профессорско-преподавательского состава. Результаты оценки показателей можно условно разделить на три категории: с относительно высоким уровнем оценки, средним уровнем оценки, низким уровнем оценки.

В первую категорию вошли показатели удовлетворенности режимом работы, организацией охраны труда, доступностью электронных источников информации, взаимоотношениями в коллективе.

Вторая категория включает большее количество показателей, это удовлетворенность: оснащением рабочего места, гарантиями занятости в соответствии с трудовым контрактом, условиями и качеством питания, возможностью получить качественную медицинскую помощь, отношением администрации факультета и университета.

Самая обширная третья категория показателей с низким уровнем оценки удовлетворенности: обеспеченность методической литературой, возможностью повысить квалификацию, перспективами карьерного роста, возможность участия в принятии управленческих решений, возможность получения мер социальной поддержки, заработной платой, признание успехов и достижений.

Весьма тревожно, что, фактически, только лишь единственный показатель удовлетворенности условиями и качеством питания в ответах сотрудников имеет явную положительную динамику. В большинстве случаев наблюдается заметное снижение уровня удовлетворенности различными параметрами в сравнении с 2012 годом.

Процент неудовлетворенных условиями, созданными для профессиональной деятельности среди сотрудников НИУ «БелГУ», колеблется от 6.67% (организация охраны труда и его безопасности на факультете, взаимоотношения в коллективе) до 76.67% (зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения).

3.7. Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников НИУ «БелГУ»

Как и в предыдущие годы, оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников основана на показателях, характеризующих профессиональные и личностные качества вчерашних студентов, а также на показателях удовлетворенности организацией взаимодействия работодателей с администрацией университета, институтов и факультетов.

В целом, респонденты позитивно оценивают качество теоретической и практической подготовки выпускников НИУ «БелГУ». Характеризуя уровень их подготовленности, 73.47% респондентов оценили его, как «удовлетворительный» и 24.49% – как «высокий», неудовлетворительную оценку не выставил ни один руководитель организации, в которой работают бывшие студенты университета (таблица 34).

В то же время нельзя не учитывать снижение валидности результатов в связи с существенным сокращением выборки. При учете мнения работодателей, принимающих выпускников по более широкому спектру направлений подготовки, суммарная положительная оценка, вероятно, не будет превышать результатов прошлого года.

Отметим, что в 2013 году наблюдается противоположная прошлому периоду тенденция – резко снизилась доля отличных оценок подготовленности студентов к профессиональной деятельности, за счет увеличения количества удовлетворительных оценок. Возможно, это связано и с последствиями перехода к двухуровневой системе подготовки, так как по некоторым направлениям речь идет уже о первых выпускниках бакалавриата.

Таблица 34.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то как бы Вы охарактеризовали в целом их уровень теоретической и практической подготовленности?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Высокий	82	35.96%	134	45.58%	142	51.45%	12	24.49%
Удовлетворительный	106	46.49%	126	42.86%	109	39.49%	36	73.47%
Неудовлетворительный	1	0.44%	6	2.04%	5	1.81%	-	-
Затрудняюсь оценить	20	8.77%	17	5.78%	14	5.07%	-	-
Не ответили	19	8.33%	11	3.74%	6	2.17%	1	2.04%
Всего	228	100.00%	294	100.00%	276	100.00%	49	100.00%

Оценивая современных выпускников университета, большинство работодателей отметили удовлетворительный уровень их теоретической подготовки по специальности (84.00%). Традиционно высокую оценку получили такие качества будущих специалистов, как умение работать в

коллективе (86.00%), уровень компьютерной грамотности (88.00%). Причем умение молодых людей работать с компьютером работодатели оценили выше, чем в прошлые годы (прирост показателя с 2010 до 2013 составил 10.56%). За год существенно (+16.78%) выросла удовлетворенность способностями вчерашних студентов использовать приемы самоменеджмента (таблица 35).

Таблица 35.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Характеризуя выпускника НИУ «БелГУ», в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Уровнем теоретической подготовки по специальности	2010	75.44%	2.19%	10.09%
	2011	80.61%	7.14%	8.84%
	2012	81.14%	10.44%	7.07%
	2013	84.00%	6.00%	10.00%
Наличием профессиональных умений, практических навыков	2010	57.46%	11.84%	18.42%
	2011	69.05%	16.67%	10.88%
	2012	70.71%	15.82%	11.11%
	2013	52.00%	24.00%	24.00%
Уровнем компьютерной грамотности	2010	71.93%	5.26%	10.53%
	2011	74.83%	9.52%	12.24%
	2012	77.44%	8.42%	12.46%
	2013	88.00%	8.00%	4.00%
Наличием управленческих знаний, умений, навыков	2010	39.91%	18.42%	29.39%
	2011	56.12%	20.07%	19.73%
	2012	59.26%	21.55%	16.50%
	2013	52.00%	22.00%	26.00%
Наличием навыков самоменеджмента	2010	57.89%	9.21%	20.61%
	2011	62.59%	13.95%	19.73%
	2012	55.22%	19.53%	21.89%
	2013	72.00%	12.00%	16.00%
Наличием навыков самообучения	2010	62.28%	8.33%	17.11%
	2011	72.45%	9.52%	13.95%
	2012	65.32%	10.44%	21.55%
	2013	64.00%	20.00%	16.00%
Умением работать в коллективе	2010	75.44%	1.75%	10.53%
	2011	78.23%	7.48%	10.20%
	2012	83.16%	4.38%	10.10%
	2013	86.00%	6.00%	8.00%

Умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям	2010	60.96%	7.46%	19.30%
	2011	69.05%	8.16%	18.71%
	2012	65.99%	9.43%	22.22%
	2013	70.00%	14.00%	16.00%

В то же время навыки молодых специалистов, как профессиональные, так и управленческие, работодатели оценили гораздо сдержаннее (произошло снижение обоих показателей до 52% удовлетворенных на 18.71% и 7.26% соответственно), причем доля неудовлетворительных оценок профессиональным умениям и практическим навыкам выпускников возросла на 8.8%.

Работодатели, как и в предыдущие годы, выше всего оценивают наличие у выпускников таких качеств, как: коммуникабельность (84.00% респондентов), ответственность (80.00%) и добросовестность (78.00%) – таблица 36.

Таблица 36.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Характеризуя выпускника НИУ «БелГУ», в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами?»

		Количество		
		Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Инициативностью	2010	60.09%	11.40%	16.23%
	2011	67.35%	13.27%	15.31%
	2012	68.01%	14.48%	15.82%
	2013	54.00%	18.00%	28.00%
Ответственностью	2010	71.29%	5.41%	11.02%
	2011	76.19%	9.18%	11.22%
	2012	75.42%	7.41%	14.48%
	2013	80.00%	12.00%	8.00%
Коммуникабельностью	2010	74.56%	3.51%	9.65%
	2011	74.15%	8.84%	12.93%
	2012	79.12%	5.72%	12.12%
	2013	84.00%	4.00%	12.00%
Способностью взять ответственность на себя	2010	50.00%	12.28%	25.44%
	2011	59.52%	14.63%	21.77%
	2012	50.84%	18.86%	27.27%
	2013	44.00%	30.00%	26.00%
Добросовестностью	2010	72.81%	3.07%	11.84%
	2011	75.51%	7.14%	13.27%
	2012	76.77%	5.72%	11.78%
	2013	78.00%	10.00%	12.00%

Хорошей обучаемостью и стремлением к новым знаниям	2010	67.11%	4.82%	15.79%
	2011	69.39%	7.14%	19.39%
	2012	70.03%	9.76%	16.50%
	2013	68.00%	8.00%	24.00%
Способностями к творчеству, инновациям	2010	51.32%	12.72%	23.68%
	2011	62.93%	11.56%	21.43%
	2012	58.25%	11.11%	26.94%
	2013	50.00%	12.00%	38.00%
Исполнительской дисциплиной	2010	70.61%	3.51%	13.60%
	2011	74.15%	7.14%	14.63%
	2012	71.72%	10.44%	14.48%
	2013	70.00%	16.00%	14.00%
Целеустремленностью, желанием работать и проявить себя	2010	60.96%	7.46%	19.30%
	2011	70.07%	7.14%	18.71%
	2012	68.35%	9.76%	19.19%
	2013	70.00%	8.00%	22.00%

Не удовлетворены руководители организаций, предприятий, прежде всего, неспособностью молодых специалистов взять ответственность на себя (30.00%), их безынициативностью (18.00%) и исполнительской дисциплиной (16.00%).

Анализируя изменения, произошедшие за последний год можно отметить, что максимальное снижение доли удовлетворённых произошло в оценках способностей молодых специалистов к творчеству, инновациям (-8.12%), взять инициативу (-14.00) и ответственность (-6.84%) на себя. В то же время, вероятно, способность к творчеству и инновациям выпускникам удастся проявить не во всех отраслях профессиональной деятельности. Косвенно на это указывает и большой процент работодателей, затруднившихся оценить эту позицию (38%). Немного снизились и показатели удовлетворенности исполнительской дисциплиной, обучаемостью и стремлением к новым знаниям (снижение примерно 2% по каждому из показателей).

По некоторым параметрам, характеризующим личные и профессиональные качества выпускников университета, за минувший год сохранилась тенденция роста доли позитивно настроенных работодателей. Максимально выросли показатели коммуникабельности (+4.88%) и ответственности (+4.58%).

В 2013 году, по мнению работодателей, возглавляют рейтинг качеств, являющихся определяющими при приеме выпускника на работу, следующие: наличие профессиональных умений, практических навыков (такой вариант выбрали 50.00% опрошенных), хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям (36.00%) и ответственность (34.05) – таблица 37.

За год более других снизилась востребованность уровня теоретической подготовки по профессии (-10.72%), умения работать в коллективе (-8.81%), добросовестности исполнения профессиональных обязанностей (-8.18%), наличия профессиональных умений, практических навыков (-6.90%), инициативности (-5.41%). Немного сократилась доля тех, для кого в первую очередь, важно наличие управленческих знаний, умений, навыков.

Таблица 37.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Какие из перечисленных качеств при приеме на работу Вы считаете для себя определяющими?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Уровень теоретической подготовки по профессии	71	31.14%	125	42.52%	115	38.72%	14	28.00%
Наличие профессиональных умений, практических навыков	133	58.33%	179	60.88%	169	56.90%	25	50.00%
Наличие управленческих знаний, умений, навыков	26	11.40%	19	6.46%	23	7.74%	3	6.00%
Уровень компьютерной грамотности	68	29.82%	69	23.47%	62	20.88%	13	26.00%
Наличие навыков самоменеджмента	3	1.32%	14	4.76%	8	2.69%	2	4.00%
Наличие навыков самообучения	35	15.35%	38	12.93%	32	10.77%	7	14.00%
Умение быстро и легко адаптироваться к новым условиям	27	11.84%	35	11.90%	58	19.53%	7	14.00%
Инициативность	14	6.14%	19	6.46%	22	7.41%	1	2.00%
Коммуникабельность	12	5.26%	20	6.80%	37	12.46%	7	14.00%
Хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям	68	29.82%	66	22.45%	88	29.63%	18	36.00%
Добросовестность	36	15.79%	62	21.09%	54	18.18%	5	10.00%
Ответственность	68	29.82%	89	30.27%	112	37.71%	17	34.00%
Способности к творчеству, инновациям	22	9.65%	16	5.44%	19	6.40%	5	10.00%
Исполнительская дисциплина	22	9.65%	13	4.42%	21	7.07%	7	14.00%
Целеустремленность, желание работать и проявить себя	31	13.60%	41	13.95%	34	11.45%	6	12.00%
Умение работать в коллективе	34	14.91%	33	11.22%	44	14.81%	3	6.00%
Затрудняюсь ответить	1	0.44%	8	2.72%	1	0.34%	1	2.00%
Не ответили	-	-	1	0.34%	1	0.34%	-	-
Всего	228	100.00%	294	100.00%	297	100.00%	50	100.00%

По сравнению с результатами 2012 года, в 2013 году работодатели чаще ориентировались при приёме на работу на: обучаемость и стремление к новым знаниям (+ 6.37%); исполнительскую дисциплину (+6.3%); уровень компьютерной грамотности (+5.12%); способности к творчеству, инновациям (+ 3.60%); наличие у выпускников навыков самообучения (+ 3.23%). По некоторым позициям прирост не превысил 2% (целеустремленность, желание

работать и проявить себя; наличие навыков самоменеджмента, коммуникабельность).

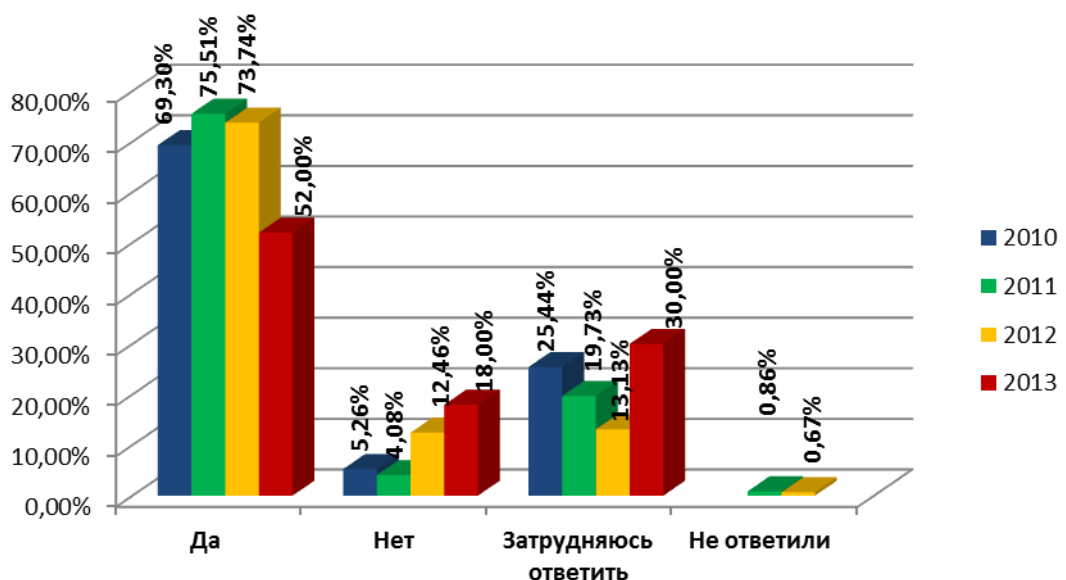
По-прежнему, работодателям требуются уже подготовленные специалисты, а не работники которых необходимо «доучивать» практическим навыкам. Кроме того, существенное значение при приеме на работу имеет наличие таких качеств, как хорошая обучаемость, стремление к новым знаниям и ответственность. И выпускники университета в целом соответствуют этим запросам.

Но, несмотря на удовлетворенность качеством подготовки выпускников, в целом, работодателей не устраивает не только отсутствие у молодых людей профессиональных умений и практических навыков, но и слабая управленческая подготовка, неспособность взять ответственность на себя, безынициативность и низкая исполнительская дисциплина.

В 2013 году произошло резкое снижение доли работодателей (-21.74%), готовых к сотрудничеству с университетом по вопросам повышения качества подготовки выпускников (с 73.74% в 2012 году до 52% в 2013) – диаграмма 70. Полученные результаты обусловлены как неудовлетворенностью работодателей сложившейся практикой взаимодействия, так и слабой информированностью о возможностях участвовать в формировании профессиональных компетенций у будущих специалистов.

Диаграмма 70.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Готовы ли Вы к сотрудничеству с администрацией НИУ «БелГУ» по вопросам качества подготовки выпускников?»



Почти каждый третий затруднился с ответом на вопрос о готовности сотрудничать с администрацией университета. Полученный результат, в том

числе, обусловлен отсутствием опыта взаимодействия с вузом и его подразделениями. Об этом заявили 36% респондентов.

Тезис о неудовлетворительной организации взаимодействия «вуз-работодатель» подтверждают и оценки отдельных аспектов данного процесса респондентов, работодателями, имеющими подобный опыт. Данные, приведенные в таблице 38, наглядно иллюстрируют снижение удовлетворенности работодателей практически по всем пунктам. По сравнению с прошлым годом работодатели меньше устраивают возможности сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию (-30.53%), участия в образовательном процессе (-27.79%). Снизилась и доля удовлетворенных организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников (-26.53%) и реагированием администрации университета на запросы и жалобы (-17.715). Причем в 2013 году рекордное количество респондентов вообще затруднились оценить отдельные аспекты организации сотрудничества с НИУ «БелГУ».

Таблица 38.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены следующими аспектами его организации?»

		Количество		
		Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников	2010	32.02%	0.88%	10.96%
	2011	45.24%	5.44%	14.63%
	2012	52.53%	4.71%	13.80%
	2013	26.00%	2.00%	72.00%
Возможностью участия в образовательном процессе	2010	24.12%	4.82%	14.91%
	2011	40.48%	6.46%	16.67%
	2012	45.79%	4.71%	19.53%
	2013	18.00%	4.00%	78.00%
Возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию	2010	31.14%	2.63%	10.09%
	2011	43.54%	7.48%	15.31%
	2012	52.53%	1.68%	16.84%
	2013	22.00%	6.00%	72.00%
Реагированием администрации университета на Ваши запросы и жалобы	2010	21.49%	1.32%	21.05%
	2011	33.33%	7.48%	21.43%
	2012	37.71%	4.38%	26.94%
	2013	20.00%	4.00%	76.00%

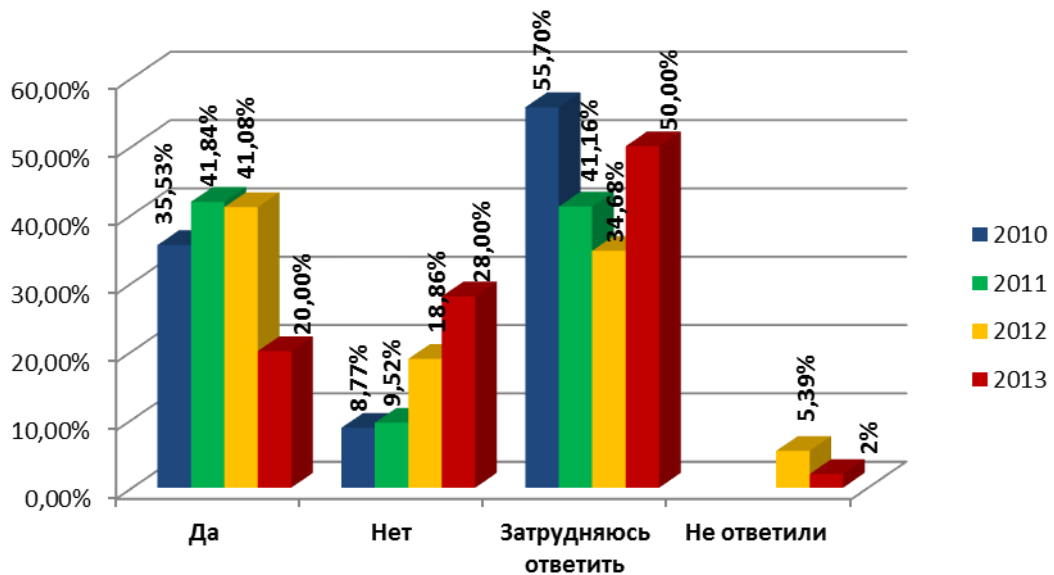
В целях совершенствования организации взаимодействия работодатели чаще всего предлагают университету: активнее взаимодействовать с будущими работодателями, проводить ежемесячные деловые игры при

непосредственном участии потенциального работодателя, совместно разрабатывать учебные курсы и усилить контроль за прохождением практики.

При этом только каждый пятый респондент выразил желание выступить заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов (20.00% опрошенных) (диаграмма 71). По этому показателю, как и в предыдущих случаях, за год произошел существенный спад (-21.08%). Продолжает расти и доля не желающих быть заказчиками, с 2010 года она выросла на 19.23%.

Диаграмма 71.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Хотели бы Вы выступить заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов?»



При подготовке будущих специалистов работодатели считают необходимым сделать упор на освоение студентами компьютерных и информационных технологий (такой вариант выбрали 34.00% респондентов), основ делопроизводства (32.00%) и организации информационно-аналитической работы (24.00%). Чуть менее значимы, по мнению работодателей, знания в области основ управления персоналом, работы с кадрами, практической психологии, основ бухгалтерского учета, проектного управления (по 18% каждая из позиций), а также норм права, менеджмента в профессиональной сфере, основ реализации социальной политики, PR (по 16.00%).

Как и в предыдущие годы, работодатели считают, что менее других в профессиональной деятельности востребованы знания по политическому управлению (4.00%) и государственному строительству (2.00%) – таблица 39.

Таблица 39.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «На что следует сделать акцент при подготовке выпускников НИУ «БелГУ»?»

	2010		2011		2012		2013	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Право	57	25.00%	54	18.37%	80	26.94%	8	16.00%
Компьютерные и информационные технологии	123	53.95%	168	57.14%	113	38.05%	17	34.00%
Основы государственной службы	35	15.35%	29	9.86%	39	13.13%	5	10.00%
Государственное строительство	8	3.51%	10	3.40%	17	5.72%	1	2.00%
Практическая психология	58	25.44%	82	27.89%	70	23.57%	9	18.00%
Организация информационно-аналитической работы	49	21.49%	48	16.33%	46	15.49%	12	24.00%
Менеджмент в профессиональной сфере	65	28.51%	78	26.53%	68	22.90%	8	16.00%
Основы бухгалтерского учета	39	17.11%	27	9.18%	25	8.42%	9	18.00%
Организация научной деятельности	37	16.23%	56	19.05%	50	16.84%	4	8.00%
Реализация социальной политики	27	11.84%	20	6.80%	25	8.42%	8	16.00%
Управление персоналом, работа с кадрами	54	23.68%	52	17.69%	70	23.57%	9	18.00%
Экономический анализ	56	24.56%	32	10.88%	37	12.46%	6	12.00%
Делопроизводство	63	27.63%	38	12.93%	76	25.59%	16	32.00%
Политическое управление	4	1.75%	4	1.36%	10	3.37%	2	4.00%
Обеспечение связей с общественностью (PR)	12	5.26%	9	3.06%	35	11.78%	8	16.00%
Проектное управление	24	10.53%	15	5.10%	41	13.80%	9	18.00%
Затрудняюсь ответить	14	6.14%	21	7.14%	16	5.39%	-	-
Предметы специализации	-	-	1	0.34%	-	-	-	-
Финансирование	-	-	1	0.34%	-	-	-	-
Профессиональная подготовка	-	-	-	-	2	0.67%	-	-
Не ответили	-	-	2	0.68%	8	2.69%	1	2.00%
Всего	228	100.00%	294	100.00%	297	100.00%	50	100.00%

По сравнению с результатами опроса работодателей в 2012 году, в большей степени выросла доля считающих, что при подготовке будущих специалистов особое внимание следует уделять освоению ими основ бухгалтерского учета (рост на 9.58%) и правил организации информационно-аналитической работы (рост на 8.51%). Напротив, число тех, кто указал на значимость освоения студентами норм права, сократилось на 10.94%.

Повышению эффективности практической подготовки выпускников НИУ «БелГУ», по мнению работодателей, будут способствовать: внедрение практико-ориентированного подхода к обучению, организация стажировок преподавателей, оптимизация производственных практик, создание базовых кафедр на предприятиях, организация работы студентов с реальными проектами.

Таким образом, большинство работодателей удовлетворительно оценивает уровень подготовки выпускников университета. По их мнению, современный выпускник – это ответственный, хорошо обучаемый специалист, обладающий, в первую очередь, профессиональными умениями и практическими навыками. В основном, бывшие студенты университета соответствуют этим представлениям. Однако, несмотря на декларацию, в ряде случаев, внедрения практико-ориентированного подхода к университетскому обучению, умения и навыки, необходимые молодым специалистам для профессиональной деятельности, остаются слабо сформированными. Отчасти, это результат мало эффективной организации взаимодействия с организациями и предприятиями.

При подготовке будущих специалистов работодатели считают необходимым сделать упор на освоение студентами компьютерных и информационных технологий, основ делопроизводства и организации информационно-аналитической работы. Повышению эффективности практической подготовки выпускников НИУ «БелГУ», по их мнению, будет способствовать не только оптимизация взаимодействия «вуз-работодатель» в ходе производственных практик, но и стажировка преподавателей, создание базовых кафедр на предприятиях.

4. Выводы и рекомендации

Обобщение и анализ результатов опроса потребителей о качестве образовательных услуг НИУ «БелГУ», осуществленный в рамках четвертого этапа мониторинга, позволил сделать следующие выводы. Некоторые общие заключения, сделанные по итогам предыдущего этапа мониторинга 2012-2013 гг., по-прежнему остаются актуальными. Так подтверждается положение о том, что почти все категории потребителей в той или иной степени удовлетворены качеством образовательных услуг НИУ «БелГУ».

Однако результаты исследования позволяют констатировать, что по некоторым параметрам образовательного процесса в университете сложились довольно устойчивые отрицательные тенденции, характеризующиеся высоким уровнем неудовлетворенности отдельных категорий участников опроса.

Итоги проведенного исследования дают основание утверждать, что большинство обучающихся в НИУ «БелГУ» удовлетворены качеством организации учебного процесса, морально-психологическими и бытовыми условиями обучения. При этом более всего респонденты довольны морально-психологическим климатом, что позволяет довольно высоко оценивать усилия университета, направленные на формирование благоприятной (комфортной) корпоративной среды. В то же время, некоторые позиции по-прежнему выглядят проблемными.

Результаты опроса *абитуриентов*, по-прежнему, иллюстрируют планомерную работу с данной группой. В целях информирования поступающих о предлагаемых образовательных услугах, университетом задействованы возможности, как собственных информационных источников, так и внешних. Заметную роль в этом процессе продолжает играть сайт НИУ «БелГУ», кроме того в 2013 году работа со СМИ была организована более эффективно, чем в предыдущие годы.

В силу этого у большинства абитуриентов сформировано и сохраняется представление о НИУ «БелГУ», как о престижном вузе с широким выбором направлений подготовки. Безусловно, позитивным моментом является увеличение доли тех, кто приходит в университет за знаниями, а не за «корочкой». Отчасти это стало результатом сформированного в сознании поступающих представления о качестве получаемых в университете знаний и возможностях дальнейшего трудоустройства. Кроме того, несомненным преимуществом университета является расширение спектра предлагаемых направлений подготовки.

В то же время, полученные данные позволяют утверждать, что не все университетские возможности в настоящее время эффективно используются. В первую очередь речь идет о слабой профориентационной работе. Сотрудники и преподаватели университета являются источником информации пока только для каждого десятого абитуриента. Кроме того, в рамках проводимых мероприятий, по всей видимости, недостаточно внимания уделяется работе с учителями, которые помогают определиться

своим ученикам с выбором вуза.

Университетская газета, по-прежнему, играет незначительную роль в информировании поступающих в университет. Не в полной мере пока раскрыт и потенциал университетских электронных ресурсов, являющихся для молодежи наиболее востребованными источниками информации. Вероятно, позитивный результат даст трансляция выпусков «университетского телевидения» на популярных среди школьников ресурсах.

Следовательно, вновь можно рекомендовать администрации вуза, институтов и факультетов детально проработать профориентационную стратегию. Она должна учитывать информационные потребности абитуриентов, их родителей и приемлемость для них формата профориентационных мероприятий. Кроме того, в рамках стратегии необходимым представляется формирование у будущих студентов представлений не только об учебном процессе, но и о возможностях самореализации, социальной политике университета, морально-психологическом комфорте обучения и т.д. Данную рекомендацию мы формулировали по результатам опросов в 2010-2012 гг., но, очевидно, за прошедший с этого времени период ситуация принципиально не изменилась.

Студенты. В 2013 году имидж государственного национального исследовательского университета, предоставляющего обучающимся возможности не только получить необходимые знания, но и реализовать себя в научно-исследовательской деятельности на хорошей материально-технической базе, укрепился в сознании студентов. Примечательно, что и такие позиции как, бережное сохранение традиций, социальная поддержка, комфортность учебы были отмечены студентами чаще, чем в прошлые годы.

Слабыми позициями, по мнению студентов, являются недостаточная конкурентоспособность получаемого диплома, высокая стоимость обучения при недостаточном уровне получаемых знаний. Эти варианты ответа не первый год лидируют среди студенческих оценок основных недостатков обучения в НИУ «БелГУ», что свидетельствует о системности обозначенных проблем. По всей видимости, руководству университета следует проработать механизмы повышения финансовой доступности образования, например, за счет распространения целевой контрактной подготовки, где это возможно, образовательных кредитов и т.п.

В основном, ожидания студентов от обучения в университете оправдываются, хотя нарастание неуверенности в трудоустройстве по специальности, отчасти, снижает этот показатель. Однако, в перспективе ситуация может существенно ухудшиться. Связано это со снижением удовлетворенности студентов качеством получаемых образовательных услуг, причем по некоторым показателям приобретающим характер негативной тенденции.

В первую очередь, это касается показателей качества организации и обеспечения образовательного процесса. Наиболее проблемными моментами здесь представляются несоответствие содержания и графика учебы ожиданиям обучающихся, слабая обеспеченность учебно-методическими

материалами и чистыми современными аудиториями. Безусловно, каждая из перечисленных проблем имеет свое решение, и некоторые варианты предлагались ранее авторами исследования (например, предоставить возможность студентам выбирать специализацию и вариативные дисциплины, улучшить обеспеченность учебно-методической литературой за счет обеспечения доступа к ресурсам уже имеющимся в системе «Пегас», закреплять студенческие группы за аудиториями и т.д.). Однако, как нам представляется, причина, скорее, в недооценке перечисленных проблем руководством университета и его подразделений, отсутствием системного подхода к их решению. Так, например, в целях повышения обеспеченности учебно-методической литературой недостаточно просто обеспечить доступ студентов дневного отделения к уже разработанным для «дистанционщиков» УМКД, необходимо научить их пользоваться этими ресурсами, например, разместив обучающий ролик с инструкцией в системе, посвятив этому один из кураторских часов и т.д.

Традиционно низкую оценку получили у студентов показатели организации питания и качества медицинской помощи. И если по первой позиции многое уже предпринято в этом году – скорректирован график работы буфетов, открыты новые точки общественного питания, то по второй позиции, возможно, следовало бы не только улучшить информирование студентов о возможностях получить качественную медицинскую помощь, но и скорректировать реализуемую программу здоровьесбережения.

Показатели социального комфорта представляются студентам наиболее удовлетворительными. Но и в этом случае можно отметить снижение удовлетворенности отношениями с преподавателями и администрациями, рост доли тех, кто считает, что успехи и достижения студентов не находят должной поддержки и уважения. В этой связи у кураторов есть возможности коррекции ситуации, именно им доверяет большинство студентов. В перспективе, важной задачей представляется формирование атмосферы доверия и уважения между преподавателями и студентами, возможно, и за счет принятия и следования нормам корпоративного кодекса поведения.

Анализ ответов *аспирантов* показывает, что на относительно высоком уровне сохраняется их удовлетворенность такими параметрами учебного процесса, как организация научно-исследовательской работы молодых ученых в университете, обеспечение доступности библиотек и электронных источников информации, отношением преподавателей на кафедре, научного руководителя, администрации факультета и университета.

В то же время, наблюдается весьма существенная отрицательная динамика удовлетворенности аспирантов в отношении таких показателей, как материально-технические возможности проведения собственных научных исследований, возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав, а также получение информации о деятельности научных подразделений университета, условия и качество питания, получение качественной медицинской помощи в случае необходимости.

Ожидания аспирантов в отношении организации и осуществления научно-исследовательской деятельности, несомненно, выше, чем у студентов. Администрации университета и факультетов необходимо оценить состояние материально-технической базы, необходимой для использования аспирантами в своих исследованиях, с целью ее более эффективного применения, а также оптимизировать порядок информирования данной категории обучающихся о направлениях работы научных подразделений.

Слушатели дополнительных профессиональных программ. Можно констатировать, что образовательная политика университета в этом сегменте скорее ориентирована на корпоративного клиента. За исследуемый период наблюдается повышение эффективности взаимодействия вуза с организациями, предприятиями по вопросам повышения квалификации и переподготовки их сотрудников. В то же время, для тех, кто самостоятельно принимает решение о повышении своей квалификации, предлагаемые программы пока не выглядят привлекательными. В первую очередь, это связано с недостатком информации о предлагаемых программах и их содержании, а также с неоптимальной стоимостью обучения.

В основном, целью слушателей является получение знаний для профессиональной деятельности. В большинстве случаев содержание учебы и качество преподавания соответствует ожиданиям потребителей образовательных услуг. В то же время, у организаторов сохраняется возможность повысить качество образовательного процесса за счет «индивидуальной настройки» курсов под клиента, улучшения обеспеченности курсов учебно-методическим материалом, в том числе за счет библиотечных ресурсов.

Удовлетворенность данной категории респондентов показателями блока социально-бытовой обустроенности обучения ниже, чем блока организации и обеспечения учебного процесса. Вероятно, основная проблема связана со слабой информированностью слушателей об имеющихся в университете возможностях. Безусловно, большинство респондентов вряд ли воспользуется предлагаемой медицинской помощью или захочет проявить себя в университетском творческом коллективе, но информированность о доступности этих позиций может послужить повышению комфортности обучения, укреплению образа «теплой, домашней атмосферы вуза», а в дальнейшем позитивно отразиться и на имидже университета.

Показатели удовлетворенности *преподавателей* за истекший период претерпели существенные изменения. Наиболее позитивно преподаватели университета воспринимают сложившуюся систему организации учебного процесса. Довольно неплохо обстоят дела, по мнению данной категории опрошиваемых, с информационным, методическим и материально-техническим обеспечением. Большинство положительно отзываются о взаимоотношениях в коллективах и отмечают прогресс в развитии электронных информационных ресурсов.

Однако если в прошлом году уже отмечались негативные тенденции оценок, затрагивающих такие параметры, как обеспеченность медицинской

помощью и меры социальной поддержки, неуверенность в гарантированной занятости, и сложности в сфере профессионального развития и повышения квалификации, то в текущем году состояние ряда оцениваемых характеристик следует называть критическим. Это, в первую очередь, неудовлетворенность уровнем заработной платы и отношением администрации факультетов и университета. Весьма близок к критическому уровень неудовлетворенности обеспечением медицинской помощью, мерами социальной поддержки и качественным питанием, а также предоставленными гарантиями занятости.

Развитие данных тенденций, несомненно, негативным образом отразится на качестве учебного процесса и реализации научно-исследовательской деятельности. Очевидно, что политика стимулирования и социальной поддержки профессорско-преподавательского состава должна быть существенно более прозрачной и доступной.

Мнения *сотрудников* университета по некоторым позициям отличаются от высказываний преподавателей. Если описывать общую ситуацию, то удовлетворенность сотрудников немного выше, чем у преподавателей. Однако, и сотрудники университета, также в большей степени удовлетворены теми же параметрами, что и преподаватели: режимом работы, отношениями в коллективе, доступностью электронных ресурсов.

В то же время, отмечается отрицательная динамика в оценке удовлетворенности: оснащением рабочего места, гарантиями занятости, возможностью получить качественную медицинскую помощь, отношением администрации факультета и университета, возможностью повысить квалификацию, перспективами карьерного роста, возможностью участия в принятии управленческих решений, возможностью получения мер социальной поддержки, заработной платой, признанием успехов и достижений. И хотя в данном случае отрицательные тенденции менее выражены, чем в оценках преподавателей, но все же сопоставимость данных характеристик, явно указывает на наличие серьезных целостных проблем, требующих более внимательного изучения и принятия решений по их преодолению.

Результаты исследования позволяют утверждать, что уровень теоретической и практической подготовленности выпускников НИУ «БелГУ» охарактеризован большинством *работодателей* как удовлетворительный. В то же время следует отметить ряд негативных тенденций, выявленных в результате анализа.

Во-первых, это касается резкого снижения количества высоких оценок подготовленности выпускников в пользу удовлетворительных. Что, в первую очередь, обусловлено слабой сформированностью у молодых специалистов профессиональных умений, практических и управленческих навыков. Причем для половины руководителей организаций и предприятий этот фактор, по-прежнему, является определяющим при приеме на работу. Кроме того, чаще, чем в предыдущие годы, работодатели отметили неспособность молодых специалистов взять ответственность на себя, их безынициативность,

отсутствие инновационного мышления и слабую исполнительскую дисциплину.

Во-вторых, проблема недостатка «практической» составляющей в подготовке выпускников прослеживалась и на прежних этапах мониторинга. Но, в 2013 году она осложняется снижением эффективности взаимодействия с потенциальными и реальными работодателями в рамках образовательного процесса. Практически все показатели сотрудничества «вуз-работодатель» имеют отрицательную динамику. Вероятно, в ряде случаев имеет место формальный подход, при котором, несмотря на подписанные обеими сторонами соглашения о взаимодействии, реального сотрудничества в ходе практик, стажировок, образовательного процесса все же нет. В результате выступить заказчиком в процессе подготовки выпускников готов только каждый пятый работодатель, в то время как, в 2011-12 годы таковых было почти в два раза больше.

Безусловно, в условиях внедрения технологий практико-ориентированного обучения, сложившаяся ситуация требует тщательного анализа и принятия управленческих решений как со стороны администрации университета, так и со стороны администраций институтов и факультетов. В рекомендациях прошлых лет авторы исследования уже указывали на необходимость решать проблему обеспечения практической направленности обучения на программно-целевой основе.

Возможно, следует учесть и опыт других вузов по организации, так называемой, непрерывной практики, реализуемой для конкретного студента преимущественно в одной и той же организации или в одной и той же отраслевой вертикали. В таком случае, в ходе ознакомительной практики студенты овладевают опытом учебно-познавательной деятельности академического типа, где моделируются действия специалистов, обсуждаются теоретические вопросы и проблемы. На производственной практике приобретается опыт профессиональной деятельности в качестве специалиста организации (или его помощника). Наконец, на преддипломной практике происходит интеграция представлений о деятельности организации, вырабатываются предложения, направленные на повышение эффективности производственной деятельности. Разумеется, такая модель непрерывной практики осуществима только при постоянном и продуктивном сотрудничестве с организациями и предприятиями, организации на их базе филиалов кафедр. В этом случае можно прогнозировать возникновение обратного процесса. Работодатели начинают рассматривать конкретных студентов как свой кадровый резерв и вносят предложения по уточнению содержания конкретных дисциплин, затем – рабочих и учебных программ обучения. Все это, безусловно, будет способствовать повышению практической направленности обучения.

Приложение

ПРОГРАММА МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Программа данного мониторинга представляет собой документ, содержащий теоретическое обоснование методологических и методических приемов получения информации о степени выполнения Белгородским государственным университетом требований потребителей в сфере образовательных услуг.

В структурном отношении программа включает в себя методологический и процедурный разделы. *Методологический раздел содержит:* обоснование проблемы исследования; определение объекта и предмета, цели и задач исследования; описание теоретико-методологических основ исследования; уточнение и интерпретацию основных понятий; развертывание рабочих гипотез исследования. *В процедурном разделе:* обоснована методика исследования удовлетворенности абитуриентов; обучающихся (университета, филиалов и медицинского колледжа); преподавателей; сотрудников; работодателей выполнением университетом требований в сфере образовательных услуг (описаны: система выборки единиц наблюдения; этапы исследования и методы исследования; основные процедуры ввода и обработки данных; составлен рабочий план исследования).

1. Методологический раздел

Обоснование проблемы исследования.

Актуальность темы исследования. В современных условиях конкурентоспособность вуза напрямую зависит от эффективности менеджмента качества предоставляемых образовательных услуг. Наиболее важным принципом такого менеджмента является ориентация на потребителей, выражающаяся в определении набора составляющих (атрибутов) качества, важных для получателя образовательных услуг и оценке степени удовлетворенности потребителя через измерение этих атрибутов.

В то же время, по мнению исследователей, процесс управления качеством образовательных услуг в российских вузах существенно осложняется следующими обстоятельствами.

Во-первых, новизной самого подхода – ориентацией на потребителя. До недавнего времени качество образовательных услуг оценивалось исключительно с позиций соответствия образовательным стандартам. Современные авторы сходятся во мнении, что простое соответствие стандартам обеспечивает образовательному учреждению незначительные конкурентные преимущества, напротив, позитивный имидж вуза, сформированный в сознании рядовых потребителей образовательных услуг,

является залогом его конкурентоспособности. Причина в том, что представления потребителей о качестве могут расходиться с требованиями стандартов и даже с реальным положением дел. А, следовательно, качество образовательной услуги это не только степень, до которой неотъемлемые свойства (атрибуты) услуги, желанные для потребителя, выявлены и включены в процесс обслуживания, но и степень, в которой желательные уровни атрибутов воспринимаются потребителем как достигнутые.

Во-вторых, недостаточно разработанным методическим обеспечением составляющих менеджмента (диагностики качества образовательных услуг, принятия управленческих решений на основе полученных результатов и т.п.). Проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, его измерением и управлением им, кроются в самой их природе:

- как и любые услуги, образовательные услуги неосязаемы – это означает, что их трудно оценить, используя какие-либо физические показатели;

- результат обслуживания не может быть сохранен – это очень сильно затрудняет контроль результата обслуживания;

- результаты обслуживания обычно различны – даже в образовательных программах с высокой степенью стандартизации разные потребители в разной степени получают образовательные услуги;

- потребитель сам вовлечен в операционный процесс – это увеличивает вероятность того, что каждая операция будет уникальной.

Минимизировать негативное влияние перечисленных факторов на объективность оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг позволяют методы социологической диагностики.

Проведение мониторинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ» в прошлые годы, позволило выявить ряд направлений, требующих совершенствования в деятельности университета и его администрации. Среди них основными являются:

- информационное обеспечение взаимодействия с абитуриентами (в частности, повышение эффективности профориентационных мероприятий);

- развитие возможности выбора студентами специализации и вариативных дисциплин;

- создание практики организации стажировок для аспирантов;

- недостаточное согласование содержания программ подготовки с организациями и предприятиями;

- подготовка специалистов, обладающих не только теоретическими знаниями, но и практическими навыками.

Ежегодный мониторинг удовлетворенности потребителей позволяет отслеживать качество предоставляемых услуг в их динамике, выявлять недостатки организационного характера, предлагать меры по их устранению или минимизации. Таким образом, результаты, полученные в ходе

исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг, дают возможность не только диагностировать качество образовательного процесса, но и эффективно управлять им.

Степень изученности темы исследования. В публикациях последних десяти лет исследователи уделяют пристальное внимание вопросам развития региональных систем образования. При этом акцент чаще всего делается специфике становления рыночных отношений в сфере образования, особенности действия в данной сфере рыночных механизмов. Фундаментальное исследование, посвященное функционированию рынка образовательных ресурсов, подготовлено Е.Н. Геворкян. Тем не менее, несмотря на изученность многих аспектов функционирования рынков труда и образовательных услуг на федеральном и региональном уровнях, в настоящее время недостаточно комплексных социологических исследований, посвященных проблемам регулирования взаимодействия этих сегментов социально-экономического пространства субъектов Российской Федерации.

В последние годы предметом исследования российских ученых все чаще становятся социальные технологии, в том числе и технология социального регулирования (публикации Н.С. Данакина, Л.Я. Дятченко, В.М. Захарова, В.Н. Иванова, В.И. Патрушева, Ю.П. Сурмина, Ж.Т. Тощенко и других авторов). Однако пока еще остаются недостаточно разработанными различные аспекты ее применения к регулированию рынков труда и образовательных услуг. Исключение составляют работы Е.В. Бурлюкиной, А.С. Мироновой-Тихомировой, Е.А. Могилевкина, Т.В. Плетневой, А.Н. Савиновой.

Поиску новых теоретических подходов к диагностике состояния и тенденций развития образовательных услуг посвящены работы Л.С. Гринкруг, И.В. Мусовской, В.П. Панасюка, Б.Е. Фишман.

Вопросы управления качеством вузовского образования в условиях перехода на Болонскую систему обучения, рассматриваются в трудах Н.Н. Курильченко.

В то же время проблема востребованности выпускников образовательных учреждений на рынке труда и их карьерного роста явилась центральной для проведения ряда социологических исследований и статистических мониторингов.

Так, в ряде регионов территориальные органы федеральной государственной службы занятости населения инициировали проведение мониторинга рынка труда выпускников учебных заведений. В Пермском крае подобные мониторинги проводятся с 1994 г. В.В. Попов и Н.А. Катаев обосновали эффективность статистического обеспечения мониторинга востребованности выпускников профессиональных учебных заведений на рынке труда в регионе. Аналитические материалы по результатам мониторинга используются региональными и муниципальными органами управления, территориальным органом Росстата, учебными заведениями, учеными и студентами, занимающимися проблемами занятости населения и поведения выпускников на рынке труда.

Алгоритм мониторинга карьер выпускников вузов был апробирован независимым рейтинговым агентством в сфере образования «РейтОР» в ходе исследования «Профессиональная адаптивность выпускников ГОУ ВПО «Российский университет дружбы народов» на предприятиях» по заказу руководства РУДН.

Экономический еженедельник «Коммерсант ДЕНЬГИ» предложил оценку востребованности выпускников российских вузов на основе анализа мнения руководителей российских компаний из списка 300 крупнейших. При распределении мест в итоговом рейтинге вузов авторы в первую очередь учитывают количество компаний, назвавших соответствующий вуз среди наиболее авторитетных учебных заведений, чьих выпускников они хотели бы видеть в числе своих сотрудников.

Собственные модели оценки востребованности специалистов и их последующего карьерного продвижения реализуются в отдельных российских регионах. В частности, в 2006 г. на территории Белгородской области проведено социологическое исследование для изучения вопросов востребованности подготовленных специалистов в разрезе учреждений высшего и среднего профессионального образования, трудоустройства выпускников вузов и ссузов, расположенных в регионе, проведения анализа структуры перечня реализуемых специальностей и определения рейтинга профессиональных учебных заведений среднего и высшего образования области.

Однако для большинства исследований и для практики оценки востребованности выпускников и их последующего карьерного продвижения типичен ряд недостатков. Во-первых, отсутствие системного (мониторингового) подхода. Во-вторых, сосредоточенность на анализе общественного мнения лишь отдельных субъектов рынков труда и образовательных услуг (например, самих специалистов или работодателей). В-третьих, дефицит единых методик оценки. В-четвертых, недостаточно последовательное внедрение полученных выводов в практику управления.

Определение объекта, предмета, цели и задач исследования.

Объектом исследования является управление качеством образовательных услуг в высшей школе.

Предметом исследования – качество образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ».

Целью исследования является получение целостного представления о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ».

Достижение поставленной цели возможно за счет последовательного решения следующих *задач*:

– определение и верификация эмпирических показателей оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

(среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ»;

- исследование и оценка в НИУ «БелГУ»:
 - 1) условий, созданных абитуриентам для поступления в университет;
 - 2) качества образовательных услуг, оказываемых студентам на уровне среднего профессионального образования;
 - 3) качества образовательных услуг, оказываемых студентам на уровне высшего профессионального образования;
 - 4) качества образовательных услуг, оказываемых обучающимся на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты);
 - 5) качества образовательных услуг, оказываемых обучающимся на уровне дополнительного профессионального образования;
 - 6) условий, созданных для реализации образовательных услуг преподавателями;
 - 7) условий, созданных для реализации образовательных услуг сотрудниками (административно-управленческий персонал; учебно-вспомогательный персонал; инженерно-технические работники и прочий обслуживающий персонал);
 - 8) степени удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников;
- разработка рекомендаций по повышению качества образовательных услуг в НИУ «БелГУ».

Теоретико-методологические основы исследования. Теоретико-методологическую основу исследования составляет теория человеческого капитала (Б. Вайсброда, Г. Беккера, Т. Шульца и их последователей – Дж. Минцера, Г. Джексона и др.), в рамках которой образование рассматривается как важный фактор личностного и социального развития.

Деятельность любого образовательного учреждения – это, в первую очередь, процесс предоставления образовательных услуг. Качество образовательной услуги должно составлять совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придаёт ему способность удовлетворять ожидаемые и неожиданные образовательные потребности конкретных потребителей. Анализ литературных источников и методических материалов показал, что до сих пор отсутствует единое мнение о сущности конкурентоспособности ВУЗа, в целом, и образовательной услуги, в частности, недостаточно разработаны методологические и методические вопросы их количественной оценки. Подобная ситуация объясняется следующими причинами:

- практически во всех странах, в той или иной степени, высшее образование находится под контролем государства, и именно оно несет ответственность перед обществом за качество высшего образования в стране;

– каждый ВУЗ является уникальным по своим традициям как в организации учебного и научного процессов, так и в организации системы внутреннего самоконтроля и управления;

– оценка собственной конкурентоспособности и конкурентоспособности конкурентов каждый ВУЗ делает сам для себя, используя свои методы, сохраняя методику и полученные данные для внутреннего использования.

В рыночной модели образовательной системы ВУЗ выступает как производитель смешанного блага, поэтому подходы к понятию «конкурентоспособность образовательной услуги» аналогичны тем, которые используются при определении конкурентоспособности товаров, услуг, функционирующих в сфере материального производства. Отличия состоят в специфике факторов, определяющих конкурентоспособность. Необходимо отметить, что конкурентоспособность образовательной услуги ВУЗа определяется только теми свойствами, которые представляют существенный интерес для потребителя. Все показатели образовательной услуги, выходящие за эти рамки, не должны рассматриваться как не повышающие ценности образовательной услуги в конкретных условиях.

Проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, измерением его и управлением им, кроются в самой природе образовательных услуг:

– как и любые услуги, образовательные услуги неосязаемы – это означает, что их трудно оценить, используя какие-либо физические показатели;

– результат обслуживания не может быть сохранен – это очень сильно затрудняет контроль результата обслуживания;

– результаты обслуживания обычно различны – даже в образовательных программах с высокой степенью стандартизации разные потребители получают отличающиеся образовательные услуги;

– потребитель сам вовлечен в операционный процесс – это увеличивает вероятность того, что каждая операция будет уникальной.

Качество – это:

– степень, до которой неотъемлемые свойства (атрибуты) услуги, желанные для потребителя, выявлены и включены в процесс обслуживания, и

– степень, в которой желательные уровни атрибутов воспринимаются потребителем как достигнутые.

Образовательные учреждения должны уметь определять набор атрибутов, которые потребители считают важными, и определять степень удовлетворенности потребителя через измерение этих атрибутов.

С нашей точки зрения, следует согласиться с О.В. Сагиновой, которая высказывает противоположное мнение: «... нельзя принять однозначное утверждение автора о вузе как производителе товара в виде молодых специалистов. Ведь с тем же основанием производителем этого специфического товара можно назвать родителей, школу, среду и окружение

самого выпускника. Ведь даже в формировании профессионально значимых знаний, умений и навыков, которые используются работодателями на рынке труда, участвует не только вуз. Самообразование в период обучения в вузе, параллельное обучение на различных курсах, влияние семьи, окружающей среды и т.п. приносит выпускникам знания, умения и навыки, востребованные затем рынком труда. Кроме этого профессиональные качества нельзя рассматривать в отрыве от других характеристик личности, которые также значимы как при трудоустройстве, так и во время профессиональной деятельности. Поэтому на рынке труда вуз является производителем не выпускников, а образовательных программ в том виде, в котором они освоены его выпускниками. В результате освоения указанных образовательных программ выпускники приобрели нужные рынку труда знания, умения и навыки». Под образовательной программой автор понимает «комплекс образовательных услуг, направленный на изменение образовательного уровня или профессиональной подготовки потребителя, обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации».

Качество как совокупность характеристик образовательной услуги, определяющих ее способность удовлетворить предполагаемые потребности, многомерно. Очевидно, что оно будет разным для разных видов образовательных услуг как продуктов различных процессов. Однако можно выделить наиболее общие характеристики, присущие большинству:

- осязаемость – наличие и состояние материальных компонентов окружающей среды, которые делают услугу более осязаемой (обстановка аудиторий, оборудование, учебные материалы, внешний вид преподавателей);
- надежность – выполнение образовательной организацией принятых на себя обязательств, стабильная работа, всегда обеспечивающая требуемый уровень;
- отзывчивость – стремление сотрудников всегда и везде отвечать на любые запросы клиента;
- доступность – легкость установления как физического, так и психологического контакта с административным персоналом или преподавателями;
- понимание – стремление образовательной организации понимать специфические потребности клиентов и приспосабливаться к ним;
- коммуникабельность – общение образовательной организации с клиентами на понятном им языке, адаптированном к особенностям целевой группы; доверие определяется репутацией образовательной организации, гарантирующей серьезное отношение к клиентам (населению города);
- обходительность – вежливость, уважительность, внимательность и дружелюбие всех сотрудников.

Следуя логике ориентации на потребителя, в качестве основы принимается понятие качества, на котором базируется дисциплина «Всеобщее управление качеством» (TQM): качество образовательной услуги представляет ее способность удовлетворить потребности и ожидания

конкретного потребителя, а именно населения.

Реализация принципа ориентации на потребителя предполагает создание системы взаимодействия вуза со своими потребителями, системы мониторинга удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей.

Под системой мы понимаем постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга мы рассматриваем как более широкую категорию, чем контроль, поскольку мониторинг включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

В основу построения системы показателей положена модель, предложенная Правительством Российской Федерации, согласно которой удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг определяется результатами, которых добилась организация в отношении удовлетворения интересов потребителей. Такие результаты определяются показателями восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг и показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей.

В свою очередь, показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг должны характеризовать:

- общий имидж организации (доступность, наличие каналов связи, прозрачность, гибкость, активность поведения, отзывчивость);
- продукцию и услуги (качество, цену, надежность, новизну, доставку, влияние на окружающую среду);
- продажу и послепродажное сопровождение (профессиональные навыки и поведение персонала, советы и помощь, наличие литературы для потребителей и технической документации, реагирование на жалобы, обучение, связанное с продукцией, время реагирования на обращения, техническую помощь, гарантии и гарантийное обслуживание);
- лояльность потребителей (намерение купить продукцию и услуги организации повторно, желание покупать другую продукцию и услуги организации, желание рекомендовать организацию другим потребителям).

Для настоящего исследования полезными представляются философские, педагогические, психологические и управленческие концепции и теории, раскрывающие:

- общие принципы и закономерности теории управления в социальных системах (В.Г. Афанасьев, А.И. Берг, М.К. Бочаров, Н. Винер, Д.М. Гвишиани, Д. Форрестер и др.);
- концепции построения критериально-оценочной системы обучения (А.П. Беляева, И.А. Ивлиева и др.);
- теоретические основы оценки качества образовательных услуг (Г.Е. Володина, О.В. Голосов, А.Л. Денисова, А.П. Егоршин, В.Н. Козлов,

В.Г. Колосова, Э.М. Коротков, И.Я. Лернер, Т.И. Руднева, Н.А. Селезнева и др.);

- инновационные подходы и перспективные направления развития и совершенствования среднего профессионального образования (П.Ф. Анисимов, А.П. Беляева, И.И. Ильясов и др.);

- актуальные вопросы подготовки специалистов в условиях динамичного обновления российского общества (Т.М. Балыхина, В.И. Казаренков, В.М. Гаськов и др.);

- основы развития личности в профессиональной деятельности (Л.С. Выготский, К.А. Абульханова-Славская, А.И. Крупнов); проблемы управления качеством в профессиональной школе (В.П. Панасюк, М.М. Поташник, А.С. Субетто и др.);

- вопросы программно-целевого управления образовательными системами (Г.С. Поспелов, М.М. Поташник, А.Г. Соколов, П.И. Третьяков, Т.И. Шамова и др.);

- идеи управления учебным процессом (Г.Н. Александров, С.И. Архангельский, Ю.А. Белый, В.П. Беспалько, А.М. Дорошкевич, З.Д. Жуковская, Т.А. Ильина, В.Е. Котов, А.М. Матюшкин, А.Г. Молибог, Н.Ф. Талызина, И.И. Тихонов и др.).

Уточнение и интерпретация основных понятий.

Безработица – социально-экономическое явление, выражающееся в том, что часть активного трудоспособного населения не может найти подходящую работу на рынке труда, обусловленное, прежде всего, превышением предложения рабочей силы над спросом.

Высшее профессиональное образование – процесс освоения основной профессиональной образовательной программы высшего профессионального образования, овладение которой необходимо для выполнения высококвалифицированного, преимущественно умственного труда в различных отраслях народного хозяйства.

Государственная образовательная политика – одно из направлений социальной политики государства, деятельность, направленная на удовлетворение потребностей людей в образовании.

Дистанционное образование – комплекс образовательных услуг, предназначенный для профессиональной подготовки и переподготовки с использованием передовых информационных технологий. Предполагает трансляцию знаний к обучаемому преимущественно с помощью электронных средств доставки информации, осуществление проверки знаний на рабочем месте (или дома).

Жизненные планы – определяемая человеком совокупность и последовательность своих целей на жизненном пути и способов их достижения, индивидуализированное отражение в сознании людей конкретной социально-исторической ситуации, складывающейся в обществе объективно, независимо от воли и сознания отдельного человека.

Жизненная стратегия – устойчивые, типичные способы и формы жизнедеятельности человека, направленные на удовлетворение его

потребностей, достижение целей и жизненных смыслов.

Жизненная самореализация – деятельность личности в соответствии с осознанной установкой на творческое изменение собственной жизни, на самосовершенствование и саморазвитие.

Жизненный успех – один из возможных типов жизненных стратегий личности, отличающийся мотивационной («достиженческой») активностью, преобразовательской направленностью, устойчивой ориентацией на внешнее признание и одобрение.

Занятые в экономике – лица, участвующие в производстве благ и различного рода услуг, вступающие в отношения с другими лицами, группами или обществом по поводу своих доходов.

Знания выпускника – проверенный практикой и удостоверяемый логикой результат познания действительности, отраженный в сознании выпускника в виде представлений, понятий, суждений и теорий.

Интересы выпускника – реальные причины деятельности выпускника:

- направленные на удовлетворение определенных потребностей;
- лежащие в основе непосредственных побуждений, мотивов, идей и т.п.;
- определяемые положением и ролью выпускника в системе общественных отношений.

Инфраструктура рынка труда – совокупность учреждений, организаций и служб, обеспечивающих учет и предложения рабочей силы, переподготовку кадров, организацию общественных работ, назначение пособий и стипендий, регулирование миграции рабочей силы.

Карьера молодого специалиста – в широком смысле – последовательность профессиональных ролей, статусов и видов деятельности специалиста; в узком смысле – фактическая последовательность занимаемых должностей, рабочих мест или положений в коллективе молодым специалистом.

Карьерные ожидания выпускников – представления относительно собственной должностной позиции и будущей заработной платы в начале карьеры.

Качество образования – 1) комплексная характеристика деятельности вуза, основанная на общественном признании уровня учебной и научной работы, компетентности преподавательского состава, наличия современной материально-технической базы и востребованности выпускников на рынке труда; 2) степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг.

Квалификация работника – характеристика совокупности знаний и умений работника, установленная в форме присвоения ему определенной квалификации, звания, соответствующего разряда, категории или класса.

Курсы – одна из форм подготовки и повышения квалификации работников для сферы производства и управления, науки, культуры, просвещения, здравоохранения и бытового обслуживания населения.

Подготовка на курсах осуществляется главным образом по профессиям и специальностям начального уровня квалификации, не требующим длительных сроков обучения, а в отдельных случаях и законченного образования (рабочие массовых профессий и специальностей).

Молодой специалист – лицо, окончившее полный курс обучения и защитившее дипломный проект, сдавшее государственные экзамены в высшем или среднем специальном учебном заведении и работающее по полученной специальности.

Мотивация – побуждение человека, социальной группы к активной деятельности, процесс стимулирования самого себя и других на деятельность, направленную на достижение индивидуальных и общих целей.

Мотивы выпускника – побудительные причины поведения и действий выпускника:

- возникающие под воздействием его потребностей и интересов;
- представляющие собой образ желаемого блага.

Негосударственные общеобразовательные учреждения – учебные заведения, не находящиеся в ведении какого-либо государственного органа.

Неконкурентоспособные на рынке труда – граждане в трудоспособном возрасте, испытывающие трудности с поисками оплачиваемой работы и получением рабочего места.

Образование – 1) Совокупность систематизированных знаний, умений и навыков, приобретенных индивидом самостоятельно, либо в процессе обучения в специальных учебных заведениях; 2) социальный институт, выполняющий функции подготовки и включения индивида в различные сферы жизнедеятельности общества, приобщения его к культуре данного общества.

Образовательная программа – это комплекс образовательных услуг, нацеленный на изменение образовательного уровня или профессиональной подготовки потребителя и обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации.

Образование общее – система учебных заведений (школ), обеспечивающих допрофессиональное обучение и воспитание подростков, а также общеобразовательную подготовку взрослого населения.

Образование непрерывное – принцип организации образования, объединяющий все его ступени и виды в целостную систему, обеспечивающую возможность обновления и пополнения знаний и навыков на протяжении всей жизни человека.

Образование профессиональное – система профессиональных учебных заведений.

Образовательная услуга – комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков общеобразовательного, профессионального характера потребителю, с целью удовлетворения и развития личных, групповых и общественных потребностей.

Образовательное учреждение – учреждение, осуществляющее образовательный процесс, то есть реализующее одну или несколько

образовательных программ и (или) обеспечивающее содержание и воспитание обучающихся, воспитанников.

Повышение квалификации – подготовка кадров с целью усовершенствования знаний, умений и навыков в связи с повышением требований к профессии или повышением в должности.

Потребности – состояние недостатка в чем-либо, стимулирующее деятельность по восполнению этого недостатка.

Профессиональная культура – социологическая категория, характеризующая социально-профессиональное качество субъекта труда. Профессиональная культура представляет собой степень овладения трудящимися достижениями научно-технического и социального прогресса, является личностным аспектом культуры труда и регулируется присущими ей механизмами.

Профессиональная ориентация (профорIENTATION или ориентация на профессию) – процесс определения индивидом того вида трудовой деятельности, в которой он хочет себя проявить, осознание своих склонностей и способностей к этому виду деятельности и осведомленность о каналах и средствах приобретения знаний, умений и навыков для овладения конкретной профессией.

Профессиональная подготовка – приобретение обучающимися навыков, необходимых для выполнения определенной работы, группы работ.

Профессиональное самоопределение – процесс формирования личностью своего отношения к профессионально-трудовой среде и способ ее самореализации. Профессиональное самоопределение предполагает выбор карьеры, сферы приложения сил и личностных возможностей.

Работодатель – лицо, управляющее частным предприятием, занятое профессиональной деятельностью на самостоятельной основе и постоянно использующее труд наемных работников.

Рынок образовательных услуг – система прямых и опосредованных социально-экономических отношений по поводу купли-продажи товара «образовательные услуги», имеющего потребительную стоимость и рыночную цену, определяемую спросом и предложением.

Рынок труда: 1) механизм распределения и перераспределения рабочей силы, включающий в себя такие элементы как спрос и предложение, резерв рабочей силы, конкуренцию, инфраструктуру; 2) система общественных отношений, социальных (в том числе и юридических) норм и институтов, обеспечивающих воспроизводство, обмен использованием труда

Система образования – совокупность образовательных учреждений, реализующих на основе постоянного взаимодействия преемственные образовательные программы.

Содержание образования – система знаний, умений и навыков, овладение которыми обеспечивает развитие и воспитание личности, необходимое для полноценной жизнедеятельности.

Социальная среда – совокупность социальных отношений, в которые непосредственно включен субъект социальной деятельности, под влиянием

которых происходит его формирование и развитие.

Социальные технологии – процедуры преобразования действительности и реализации жизненных планов, характеризующиеся целесообразностью, расчлененностью на операции, планомерностью и рефлексивностью.

Технологии управления профессиональной карьерой – совокупность средств воздействия и механизмов регулирования, которые обеспечивают управление профессиональным опытом специалиста, реализацию его карьерной стратегии.

Трудоустройство – 1) функция центров, служб занятости по поиску подходящей работы лицам, зарегистрированным в качестве желающих найти работу и безработным; 2) акт приема на работу, осуществляемый отделами кадров или службами по развитию персонала на вакантные или вновь создаваемые рабочие места; 3) самостоятельный поиск заинтересованным лицом подходящей работы, завершившийся заключением трудового контракта.

Участники (акторы) рынков труда и образовательных услуг – отдельные граждане (индивидуальные участники), организации и учреждения (институционализированные участники), реализующие свои стратегии в процессе функционирования рынков.

Учреждение начального профессионального образования – образовательное учреждение, реализующее основные программы начального профессионального образования и осуществляющее подготовку работников квалифицированного труда по всем основным направлениям общественно полезной деятельности согласно Перечню профессий.

Функции системы образования – 1) ролевые требования, предъявляемые к системе образования от имени общества и его отдельных элементов; 2) зависимости, возникающие между системой образования и другими социальными институтами.

Цель – понятие, выражающее идеальное предвосхищение результатов деятельности.

Ценности выпускника – положительная или отрицательная значимость для выпускника определенных явлений действительности и объектов окружающей среды.

Ценностные ориентации – разделяемые личностью социальные ценности, выступающие в качестве целей жизни и основных средств их достижения; важнейший фактор, регулирующий, детерминирующий мотивацию личности и ее поведения.

Ярмарка образовательных услуг – открытое информирование об образовательных учреждениях, образовательных услугах, имеющих на определенной территории, и о том, как ими можно воспользоваться.

Развертывание рабочих гипотез исследования.

Логический анализ качества образовательных услуг, определение совокупности его составляющих и социальных условий (факторов) его определяющих, позволяет выдвинуть в качестве *рабочей гипотезы*

предположение, что составляющие качества образовательных услуг в НИУ «БелГУ» для различных категорий потребителей будут неодинаковыми. Так для абитуриентов это, в первую очередь, наличие престижных специальностей и информации о них; для обучающихся – чистота и оснащенность аудиторий, обеспеченность учебной и методической литературой, отношения в студенческой группе; для преподавателей – организация и техническая обеспеченность образовательного процесса, возможность повышения квалификации; для сотрудников – наличие карьерных возможностей и мер социальной поддержки; для работодателей – знание выпускниками современных технологий, сформированность практических навыков в будущей сфере деятельности.

2. Методика исследования. В основу исследования была положена парадигма количественного подхода, так как именно с помощью него решаются задачи причинного объяснения в данном случае эффективности обеспечения качества обучения и измерения взаимосвязи факторов, определяющих эту эффективность. Из традиционных методов количественного подхода (в соответствии с целями и задачами исследования) был использован анкетный опрос. Выбор анкетного опроса обусловлен тем, что с одной стороны он позволяет мысленно моделировать любые нужные исследователю ситуации для выявления устойчивых мотивов, установок и т.п., а с другой является надежным и доступным методом исследования.

Ранее для решения задач исследования конструировалась квотная выборка, позволяющая построить микромодель генеральной совокупности потребителей образовательных услуг НИУ «БелГУ». По характеру элементов генеральная совокупность исследования являлась организованной и состояла из нескольких частей: абитуриенты; обучающиеся НИУ «БелГУ» (студенты, аспиранты, слушатели дополнительных профессиональных программ); преподаватели; сотрудники; работодатели. Методика расчета квотной выборки предполагала использование статистических данных о контрольных признаках элементов генеральной совокупности.

В 2013 году по объективным причинам объем выборки был значительно сокращен. При таком объеме квотную выборку построить не представлялось возможным. Сокращение количества респондентов произошло практически в отношении всех категорий и не могло не сказаться на валидности результатов. В то же время построение гнездовой выборки позволило сократить величину погрешности. Гнездовая выборка – вид выборки, при котором отбираемые объекты представляют собой группы или гнезда (кластеры) более мелких единиц. Безусловно, при таком подходе (а в данном случае гнездами выступали, например, факультеты и институты) вести речь о детальном анализе положения дел на факультете вряд ли возможно. Тоже касается и детального анализа степени удовлетворенности слушателей по направлениям подготовки, а преподавателей и сотрудников – по должностям. В то же время полученные результаты отражают динамику показателей в целом по университету.

Менее других изменения затронули респондентов, поступающих в вуз. Выборочная совокупность составила 427 абитуриентов. Распределение респондентов по полу и по месту жительства представлено в таблицах 1,2.

Таблица 1.

Распределение абитуриентов по полу

Ваш пол	Количество	
	абс.	%
Мужской	135	31.62%
Женский	291	68.15%
Не ответили	1	0.23%
Всего	427	100.00%

Таблица 2.

Распределение абитуриентов по месту жительства

Место Вашего проживания	Количество	
	абс.	%
Город	241	56.44%
Сельская местность	186	43.56%
Всего	427	100.00%

Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 1052 респондента, в том числе получающих образовательные услуги:

- по программам высшего и среднего профессионального образования – 1000 студентов (из них 50 учащихся) (таблицы 3, 4);
- по программам послевузовского профессионального образования – 22 аспиранта (таблица 5);
- по программам дополнительного профессионального образования – 30 слушателей (таблица 6).

Таблица 3.

Распределение обучающихся по уровням образования

В БелГУ Вы получаете:	Количество	
	абс.	%
Среднее профессиональное образование	51	5.10%
Высшее профессиональное образование	949	94.90%
Всего	1000	100.00%

Таблица 4.

Распределение обучающихся по факультетам

Факультет	Количество	
	абс.	%
Институт юридический	100	10.00%
Институт педагогический	100	10.00%
Институт медицинский	100	10.00%
Институт межкультурной коммуникации и международных отношений	100	10.00%
Институт управления	100	10.00%
Институт экономики	100	10.00%
Факультет горного дела и природопользования	50	5.00%
Факультет бизнеса и сервиса	25	2.50%
Факультет информационных технологий и прикладной математики	50	5.00%
Факультет биолого-химический	25	2.50%
Факультет инженерно-физический	26	2.60%
Факультет журналистики	25	2.50%
Факультет социально-теологический	25	2.50%
Факультет психологии	23	2.30%
Алексеевский филиал	50	5.00%
Старооскольский филиал	50	5.00%
Медицинский колледж	51	5.10%
Всего	1000	100.00%

Выборочная совокупность составила 50 преподавателей (таблица 5) и 30 сотрудников (таблицы 5,6).

Таблица 5.

Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по должностям

Ваша должность:	Количество	
	абс.	%
Декан факультета	1	2.00%
Зав. кафедрой	3	6.00%
Доцент	20	40.00%
Старший преподаватель	12	24.00%
Преподаватель, ассистент	14	28.00%
Всего	50	100.00%

Таблица 6.

Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по должностям

К какой из категорий относится Ваша должность:	Количество	
	абс.	%
Научные работники	2	6.67%
Инженерно-технический персонал	1	3.33%
Обслуживающий персонал	3	10.00%
Административно-хозяйственный персонал	6	20.00%
Учебно-вспомогательный персонал	18	60.00%
Всего	30	100.00%

Среди работодателей Белгородской области было опрошено 50 респондентов – таблица 7. Квотным признаком в этом случае являлось наличие договорных отношений организации (учреждения) с НИУ «БелГУ».

Таблица 7.

Распределение работодателей по сферам деятельности

Сфера деятельности Вашей организации?	Количество	
	абс.	%
Армия, милиция	3	6.00%
Государственное управление и органы местного самоуправления	9	18.00%
Жилищное и коммунальное хозяйство	2	4.00%
Медицина, здравоохранение	5	10.00%
Наука и образование, культура	5	10.00%
Общественные организации, политические партии и движения	5	10.00%
Средства массовой информации (электронные и печатные)	2	4.00%
Строительство и недвижимость	1	2.00%
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	4	8.00%
Производство, промышленность	5	10.00%
Связь, телекоммуникации	1	2.00%
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	2	4.00%
Социальное обеспечение	1	2.00%
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	3	6.00%
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	3	6.00%
Финансы и страхование, банковское дело	2	4.00%
Всего	50	100.00%

Данная выборка является репрезентативной по отношению к генеральной совокупности.

Обработка результатов осуществлялась с помощью программного продукта «ДА-система» (версия 5.0). Преимуществом данного программного продукта является возможность реализации так называемой «ДА-

технологии» обработки и анализа данных, опирающейся на детерминационный анализ. Предлагаемый в «ДА-системе» набор процедур позволил решать широкий круг проблем, возникающих при работе с качественными и количественными данными.

Сроки проведения исследования: июль 2013 – январь 2014 года.

Определение этапов исследования.

Исследование реализуется в течение нескольких этапов:

- подготовительный (первый) этап – предполагает проведения анализа научной литературы по проблеме исследования и разработку программы мониторинга;

- эмпирический (второй) этап исследования, включает:
 - 1) разработку инструментария социологического исследования;
 - 2) планирование, организацию и проведение полевого этапа исследования;
 - 3) ввод и обработку полученных данных;

- аналитический (третий) этап исследования – предполагает анализ и обобщение результатов социологического опроса с использованием структурного, системного и факторного подходов к исследованию и подготовку аналитического отчета.

Определение методов исследования.

Выполнение задач исследования диктует необходимый набор методов сбора первичной информации. Их комплекс целесообразно разделить в соответствии с этапами социологического исследования.

На *подготовительном этапе* основными методами сбора информации будут являться:

- анализ статистических данных о количестве обучаемых (на уровнях среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ» и проценте трудоустройства по специальности выпускников НИУ «БелГУ» в разрезе факультетов;

- общенаучные методы работы с текстовыми источниками: анализ, синтез, обобщение.

Применение общенаучных методов логического анализа дает возможность систематизировать сведения об исследуемой проблеме, провести сравнительную оценку возможных вариантов решений исследуемой проблемы и выбрать оптимальное направление выполнения работы.

На *эмпирическом (втором) этапе* в основу исследования может быть положена парадигма количественного подхода, так как именно с помощью него решаются задачи причинного объяснения в данном случае проблем управления качеством образовательных услуг в НИУ «БелГУ». Из традиционных методов количественного подхода (прямое наблюдение, анализ документов, опросы) в соответствии с целями и задачами исследования будут использованы опрос (в данном случае анкетный опрос) и

анализ нормативных правовых документов, отчетов о трудоустройстве выпускников для интерпретации данных опроса.

Выбор анкетного опроса обусловлен тем, что с одной стороны он позволяет мысленно моделировать любые нужные исследователю ситуации для выявления устойчивых мотивов, установок и т.п., а с другой является надежным и доступным методом исследования.

На *аналитическом (третьем) этапе* исследования будет применен факторный анализ, позволяющий выявить латентные, эмпирически ненаблюдаемые переменные или факторы процесса.

Для интерпретации результатов будут использованы общенаучные методы анализа и гипотетико-дедуктивный метод. Применение общенаучных методов проблемный и ситуационный анализ, синтеза позволит систематизировать сведения об исследуемой проблеме, провести сравнительную оценку возможных вариантов ее решения, выбрать оптимальное направление выполнения работы. В частности, проблемный анализ дает возможность выявить неразрешенные противоречия процесса управления качеством образования в НИУ «БелГУ». В ходе ситуационного анализа формируется представление об условиях и факторах его развития. Результатом синтеза является разработка концептуального представления о содержании проблемы. Гипотетико-дедуктивный метод позволит выявить причинно-следственные связи между эмпирическими данными, а также между эмпирическими данными и объективными характеристиками процесса управления качеством образования в НИУ «БелГУ».

Ввод и обработка данных.

Обработку первичных результатов социологического исследования целесообразно производить используя возможности программного продукта «ДА-система» (версия 5.0). В ДА-системе реализована так называемая ДА-технология обработки и анализа данных, опирающаяся на Детерминационный Анализ. Детерминационный Анализ - это универсальный метод, обеспечивающий решение базовых задач анализа данных. Предлагаемый в ДА-системе набор процедур позволит решать широкий круг проблем, возникающих при работе с качественными и количественными данными.

Процесс обработки должен включать в себя три этапа.

1-й этап – «Создание и корректировка словаря переменных».

При переводе данных в компьютер вопросы анкет и графы документов преобразуются в первичные переменные и формируют словарь первичных переменных, а варианты ответов на вопросы преобразуются в значения переменных. Таким образом, словарь первичных переменных содержит максимально полную информацию о структуре данных инструментария.

Значениями первичных переменных могут быть текст либо числа. В зависимости от этого переменные могут быть текстовыми либо числовыми. Текстовые переменные подразделяются на альтернативные и

неальтернативные. Неальтернативные текстовые переменные используются для оперирования списками, допускающими множественный выбор.

2-й этап – «Ввод данных».

Ввод данных осуществляется в режиме программы «ДА-система» - «Ввод и корректировка данных».

3-й этап – «Обработка данных»

Основным режимом обработки данных является получение и визуальный анализ таблиц распределений. Этот режим необходим для общей оценки ситуации и формулировки более сложных задач анализа. На данном этапе используется «Конструктор таблиц распределений». Иногда по ходу анализа возникает необходимость в формировании новых, вторичных переменных на основе тех, что уже имеются в словаре. Типы вторичных переменных: текст/альтернативная; текст/неальтернативная; число. Вспомогательные режимы программы, которые используются на данном этапе, являются «Вывод одномерных таблиц» и «Вывод двумерных таблиц».

**Приложение 1 к программе мониторинга удовлетворенности потребителей
в сфере образовательных услуг**

Показатели удовлетворенности потребителей
качеством предоставляемых в НИУ «БелГУ» образовательных услуг

Студенты:

	Показатели
<i>Организация образовательного процесса</i>	<p>Удовлетворенность: графиком учебы содержанием учебы возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин качеством преподавания возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)</p>
<i>Обеспечение образовательного процесса</i>	<p>Удовлетворенность: обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.) доступностью электронных источников информации (наличие возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.) оснащенностью и чистотой аудиторий</p>
<i>Условия для самовыражения и самореализации</i>	<p>Удовлетворенность: организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре организацией студенческого самоуправления на факультете возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)</p>

<i>Практическая направленность обучения</i>	Удовлетворенность: организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.) перспективами трудоустройства по специальности
<i>Социально-бытовые условия</i>	Удовлетворенность: условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) условиями проживания в общежитии возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.)
<i>Социально-психологический комфорт</i>	Удовлетворенность: взаимоотношениями в студенческом коллективе отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета взаимоотношениями с куратором признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)

Обучающиеся:

	Показатели
<i>Организация образовательного процесса</i>	Удовлетворенность: графиком учебы содержанием учебы возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин качеством преподавания
<i>Обеспечение образовательного процесса</i>	Удовлетворенность: обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.) доступностью электронных источников информации (наличие возможностей получения доступа к полнотекстовым базам)

	данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.) оснащенностью и чистотой аудиторий
<i>Условия для самовыражения и самореализации</i>	Удовлетворенность: возможностями участия в научно-исследовательской деятельности возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)
<i>Социально-бытовые условия</i>	Удовлетворенность: условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)
	возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости
<i>Социально-психологический комфорт</i>	Удовлетворенность: взаимоотношениями в студенческом коллективе отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета

Преподаватели:

	Показатели
<i>Организация образовательного процесса</i>	Удовлетворенность: оптимальностью расписания обеспеченностью аудиториями
<i>Обеспечение образовательного процесса</i>	Удовлетворенность: обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.) доступностью электронных источников информации (наличие возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.) чистотой аудиторий и их оснащенностью современными техническими средствами обучения

	обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой
<i>Условия труда</i>	Удовлетворенность: обеспеченностью кафедры множительной техникой оснащением рабочего места оптимальностью режима работы
<i>Возможности самовыражения и самореализации</i>	Удовлетворенность: возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете возможностью повышения квалификации
	возможностью реализации научных интересов перспективами профессионального и карьерного роста гарантиями занятости в соответствии с контрактом
<i>Социально-бытовые условия</i>	Удовлетворенность: условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.) зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения организацией охраны труда и его безопасности на факультете
<i>Социально-психологический комфорт</i>	Удовлетворенность: взаимоотношениями в коллективе отношением администрации факультета и университета взаимоотношениями с куратором признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)

Сотрудники:

	Показатели
<i>Условия труда</i>	<p>Удовлетворенность:</p> <p>оснащением рабочего места</p> <p>оптимальностью режима работы</p> <p>обеспеченностью методической литературой</p> <p>доступностью электронных источников информации (наличие возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных, источникам сети Интернет и др.)</p>
<i>Возможности самовыражения и самореализации</i>	<p>Удовлетворенность:</p> <p>возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете</p> <p>возможностью повышения квалификации</p> <p>перспективами карьерного роста</p> <p>гарантиями занятости в соответствии с контрактом</p>
<i>Социально-бытовые условия</i>	<p>Удовлетворенность:</p> <p>условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)</p> <p>возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости</p> <p>возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.)</p> <p>зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения</p> <p>организацией охраны труда и его безопасности на факультете</p>
<i>Социально-психологический комфорт</i>	<p>Удовлетворенность:</p> <p>взаимоотношениями в коллективе</p> <p>отношением администрации факультета и университета</p> <p>взаимоотношениями с куратором</p> <p>признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)</p>

Работодатели:

	Показатели
<i>Профессиональные знания, умения, навыки</i>	<p>Удовлетворенность: уровнем теоретической подготовки по профессии наличием профессиональных умений, практических навыков уровнем компьютерной грамотности</p> <p>наличием управленческих знаний, умений, навыков (способность анализировать ситуацию, планировать деятельность, принимать решения, прогнозировать последствия решений и др.) навыков самоменеджмента (умением организовать рабочее место, рационально использовать рабочее время и др.) наличием навыков самообучения</p>
<i>Личные качества</i>	<p>Удовлетворенность: умением работать в коллективе инициативностью мобильностью ответственностью коммуникабельностью способностью взять ответственность на себя добросовестностью хорошей обучаемостью и стремлением к новым знаниям способностями к творчеству, инновациям исполнительской дисциплиной целеустремленностью, желанием работать и проявить себя умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям</p>

<p><i>Организация взаимодействия с образовательными учреждениями</i></p>	<p>Удовлетворенность: организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников</p> <p>возможностью участия в образовательном процессе (создание совместных спецкурсов, образовательных программ различных уровней, привлечение практиков к проведению занятий)</p> <p>возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию (участие в Днях карьеры, проведение практик, стажировок, создание базовой кафедры)</p>
--	---