

- шее образование в России. 2012. № 2. С. 18–24.
2. Введенский В.Н. Социальный контроль деятельности преподавателей высшей школы // Высшее образование в России. 2012. № 4. С. 120–126.
3. Скарабис М., Шульце Р., Шефер Б. Роль экономических и символических факторов идентичности в формировании отношения к чужим группам // Психология. 2004. Т. 1. № 1. С. 52–69.
4. Шефер Б., Скарабис М., Шлёдер Б. Социально-психологическая модель восприятия чужого: идентичность, знание, амбивалентность // Психология. 2004. Т. 1. № 1. С. 24–51.
5. Туманов С.В. Опыт социологического исследования качества образования в МГУ. // Качество университетского образования: состояние, проблемы, перспективы. М.: Диалог культур, 2010. С. 68–80.
6. Зеленов И.А., Прохода В.А. О критериях оценки качества преподавания и построении рейтинга преподавателей в вузе (опыт социологического исследования) // Образование от М.В. Ломоносова до наших дней / Под ред. В.А. Садовниченко. М., 2012.

ZELENEV I., TUMANOV S. TEACHING QUALITY ASSESSMENT IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION WITHIN THE CONTEXT OF STUDENTS' PERCEPTIONS OF TEACHERS (SOCIOLOGICAL STUDY EXPERIENCE)

The empirical basis of the paper is formed by the findings of the survey of the students of one of the departments of Moscow State University conducted by the Institute for Complex Research in Education of the Lomonosov Moscow State University. Students' perceptions of the teachers are analyzed with regard to the impact on them of the economic and symbolic factors of identity (within the frames of the graded model of the stages of perception). Possibility of the content interpretation of the students' assessments of their teachers is suggested to the organizers of the educational process as a part of the teaching quality monitoring.

Key words: social categorization, the Others, correspondence with the identity standards, ambivalence, educational process, assessment validity.

**Г.Н. ГАЙДУКОВА, доцент
Белгородский государственный
университет**

**Социологический мониторинг
удовлетворенности
потребителей качеством
образовательных услуг¹**

В статье определяются свойства и характеристики образовательного процесса, которые придают ему способность удовлетворять образовательные запросы конкретных потребителей. Охарактеризована удовлетворенность качеством образовательных услуг основных потребителей: абитуриентов, студентов и работодателей. Выявлены основные проблемы, снижающие удовлетворенность потребителей: упущения в профориентационной работе; недостаточные возможности в выборе специализации и вариативных дисциплин; слабая обеспеченность учебно-методической литературой; низкое качество питания; недостаточная практическая направленность обучения.

Ключевые слова: качество образовательных услуг, удовлетворенность, мониторинг.

Развитие рыночных отношений в России коренным образом изменило экономические условия функционирования образо-

вательного сектора. Сегодня они характеризуются повышенной нестабильностью, усилением конкуренции на рынке образо-

¹ Статья подготовлена в рамках выполнения государственного задания высшим учебным заведениям на 2012 г. № 6.2744.2011 «Социологический мониторинг внутриуниверситетской среды как условие обеспечения качества образовательного процесса».

вательных услуг и существенным сокращением финансирования вузов. Образование, оставаясь важнейшей социальной отраслью, обеспечивающей потребности человека в получении знаний, все в большей степени ориентируется на запросы рынка труда, а образовательные учреждения сами становятся субъектами рыночной экономики. В такой ситуации важнейшим условием конкурентоспособности вуза является качество предоставляемых им образовательных услуг [1].

До недавнего времени в России проблема качества образования решалась в пределах требований государственной идеологии: качество работы учебного заведения оценивалось в соответствии с тем, как оно выполняло существовавшие учебные программы и планы, использовало технические средства и т.д. В ходе реформ отечественной системы образования в последнем десятилетии отчетливо проявилась тенденция децентрализации функций управления (в том числе и управления качеством), которые с федерального уровня переходят к региональным, муниципальным органам, а учебное заведение несет самостоятельную ответственность за качество своего «продукта» [2].

Качество образовательной услуги представляет собой совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придает ему (процессу) способность удовлетворять образовательные потребности конкретных потребителей. С целью максимального удовлетворения образовательных потребностей вуз должен установить ожидаемые и предположить не ожидаемые потребности конкретных потребителей.

Политика НИУ «БелГУ» в области качества направлена на кадровое и научное обеспечение высокотехнологичных секторов экономики страны по приоритетным направлениям науки и технологий, поддержание высокого качества образовательных услуг и проектов, предоставляемых потре-

бителям и заказчикам [3]. Основой для непрерывного улучшения качества образовательного, научного, производственного и иных процессов является система эффективной обратной связи со всеми заинтересованными сторонами.

Университет постоянно анализирует свои способности выполнять требования, относящиеся к образовательным услугам, во-первых, в рамках деятельности по связям с потребителями (посредством Интернет-сайта, СМИ, конференций, дней открытых дверей, круглых столов с работодателями и т.п.) и, во-вторых, с помощью мониторинга и измерения удовлетворенности заинтересованных сторон качеством профессионального образования.

Проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, его измерением и управлением, 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 уникальной [4].

Целью мониторинга является получение целостного представления о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования в НИУ «БелГУ». Результаты исследования позволяют констатировать, что практически все категории потребителей в той или иной степени удовлетворены качеством образователь-

ных услуг². В то же время повышение качества обучения в университете возможно за счет решения ряда выявленных в ходе опросов проблем.

Результаты опроса потенциальных потребителей образовательных услуг – абитуриентов – позволяют утверждать, что у большинства из них сформировано представление о престижности НИУ «БелГУ», что отметили 63,43% опрошенных, и большим выборе предлагаемых им специальностей (71,89%). Более того, в большинстве случаев старшеклассники уверены в качестве знаний, получаемых в вузе (59,16%), и перспективах будущего трудоустройства, что отметили более 95% опрошенных абитуриентов.

В то же время опрос выявил ряд упущений в профориентационной работе. Основным источником информации о возможностях обучения в НИУ «БелГУ» абитуриенты называли средства массовой информации (24,84% опрошенных), реже – Интернет (22,05%), друзей и знакомых (19,72%), родителей (16,77%), учителей (7,53%) и представителей университета (7,30%). Большинство опрошенных абитуриентов (65,84%) не участвовали в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками университета. В то же время среди тех, кто встречался с преподавателями НИУ «БелГУ», практически каждый пятый респондент указал, что именно встреча с представителями вуза повлияла на выбор им места учебы и специальности.

Следовательно, представляется необходимым более детально проработать профориентационную стратегию вуза и факультетов, которая должна учитывать информационные потребности абитуриентов, их родителей и приемлемость для них формата профориентационных мероприятий (на-

пример, на сайтах факультетов может быть организована возможность интерактивного общения с администрацией, преподавателями, представителями студенческого самоуправления). Кроме того, в рамках стратегии представляется важным 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.

Результаты проведенного исследования позволяют констатировать, что большинство обучающихся удовлетворено качеством организации учебного процесса, морально-психологическими и бытовыми условиями обучения.

Содержанием и графиком учебы в той или иной степени удовлетворено подавляющее большинство респондентов, на это указали 73,01% и 71,16% опрошенных студентов соответственно (*диаграмма 1*). Сравнительно оптимистичные оценки некоторых аспектов организации образовательного процесса связаны с тем, что студенту зачастую трудно их оценить в силу слабой информированности об образовательных стандартах. Недостаточно высокая оценка содержания изучаемых дисциплин на некоторых курсах связана и с неудовлетворенностью студентов возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин. В целом по университету на это указал почти каждый седьмой участник исследования.

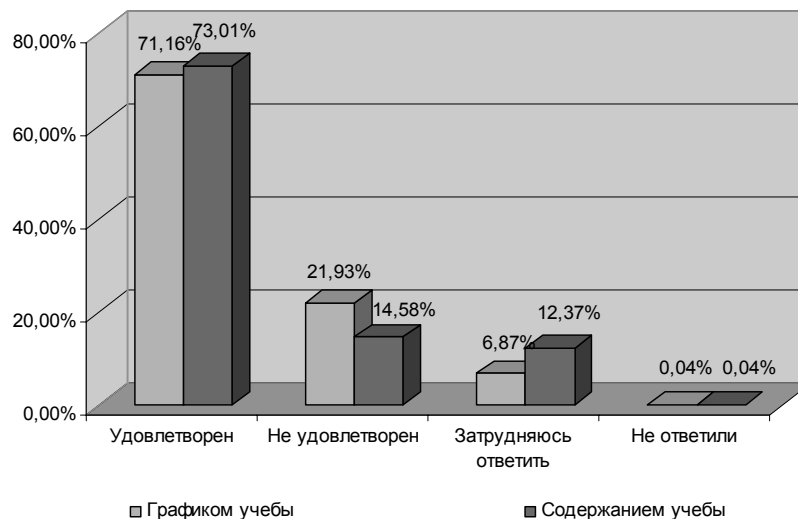
Большинство опрошенных студентов НИУ «БелГУ» удовлетворены качеством преподавания (74,62% респондентов), в то же время 14,74% затруднились его оценить.

В социально-бытовом плане аутсайдером по показателю удовлетворенности среди всех категорий потребителей являются организация и качество питания. Условия

² Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг, проведенного Центром социальных технологий НИУ «БелГУ» в 2010-2011 гг. Выборочная совокупность составила 1288 абитуриентов, 2872 студента НИУ «БелГУ», 253 преподавателя, 100 сотрудников университета.

Диаграмма 1

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:



ми и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены немногим более половины студентов (59,48%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвался примерно каждый четвертый опрошенный. В этой связи целесообразно проведение мониторинга деятельности комбината питания университета, ориентированного на выявление и устранение недостатков.

Важным аспектом студенческой жизни представляется творческая самореализация и самовыражение. Условиями, созданными в университете для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 52,89% студентов, а возможностями творческого самовыражения — 61,04%.

Почти половина студентов НИУ «БелГУ» удовлетворена организацией студенческого самоуправления на факультете (53,57%). В то же время сравнительно велик процент респондентов, затруднившихся ответить на этот вопрос (31,69%). Еще больше опрошенных (43,37%) затруднились с ответом на вопрос о признании их

достижений (премирование, поощрение грамотами и др.), по-видимому, вследствие отсутствия таковых.

Данные мониторинга подтверждают недостаточную информированность студентов о возможностях поддержания здоровья и получения мер социальной поддержки от университета. Так, более 40% респондентов затруднились оценить социальную политику университета (диаграмма 2).

Обучающиеся слабо информированы о социальной политике университета и его материально-технических возможностях, что обуславливает необходимость разработать программу мероприятий по формированию позитивного имиджа университета. В рамках данной программы целесообразно формировать представление не только о престижности НИУ «БелГУ» и его дипломов, востребованности предлагаемых специальностей на рынке труда, качестве преподавания, наличии современной материально-технической базы, возможности трудоустройства по специальности, стоимости предоставляемых услуг, но и о таких важных составляющих, как комфортность образовательной среды (оптимизм,

Диаграмма 2



доброжелательность в коллективе), социально-бытовая обустроенность (возможность получения мер социальной поддержки, сохранения здоровья), позитивно воспринимаемый стиль вуза (функционирование молодежных общественных организаций, возможности самореализации и т.д.), позитивный образ руководителя и коллектива образовательного учреждения.

Психологическая комфортность процесса обучения в вузе оценивалась по показателю удовлетворенности взаимоотношениями с однокурсниками, преподавателями и кураторами. В частности, выявилось, что большинство опрошенных студентов нашли взаимопонимание как с однокурсниками и кураторами, так и с преподавателями (диаграмма 3). Полученные результаты свидетельствуют об определенных переменах к лучшему: еще недавно в быденном сознании доминировало мнение о присущем большей части преподавателей безразличии к студентам.

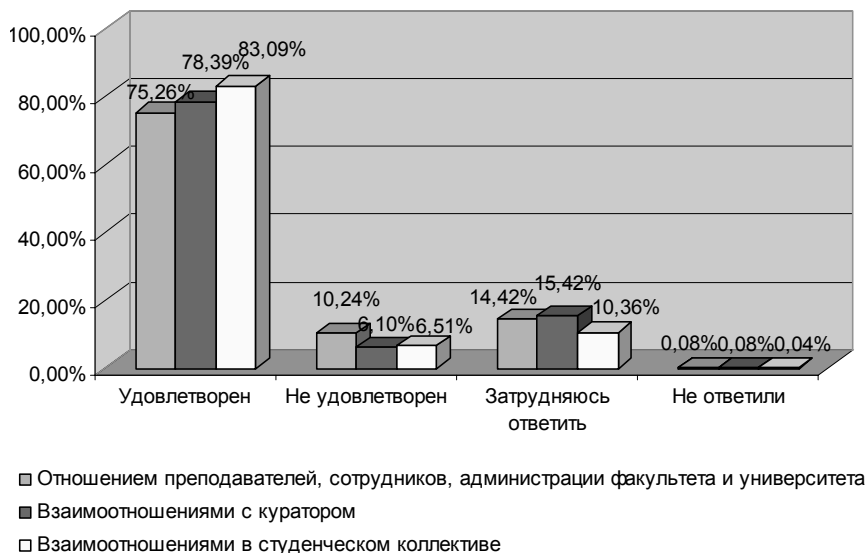
В то же время некоторые позиции выглядят проблемными. В качестве таковых студенты указали на недостаточные воз-

можности в выборе специализации и вариативных дисциплин, слабую обеспеченность учебно-методической литературой, недостаточную чистоту и оснащенность аудиторий, а также на низкое качество питания.

Первые три проблемы могут быть частично решены на уровне факультетов. Во-первых, проблема с участием студентов в выборе курсов и специализации может быть частично снята за счет формирования у них на первом-втором курсах представлений о специализациях и читаемых в их рамках дисциплинах. В таком случае к концу второго курса администрация факультетов может спрогнозировать ситуацию с распределением студентов по специализациям и в будущем учесть их пожелания. Во-вторых, проблема слабой обеспеченности литературой может быть отчасти решена за счет предоставления студентам дневного отделения доступа к электронным учебно-методическим пособиям кафедр, размещенным в системе «Пегас». Кроме того, основанием для низкой оценки этой позиции, вероятно, служит и недостаточная

Диаграмма 3

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:



информированность студентов об имеющихся в университете возможностях. Следовательно, одной из задач кураторов групп является разъяснение студентам (особенно младших курсов) элементарного алгоритма действий по подбору учебно-методической литературы. В-третьих, чистота аудиторий напрямую зависит от отношения самих студентов. И здесь уместно говорить о возрождении практики закрепления аудиторий за конкретными учебными группами для поддержания в них порядка и сохранения материально-технической базы.

Очевидно, что проблема практической ориентации процесса обучения сегодня является одной из ключевых, от ее решения зависит конкурентоспособность специалиста. Результаты исследования позволяют констатировать, что большинство работодателей хотели бы нанимать на работу «готовых» специалистов, обладающих не только теоретическими знаниями в конкретной сфере, но и практическими навыками.

Оценка удовлетворенности качеством подготовки выпускников, данная работо-

дателями, основана на показателях, характеризующих профессиональные и личностные качества выпускников, а также на показателях их удовлетворенности организацией взаимодействия с администрацией как университета в целом, так и отдельных факультетов.

Опрошенные работодатели сдержанны в своих оценках качества подготовки выпускников НИУ «БелГУ». Характеризуя уровень их теоретической и практической подготовленности, 46,49% респондентов оценили его как удовлетворительный и только 35,96% – как высокий. Большинство работодателей отметили, что удовлетворены уровнем их теоретической подготовки по специальности, умением работать в коллективе (75,44% респондентов в обоих случаях), уровнем компьютерной грамотности (71,93%), навыками самообучения (62,28%). В то же время управленческие знания, умения, навыки оценили как удовлетворительные менее половины опрошенных (39,91%).

Очевидно, что, несмотря на удовлетво-

ков в целом, работодателей не устраивает отсутствие у молодых людей профессиональных умений и практических навыков, что является следствием недостаточной практической направленности обучения.

Большинство опрошенных работодателей готовы к сотрудничеству с администрацией НИУ «БелГУ» по вопросам качества подготовки выпускников (69,30% респондентов), при этом 42,98% уже имеют опыт такого сотрудничества. В этой связи представляется необходимым рекомендовать администрациям факультетов совместно с центром трудоустройства выпускников и потенциальными работодателями разработать план мероприятий по обеспечению практической направленности обучения. Перспективным видится развитие таких направлений сотрудничества университета с потенциальными работодателями, как: 1) организация целевой подготовки специалистов в соответствии с текущими и долгосрочными кадровыми потребностями работодателей; 2) организация и эффективный контроль прохождения студентами производственных и преддипломных практик; 3) привлечение специалистов-практи-

ков к участию в образовательном процессе; 4) включение проблемных вопросов регионального управления в тематику студенческих научных работ, дипломных и курсовых проектов.

Литература

1. Анализ удовлетворенности заинтересованных сторон качеством профессионального образования. URL: <http://www.stu.lipetsk.ru/files/materials/4487/dds.pdf> (дата обращения 19.02.2012).
2. Прошкина Е.Н., Макарычев П.П. Методика принятия решений по управлению качеством образования // Территория науки. 2007. № 4(5). С. 527.
3. Миссия и политика университета в области качества на 2011-2012 год. URL: http://www.bsu.edu.ru/upload/iblock/551/missia_politika.pdf.
4. Бочков В.Е. Потенциалы различных моделей организации дистанционного обучения в области обеспечения качества профессионального образования. Качество дистанционного образования: концепции, проблемы, решения // Сб. науч. докладов международной научно-практической конференции EDQ-2007. М.: МГИУ, 2008.

GAIDUKOVA G. SOCIOLOGICAL MONITORING OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICES

The article focuses on the properties and characteristics of the educational process, which determine its ability to respond to the educational needs of specific customers. Satisfaction with the quality of educational services of the main consumers (applicants, students and employers) is characterized. The key problems, decreasing customer satisfaction: omissions in the career-guidance work; lack of opportunities in the choice of specialization and optional disciplines; weak provision with educational-methodical literature; poor quality of supply; lack of practical training have been identified.

Key words: quality of educational services, satisfaction, monitoring.

