

**Министерство образования и науки Российской Федерации**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального учреждения

**«Белгородский государственный национальный  
исследовательский университет»**



**СМК-ДП-4.1.-Ф-02**

**Отчет**

**о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей**



**Белгород, 2012**

## **ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей**

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. Общая характеристика исследования</b>	3
<b>2. Методика проведения исследования</b>	7
<b>3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ»</b>	15
<b>3.1.</b> Оценка условий, созданных абитуриентам для поступления в НИУ «БелГУ»	15
<b>3.2.</b> Оценка удовлетворенности студентов НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне среднего и высшего профессионального образования	20
<b>3.3.</b> Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) качеством образовательных услуг	39
<b>3.4.</b> Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне дополнительного профессионального образования качеством образовательных услуг	52
<b>3.5.</b> Оценка удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности	65
<b>3.6.</b> Оценка удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности	76
<b>3.7.</b> Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников НИУ «БелГУ»	86
<b>4. Выводы и рекомендации</b>	93
<b>Приложения</b>	
Приложение 1. Программа мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг	97
Приложение 2. Показатели удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых в НИУ «БелГУ» образовательных услуг	118

## 1. Общая характеристика исследования

*Актуальность проведения исследования* определяется тем, что современная социально-экономическая ситуация предъявляет повышенные требования к качеству высшего профессионального образования. В модернизирующемся обществе оно является важнейшим фактором развития государства, обеспечивающим его конкурентоспособность в глобализирующемся мире.

Особенностью реформирования современной России является установка на его модернизацию, один из наиболее существенных элементов которой – включение в болонский процесс. В основе изменений, которые предлагает Болонская декларация, лежат принципы, направленные на создание единой европейской общеобразовательной системы. Это сопровождается рядом мер, изменяющих всю систему высшего образования в России – от отбора абитуриентов (ЕГЭ) и целевого финансирования студента через ГИФО или образовательные кредиты, до изменения государственных стандартов и реформирования административной структуры вузов. Безусловно, модернизация образования не имеет однозначной трактовки среди исследователей и практиков. Довольно часто она рассматривается как внедрение апробированных на Западе стандартов и технологий, сочетающееся с недооценкой традиций отечественного образования. Имеют место и иные позиции, спектр которых простирается от идеи более или менее гармоничного соединения апробированных на Западе моделей с лучшим российским и советским опытом организации образовательной деятельности до принципиального отрицания необходимости модернизации и её возможных позитивных последствий для государства и общества.

Несмотря на эти разночтения, очевидно, что модернизационные механизмы запущены, их дальнейшее развитие неотвратимо. И в силу данных обстоятельств, современное развитие российских вузов приобретает характер постоянно возобновляющегося инновационного процесса.

Между тем, оно характеризуется комплексом противоречий и нерешенных проблем, многие из которых определяются несовершенством системы управления образовательными учреждениями.

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». А, следовательно, основное содержательное управление качеством образовательных услуг осуществляется на уровне учебно-методического объединения и конкретного вуза.

Качество образовательной услуги представляет собой совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придаёт ему (процессу) способность удовлетворять образовательные потребности

конкретных потребителей. С целью максимального удовлетворения образовательных потребностей вуз должен установить ожидаемые и предположить неожиданные потребности конкретных потребителей.

Для успешного управления системой высшего профессионального образования на региональном уровне необходимо развивать новые методы в организации сбора, исследования, обобщения, обработки информации и контроля. Они должны адекватно отображать состояние системы высшего профессионального образования, ее соответствие выбранным параметрам развития, а также формирование комплексной информационной базы, обеспечивающей разработку прогнозов и сценариев развития в целях планомерного изменения системы ВПО. Решение указанной задачи предполагает организацию мониторинга региональной системы высшего профессионального образования, то есть систематическое отслеживание процессов и результатов с целью определения степени их соответствия нормативным показателям и запросам потребителей услуг. Мониторинг является одним из достоверных средств получения информации, так как предполагает оперативность, объективность (сам процесс должен опираться на объективные данные) и доступность<sup>1</sup>.

В то же время в настоящее время не разработано комплексного решения задачи внедрения мониторинга, которое бы включало весь необходимый набор социологического, алгоритмического и методического обеспечения. Это связано с объемностью и многогранностью темы, каждый из аспектов которой требует глубоких самостоятельных исследований и тщательной проработки.

Таким образом, актуальность темы исследования определяется необходимостью получения современным российским вузом объективного представления о степени удовлетворенности его потребителей качеством образовательных услуг в целях поддержания конкурентоспособности на рынке образования.

Представление об актуальности темы дает основание для формулировки основной проблемы исследования. Она определяется неразрешенным противоречием между потребностью в повышении качества образовательного процесса в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» (далее – НИУ «БелГУ») и отсутствием объективного представления о степени удовлетворенности потребителей качеством его 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

---

<sup>1</sup> Забнина Г.Г. Мониторинг как основной метод исследования образовательной системы // Формирование и развитие социально-технологической культуры специалиста. С.95-98.

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 стало 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 курсов ДПО);

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».

## 2. Методика проведения 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.

Термин 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<sup>2</sup>. 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.

---

<sup>2</sup> Там же. - С. 65.

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.

Проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, его измерением и управлением им, кроются в самой природе образовательных услуг. При этом следует учитывать ряд обстоятельств:

- 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.

Качество – 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.

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.М. Гаськов, В.И. Казаренков и др.);

– основы развития личности в профессиональной деятельности (К.А. Абульханова-Славская, Л.С. Выготский, 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 также 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.

Для решения задач исследования целесообразным представлялось конструирование квотной выборки, позволяющей 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 курсов ДПО); преподаватели; сотрудники; работодатели. Методика расчета квотной

выборки предполагала использование статистических данных о контрольных признаках элементов генеральной совокупности.

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности абитуриентов НИУ «БелГУ» 2011 года выступал факультет, на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 976 абитуриентов.

Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 2773 респондентов, в том числе получающих образовательные услуги:

- по программам высшего профессионального образования – 2389 студентов;

- по программам среднего профессионального образования – 111 учащихся;

- по программам послевузовского профессионального образования – 100 аспирантов;

- по программам дополнительного профессионального образования – 173 слушателя.

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности студентов выступили факультет, форма обучения, уровень получаемого образования (таблицы 1, 2, 3), аспирантов – статус аспиранта, интерна НИУ «БелГУ», слушателей курсов ДПО – направление подготовки (таблица 4).

Таблица 1.

## Распределение студентов НИУ «БелГУ» по факультетам

Факультет	Количество	
	абс.	%
Математики и информационных технологий	37	1.48%
Филологический	29	1.16%
Романо-германской филологии	92	3.68%
Биолого-химический	37	1.48%
Физической культуры	59	2.36%
Педагогический	110	4.40%
Исторический	59	2.36%
Юридический	180	7.20%
Медицинский	182	7.28%
Экономический	254	10.16%
Управления и предпринимательства	174	6.96%
Социально-теологический	51	2.04%
Геолого-географический	69	2.76%
Компьютерных наук и телекоммуникаций	116	4.64%
Психологии	46	1.84%
Журналистики	34	1.36%

Бизнеса и сервиса	236	9.44%
Институт государственного и муниципального управления	84	3.36%
Физический	25	1.00%
Фармацевтический	74	2.96%
Международный	9	0.36%
Алексеевский ф-л	136	5.44%
Старооскольский ф-л	296	11.84%
Медицинский колледж	111	4.44%
<b>Всего</b>	2500	100.00%

Таблица 2.

### Распределение студентов НИУ «БелГУ» по формам обучения

Форма обучения	Количество	
	абс.	%
Очная	1549	61.96%
Заочная	951	38.04%
<b>Всего</b>	2500	100.00%

Таблица 3.

### Распределение студентов НИУ «БелГУ» по уровню образования

	Количество	
	абс.	%
Среднее профессиональное образование	116	4.64%
Высшее профессиональное образование	2367	94.68%
Не ответили	17	0.68%
<b>Всего</b>	2500	100.00%

Таблица 4.

### Распределение слушателей курсов ДПО НИУ «БелГУ» по направлениям подготовки

	Количество	
	абс.	%
Экономика и управление предприятием (президентская программа)	25	14.45%
Управление персоналом	14	8.09%
Маркетинг	6	3.47%
Финансы и кредит	7	4.05%
«Внедрение в образовательный процесс вуза электронно-библиотечных	6	3.47%

систем»		
курсы повышения квалификации	4	2.31%
«Особенности реализации ФГОС в системе высшего образования»	12	6.94%
Оценка качества	3	1.73%
Внутренние аудиты системы менеджмента качества БелГУ	1	0.58%
Курсы английского языка НУЦИА	11	6.36%
«Организационно-методические основы и информационные технологии дистанционного обучения»;	3	1.73%
"Современные технологии воспитательной работы куратора студенческой группы"	1	0.58%
Креативный менеджмент	1	0.58%
Основы профессиональной фотографии	13	7.51%
курсы неврологии	26	15.03%
сертификационные курсы по инфекционным болезням	3	1.73%
некоторые курсы современной формации	18	10.40%
выездные курсы профессионального образования	2	1.16%
Не ответили	17	9.83%
<b>Всего</b>	173	100.00%

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности преподавательского состава и сотрудников НИУ «БелГУ» выступили категории должностей. Выборочная совокупность составила 250 преподавателей (таблица 5) и 80 сотрудников (таблица 6).

Таблица 5.

Распределение преподавательского состава НИУ «БелГУ» по должностям

	Количество	
	абс.	%
Декан факультета	4	1.60%
Зав. кафедрой	19	7.60%
Доцент	102	40.80%
Старший преподаватель	55	22.00%
Преподаватель, ассистент	46	18.40%
Профессор	24	9.60%
<b>Всего</b>	250	100.00%

Таблица 6.

## Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по должностям

	Количество	
	абс.	%
Научные работники	15	18.75%
Инженерно-технический персонал	8	10.00%
Обслуживающий персонал	13	16.25%
Административно-хозяйственный персонал	18	22.50%
Учебно-вспомогательный персонал	14	17.50%
Не ответили	12	15.00%
<b>Всего</b>	80	100.00%

Среди работодателей Белгородской области было опрошено 294 респондента – таблица 7. Квотным признаком в этом случае являлось наличие договорных отношений организации (учреждения) с НИУ «БелГУ».

Таблица 7.

## Распределение работодателей по сферам деятельности организации (учреждения)

	Количество	
	абс.	%
Армия, милиция	3	1.02%
Государственное управление и органы местного самоуправления	38	12.93%
Жилищное и коммунальное хозяйство	4	1.36%
Медицина, здравоохранение	51	17.35%
Наука и образование, культура	123	41.84%
Общественные организации, политические партии и движения	4	1.36%
Средства массовой информации (электронные и печатные)	10	3.40%
Строительство и недвижимость	7	2.38%
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	8	2.72%
Производство, промышленность	19	6.46%
Рекламные агентства, консалтинговые агентства, исследовательские компании	8	2.72%
Связь, телекоммуникации	7	2.38%
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	1	0.34%
Социальное обеспечение	4	1.36%
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	1	0.34%
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	4	1.36%
Финансы и страхование, банковское дело	11	3.74%
Церковное направление	1	0.34%
Не ответили	1	0.34%
<b>Всего</b>	294	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:* сентябрь 2011 – март 2012 года.

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

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

В современных условиях высшие учебные заведения вынуждены бороться за потенциальных студентов – выпускников. Успех в такой борьбе, безусловно, определяется качеством работы вуза и его факультетов по созданию собственного позитивного имиджа.

Целенаправленный имиджмейкинг включает формирование у школьников и их родителей представлений о престижности учреждения ВПО и его дипломов, востребованности предлагаемых направлений подготовки и специальностей на рынке труда, качестве преподавания, наличии современной материально-технической базы, возможности трудоустройства по направлению подготовки и /или специальности, стоимости предоставляемых услуг и т.д.

Руководство и преподаватели НИУ «БелГУ», равно как и его студенты и слушатели, включены в процесс формирования имиджа университета. Отчасти и результатом их усилий можно считать, что, воспользовавшись возможностью подать документы в несколько вузов одновременно, предпочтение абитуриенты отдают университету. Так, по данным опроса, чуть более половины абитуриентов (55.02%) в 2011 году подали документы и в другие вузы.

Согласно данным опроса, в первую очередь, выбор абитуриентов был обусловлен тем, что НИУ «БелГУ» – престижный вуз, в котором имеется необходимая специальность (таблица 8).

Таблица 8.

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

	Количество			
	2011		2010	
	абс.	%	абс.	%
Считаю престижным	614	62.91%	817	63.43%
Здесь есть необходимая специальность	607	62.19%	926	71.89%
Из-за низкого проходного балла	24	2.46%	14	1.09%
Из-за стоимости обучения	48	4.92%	59	4.58%
Так захотели родители	50	5.12%	37	2.87%
Здесь учатся мои друзья	68	6.97%	97	7.53%
Из-за близости к дому	124	12.70%	156	12.11%

Ничего не знал о других вузах	9	0.92%	12	0.93%
Посоветовали учителя	49	5.02%	87	6.75%
Из-за знакомств, связей	25	2.56%	19	1.48%
Затрудняюсь ответить	27	2.77%	22	1.71%
Другое	1	0.10%	12	0.96%
Не ответили	2	0.20%	17	1.32%
<b>Всего</b>	<b>976</b>	<b>100.00%</b>	<b>1288</b>	<b>100.00%</b>

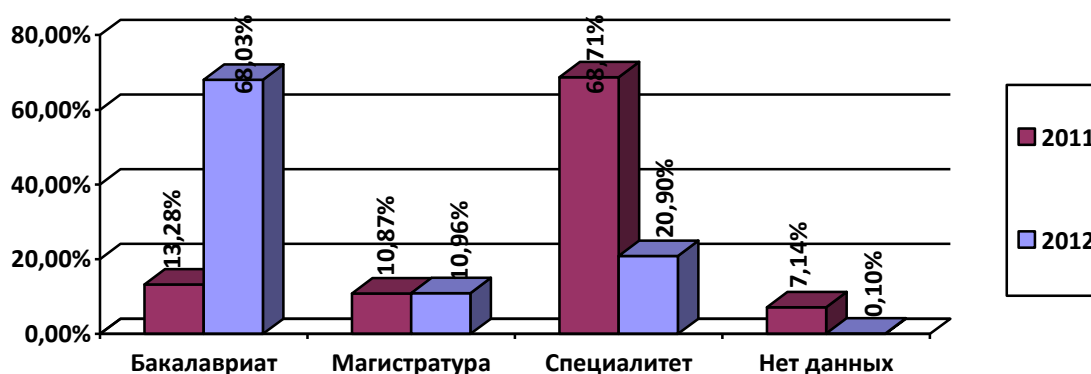
Каждый восьмой абитуриент решил поступать в НИУ «БелГУ», потому что он наиболее близко расположен к месту жительства, а 6.97% респондентов указали, что в университете учатся их друзья. Сравнительно небольшой процент ответов «так захотели родители», скорее, не отражает реального положения дел.

*Отметим, что в течение года сократилась доля тех, кто поступил в НИУ «БелГУ» в силу наличия в нем необходимой специальности. Очевидно, данное обстоятельство требует внимания руководства университета, для сохранения лидирующего положения НИУ «БелГУ» на региональном образовательном рынке.*

В основном выпускников школ привлекает возможность получить в НИУ «БелГУ» квалификацию «бакалавра» (таких 68.03% среди опрошенных), гораздо реже абитуриенты стремятся получить квалификацию «специалиста» и «магистра» – диаграмма 1.

Диаграмма 1.

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



Примечательно, что ещё год назад аналогичный опрос продемонстрировал безусловное преобладание абитуриентов, поступающих на образовательные программы «специалитета» – 68.71%, в то время как приобрести диплом бакалавра собирались лишь 13.28%. Столь кардинальная смена соотношения в численности поступающих на образовательные программы специалитета, с одной стороны, и бакалавриатуры и



магистратуры, с другой, свидетельствует об окончательном переходе НИУ «БелГУ» к Болонской образовательной системе.

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 (43.14%) и обеспечение себе перспектив трудоустройства (38.22%) – таблица 9. Эти мотиваторы доминируют в опросах абитуриентов не первый год. Однако по сравнению с данными 2010 года, доля поступающих для получения знаний и обеспечения своего трудоустройства несколько сократилась. При этом *более чем на 9% возросла доля тех, кто пришел в вуз «за дипломом»*. *Настораживает и то, что уменьшилась доля респондентов, выбирающих вуз в связи с необходимостью обеспечения трудоустройства*.

Таблица 9.

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

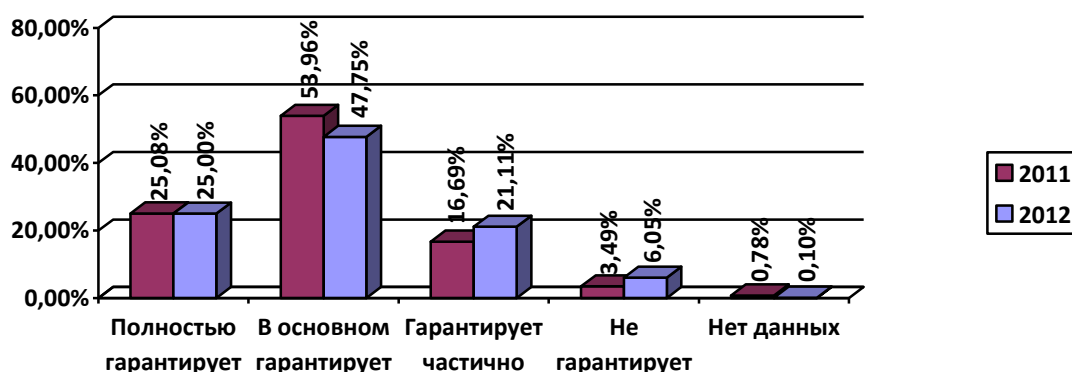
	Количество			
	абс.	%	абс.	%
	2011		2010	
Получить знания	421	43.14%	762	59.16%
Получить диплом	137	14.04%	303	23.52%
Получить отсрочку от армии	10	1.02%	19	1.48%
Оправдать ожидания родителей	24	2.46%	30	2.33%
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	373	38.22%	666	51.71%
Завести друзей, выйти замуж	4	0.41%	26	2.02%
Затрудняюсь ответить	6	0.61%	9	0.70%
Другое	-	-	4	0.32%
Не ответили	1	0.10%	7	0.54%
<b>Всего</b>	976	100.00%	1288	100.00%

Итак, *каждый седьмой абитуриент при поступлении в вуз ориентируется, прежде всего, на получение диплома. Эта категория респондентов, фактически, мало мотивирована к качественному освоению образовательных программ*.

Большинство поступающих считает, что выбранная специальность в той или иной степени гарантирует им трудоустройство в будущем, и только 6.05% респондентов в этом не уверены. Но полностью уверенных в этом только 25.00% – диаграмма 2.

Диаграмма 2.

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



Основным источником информации о возможностях обучения в НИУ «БелГУ» абитуриенты назвали сайт университета (42.32% опрошенных), друзей и знакомых (30.23%), средства массовой информации (24.59%). Несколько реже абитуриенты указали, что получили информацию от родителей (17.62%), учителей (12.60%) и представителей НИУ «БелГУ» (9.22%) – таблица 10.

Таблица 10.

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

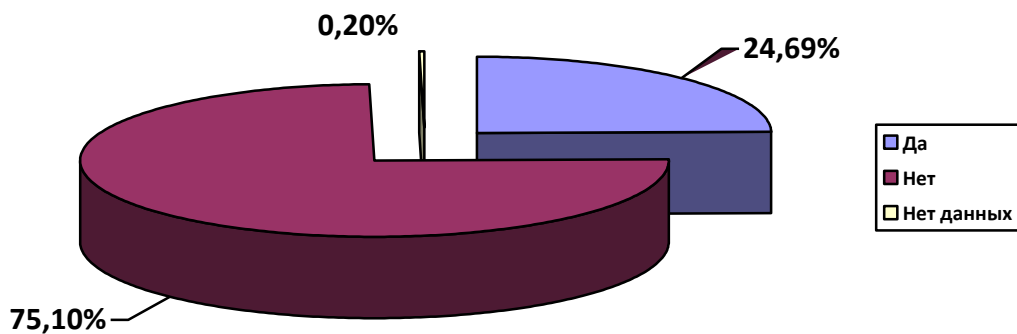
	Количество			
	2011		2010	
	абс.	%	абс.	%
Родители	172	17.62%	216	16.77%
Друзья, знакомые	295	30.23%	254	19.72%
Средства массовой информации (газеты, радио, телевидение)	240	24.59%	320	24.84%
Сайт НИУ «БелГУ»	413	42.32%	284	22.05%
Рекламные материалы НИУ «БелГУ»	39	4.00%	-	-
Приемная комиссия НИУ «БелГУ»	38	3.89%	-	-
Школа, учителя	123	12.60%	97	7.53%
Представители НИУ «БелГУ»	90	9.22%	94	7.30%
Другое	30	3.07%	5	0.39%
Затрудняюсь ответить	33	3.38%	5	0.39%
Не ответили	1	0.10%	13	1.01%
<b>Всего</b>	<b>976</b>	<b>100.00%</b>	<b>1288</b>	<b>100.00%</b>

Заметим, что в сравнении с результатами аналогичного опроса прошлого года, значительно всего возросла доля абитуриентов, пользующихся таким источником информации как сайт НИУ «БелГУ». Но, в то же время, выросла доля абитуриентов, получающих информацию от друзей и знакомых.

Полученное распределение ответов свидетельствует о недостатках профориентационной работы. Это подтверждает и тот факт, что большинство опрошенных абитуриентов (75.10%) не участвовали в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ «БелГУ».

Диаграмма 3.

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



Таким образом, работа с абитуриентами в НИУ «БелГУ», несомненно, ведется. За последние годы университету удалось сформировать позитивный имидж, включающий представления о престижности вуза и факультетов, большом выборе направлений подготовки и специальностей, который, несомненно, привлекает школьников. Более того, в большинстве случаев старшеклассники уверены в качестве знаний, получаемых в НИУ «БелГУ» и перспективах будущего трудоустройства.

В тоже время опрос выявил ряд упущений в профориентационной деятельности. В частности, недостаточно проработана организация встреч преподавателей с будущими студентами. В результате, некоторые составляющие имиджа вуза остаются пока несформированными в сознании потенциальных студентов.

Наиболее позитивной инновацией, выявленной в ходе опроса абитуриентов, стало более активное использование ими сайта НИУ «БелГУ», как самого достоверного и оперативного источника информации о возможностях обучения в университете. При этом опрос показал, что роль сайта в информировании потребителей возрастает.

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

В рамках опроса, проведенного среди студентов НИУ «БелГУ» разных уровней, курсов и форм обучения, решались несколько задач. Одна из них была связана с выявлением представлений об университете, сложившихся у этой категории потребителей. 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» – 35.00%, и «широкий выбор специальностей» – 32.48%. Несколько реже опрошенные отмечали «конкурентоспособность получаемого диплома» (27.76%), современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение учебного процесса (26.16%) и приемлемую стоимость обучения (25.76%). Каждый пятый студент считает преимуществом университета – возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности и получения послевузовского, дополнительного образования (таблица 11).

Таблица 11.

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

	Количество			
	2012		2011	
	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	694	27.76%	702	28.19%
Высокий уровень получаемых знаний	875	35.00%	1003	40.28%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	654	26.16%	592	23.78%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	302	12.08%	178	7.15%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	547	21.88%	476	19.12%
Наличие мер социальной поддержки	148	5.92%	92	3.69%
Широкий выбор специальностей	812	32.48%	1076	43.21%
Приемлемая стоимость обучения	644	25.76%	728	29.24%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	269	10.76%	256	10.28%
Безопасность, комфортность учебы	299	11.96%	270	10.84%
Доступность и полнота информации об университете	313	12.52%	296	11.89%
Отличий не вижу	99	3.96%	116	4.66%
Затрудняюсь ответить	92	3.68%	99	3.98%

Близость к месту проживания	5	0.20%	7	0.28%
Не ответили	12	0.48%	1	0.04%
<b>Всего</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2490</b>	<b>100.00%</b>

Примечательно, что среди вариантов, лидировавших в аналогичном опросе год назад, произошли изменения. Так в опросе 2011 года самым популярным был вариант ответа «широкий выбор специальностей» (43.21%). В 2012 году этот вариант стал вторым, а на первое место вышел вариант ответа «высокий уровень получаемых знаний», набравший в прошлом году 40.28%. *Такая трансформация общественного мнения студентов университета, безусловно, позитивный факт, свидетельствующий о лидирующей роли НИУ «БелГУ» на рынке образовательных услуг Белгородской области не столько за счёт широкой номенклатуры специальностей и направлений подготовки студентов, сколько за счёт качества предоставляемого им образования.*

В тоже время только каждый девятый учащийся выбрал в качестве преимущества вариант – «безопасность, комфортность учебы», и каждый десятый – «взаимная ответственность студентов и преподавателей». Тревогу вызывает и тот факт, что те, кто знает об университете не «понаслышке» практически не оценили наличие мер социальной поддержки (только 5.92% выбрали вариант «наличие мер социальной поддержки»). В то время как вуз позиционирует свою социальную политику как безусловное преимущество.

Несколько возросла доля студентов, отмечающих в качестве достоинства НИУ «БелГУ» «наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза». В 2011 году соответствующий вариант ответа выбрали 7.15%, а в 2012 году уже 12.08% респондентов.

Немногим более трети опрошенных респондентов (36.80%) затруднились в определении слабых сторон НИУ «БелГУ», что на 4% меньше чем в 2011 году. Каждый пятый не видит никаких отличий «родного» alma mater от других вузов в худшую сторону – таблица 12.

В тоже время среди оценок недостатков организации образовательного процесса в НИУ «БелГУ», чаще других встречаются высказывания о высокой стоимости обучения (16.00%), недостаточном уровне получаемых знаний (13.40%), и об «отсутствии свободы и ущемлении интересов» – 10.32%. Эти варианты ответа не первый год лидируют среди главных недостатков обучения в НИУ «БелГУ», по мнению студентов, что свидетельствует о системности проблемы высокой стоимости обучения в университете. По всей видимости, руководству университета следуют больше внимания уделять социальной роли университета, чаще привлекая одарённую молодёжь из небогатых семей.

По сравнению с прошлым годом структура негативных оценок изменилась незначительно и динамика показателей почти не выходит за рамки погрешности.

Таблица 12.

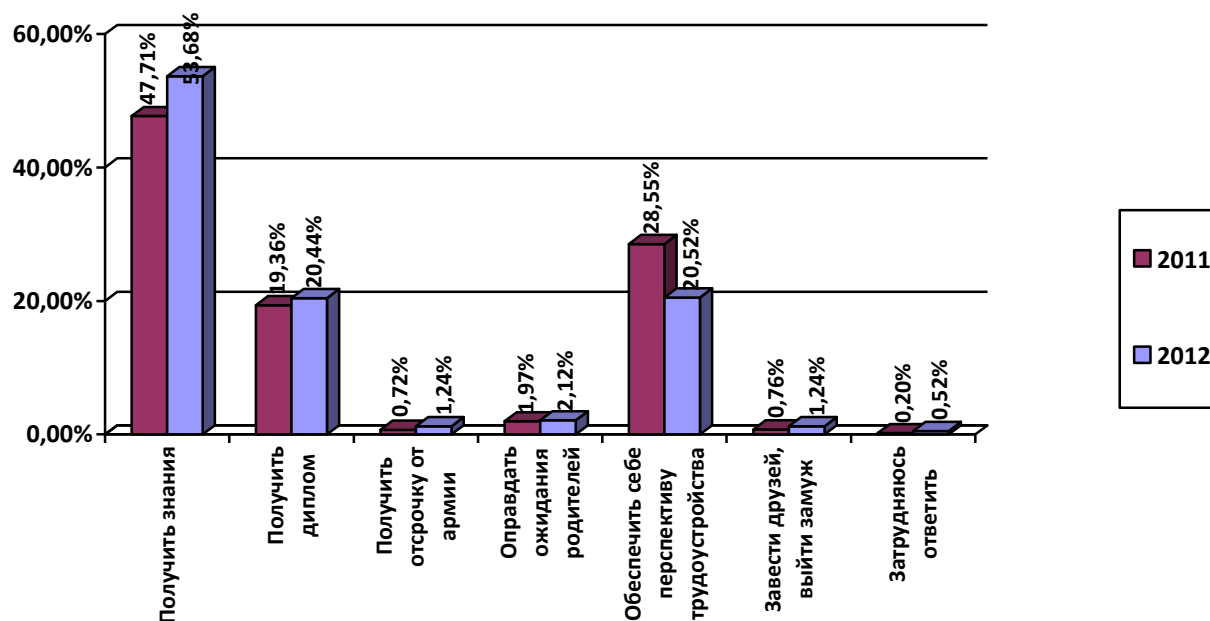
Распределение ответов студентов на вопрос:  
«А что отличает его от них в худшую сторону?»

	Количество			
	2012		2011	
	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	211	8.44%	157	6.31%
Недостаточный уровень получаемых знаний	335	13.40%	265	10.64%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	175	7.00%	109	4.38%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	258	10.32%	201	8.07%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	222	8.88%	237	9.52%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	183	7.32%	216	8.67%
Высокая стоимость обучения	400	16.00%	413	16.59%
Отличий не вижу	515	20.60%	530	21.29%
Затрудняюсь ответить	920	36.80%	1018	40.88%
Другое	42	1.04%	37	1.42%
Не ответили	37	1.48%	1	0.04%
<b>Всего</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2490</b>	<b>100.00%</b>

В целом оценки преимуществ НИУ «БелГУ» студентами сдержаннее, чем аналогичные оценки абитуриентов. Отчасти это свидетельствует и о нереализованных ожиданиях этой категории респондентов. Так, согласно результатам опроса, основными мотивами поступления большинства респондентов были: желание получить знания (такой вариант выбрали 53.68% опрошенных), стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (20.52%) и получить диплом (20.44%) – диаграмма 4. Позитивно, что за истекший со времени прошлого опроса год, доля студентов, поступавших с главной целью получить знания, возросла почти на 6%.

В то же время только у половины респондентов эти ожидания «в основном» оправдались, у каждого пятого – «лишь некоторые», и только 22.92% студентов считают, что их ожидания оправдались «полностью» – таблица 13.

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



В 2011 году распределение ответов студентов на вопрос оправдались ли их ожидания после поступления в НИУ «БелГУ», было несколько более позитивным. Так, доля студентов считающих, что их ожидания оправдались «полностью» сократилась к 2012 году на 2.42%.

Таблица 13.

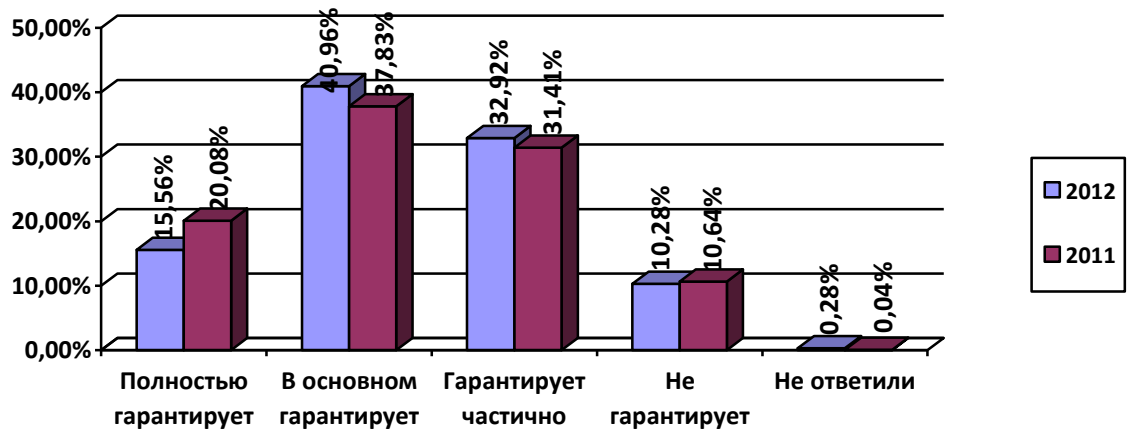
Распределение ответов студентов на вопрос:  
«Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?»

	Количество			
	2012		2011	
	абс.	%	абс.	%
Полностью	573	22.92%	631	25.34%
В основном	1261	50.44%	1234	49.56%
Лишь некоторые	484	19.36%	520	20.88%
Нет	130	5.20%	104	4.18%
Не ответили	52	2.08%	1	0.04%
<b>Всего</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2490</b>	<b>100.00%</b>

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 также неясными перспективами трудоустройства по специальности.

Последнее подтверждает и распределение ответов на вопрос: «*В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?*». Полную уверенность в гарантиях трудоустройства по специальности высказали только 15,56% респондентов, в то время как практически каждый десятый выбрал вариант «не гарантирует» – диаграмма 5.

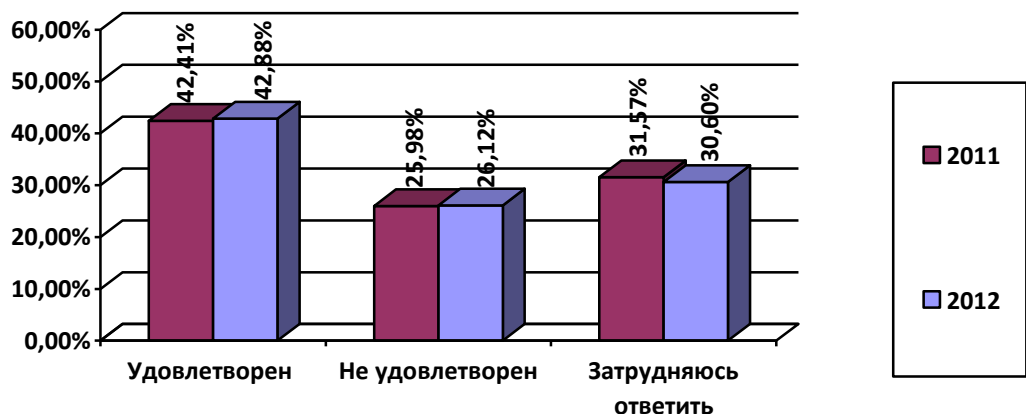
Диаграмма 5.  
Распределение ответов студентов на вопрос: «*В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?*»



Отметим: в прошлом году убежденных, что выбранная специальность полностью гарантирует трудоустройство, среди студентов было несколько больше – 20,08% (диаграмма 5).

Сложившаяся на рынке труда ситуация не удовлетворяет практически каждого четвертого студента – диаграмма 6.

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», было предложено оценить различные аспекты их студенческой жизни.

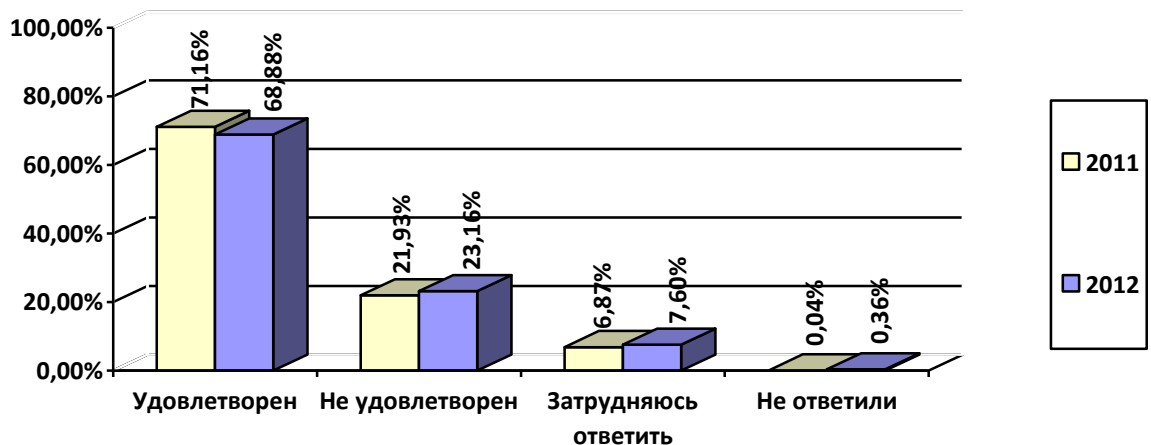
В целом используемые показатели удовлетворенности условно можно разделить на следующие большие блоки: организация обучения и обеспечение учебного процесса; наличие возможностей самореализации; социально-бытовая обустроенность; морально-психологический комфорт.

*Первый блок показателей* связан с организацией учебного процесса и включает 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 71.80% и 68.88% опрошенных студентов соответственно) – диаграммы 7 и 8.

Диаграмма 7.

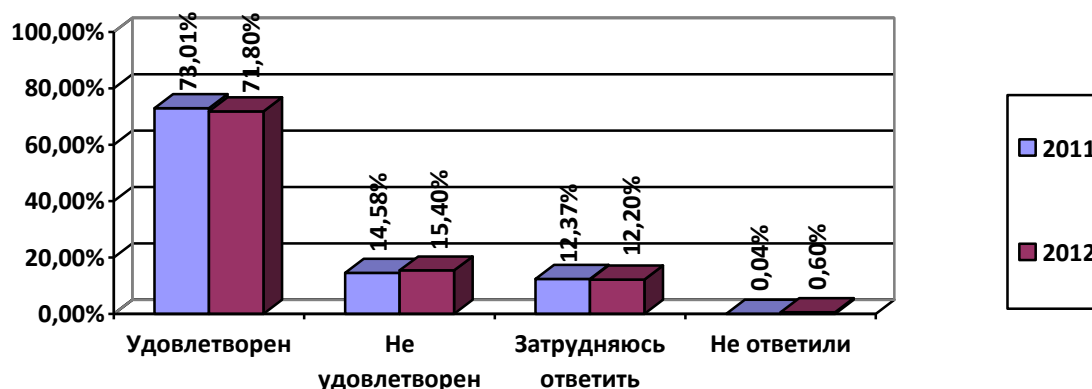
Распределение ответов студентов на вопрос:  
«В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»



В 2011 году показатели удовлетворенности графиком учебы и ее содержанием были несколько выше. Но в целом они мало отличаются от нынешних (диаграммы 7 и 8).

Диаграмма 8.

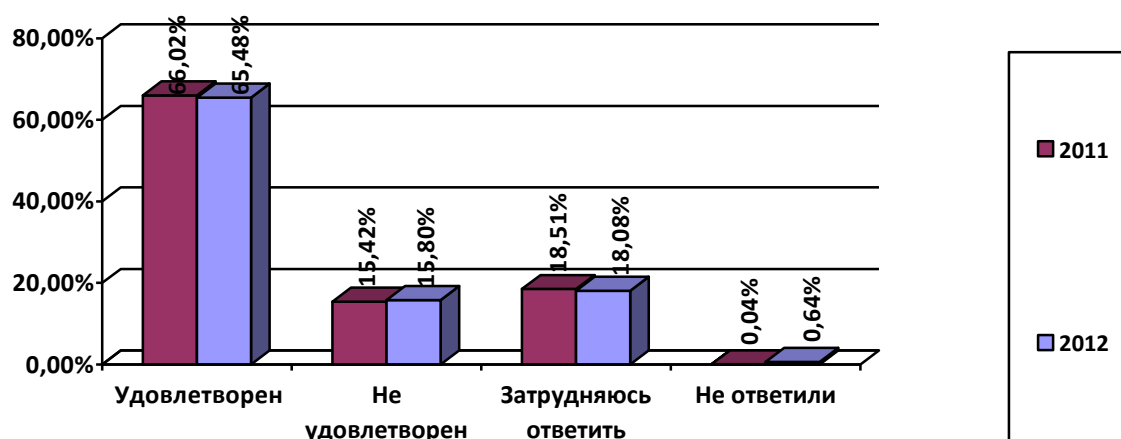
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»



Достаточно оптимистичные оценки некоторых аспектов организации образовательного процесса связаны с тем, что студенту зачастую трудно их оценить, в силу недостаточной информированности об образовательных стандартах. Относительно невысокая 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 шестой участник исследования – диаграмма 9.

Диаграмма 9.

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



В прошлом году показатель удовлетворенности возможностями выбора специальности и вариативных дисциплин был, практически, таким же, как и этом году (диаграмма 9).

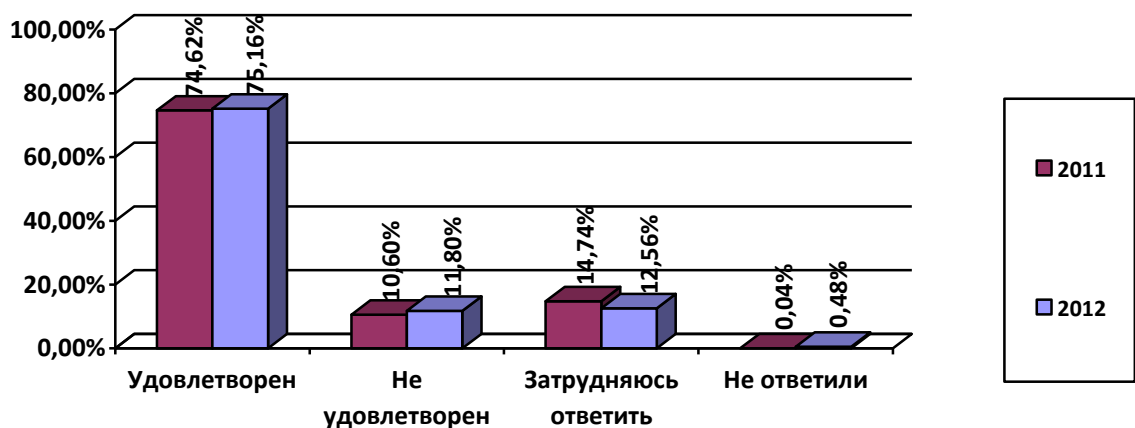
Большинство опрошенных студентов НИУ «БелГУ» удовлетворяет качество преподавания (75.16% респондентов). В тоже время 12.56%

затруднились его оценить и 11.80% оценивает уровень преподавания в университете как неудовлетворительный (диаграмма 10). Отметим, что оценка студентами качества преподавания остаётся достаточно стабильной, незначительно изменившись по сравнению с результатами опроса 2011 года (тогда удовлетворены качеством преподавания в НИУ «БелГУ» были 74.62% респондентов).

В течение двух лет данный показатель удовлетворенности остается, практически, неизменным (диаграмма 10).

Диаграмма 10.

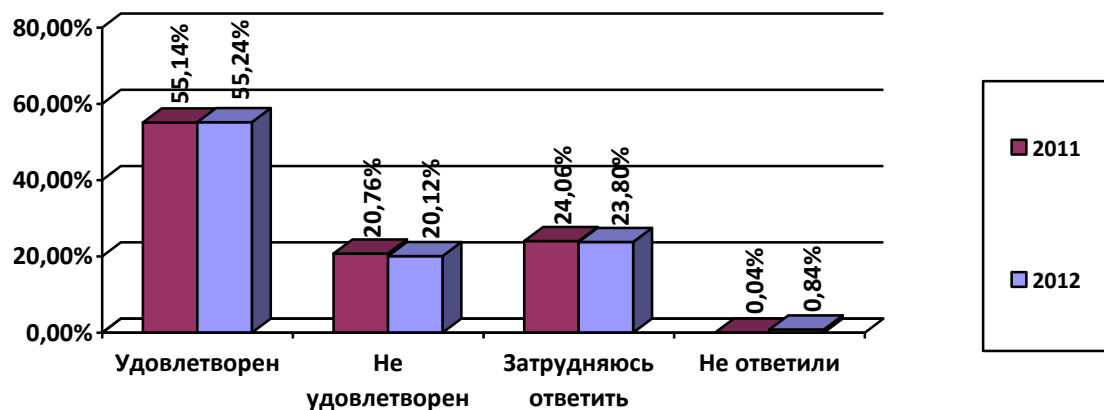
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»



Немногим более половины респондентов (55.24%) удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.), в то время как почти каждый пятый (20.12%) 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.)?»



В 2011 году показатель удовлетворенности организацией практик был практически таким же, как и в нынешнем году (диаграмма 11).

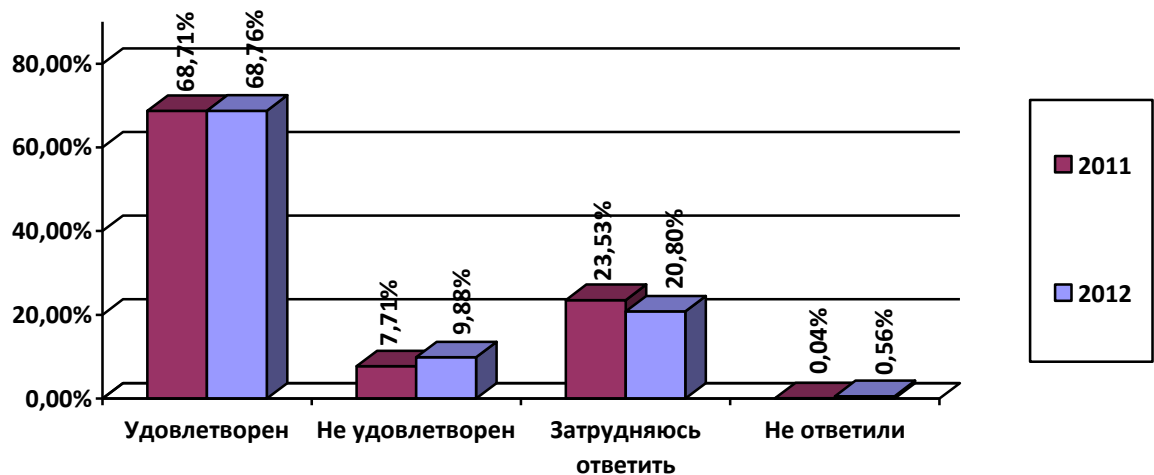
Таким образом, можно констатировать, что неоправданные ожидания студентов могут быть связаны в первую очередь с содержанием изучаемых дисциплин, отсутствием возможностей выбора специализации и вариативных дисциплин и неоптимальной организацией практик, что в целом относится к факторам, снижающим уверенность в будущем трудоустройстве по специальности.

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 тоже время на вопрос о возможностях получения дополнительного образования (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.) каждый пятый затруднился ответить, а каждый десятый – не удовлетворен тем как эти возможности предоставляются в НИУ «БелГУ» (диаграмма 12).

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 2011 году и этот показатель был, практически, равен нынешнему (диаграмма 12). Лишь незначительно выросла доля не удовлетворенных организацией дополнительного образования, и сократилось число затруднившихся с ответом.

В целом можно констатировать, что оценки по показателям организации учебного процесса в большинстве случаев удовлетворительны. Наиболее высокую оценку в этом блоке получил показатель «качества преподавания», а наименее – показатель «организации практик».

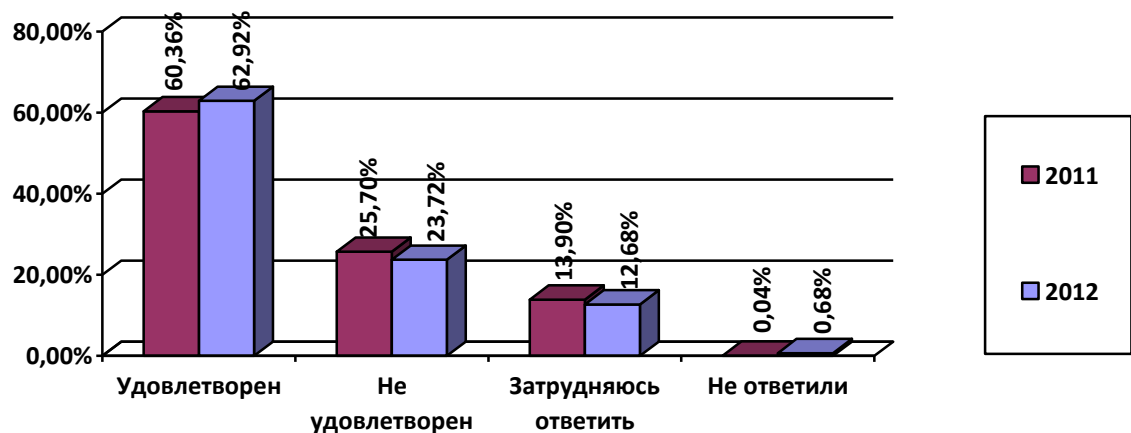
Вероятно, это связано не только с трудностями во взаимодействии с потенциальными работодателями (трудностями с поиском мест для прохождения практики, низкой заинтересованностью руководителей практик со стороны организаций (учреждений), но и с недостаточным вниманием к этой составляющей учебного процесса со стороны руководителей от университета (отсутствие практики подготовки конкретных заданий для студентов и взаимодействия с руководителями от организации (учреждения), слабый контроль дисциплины практикантов, формальное отношение к защите отчета по практике). В результате студент, скорее всего, не видит взаимосвязи между прохождением практики и учебным процессом в целом.

Вместе с этим, не может не вызывать удивления тот факт, что качество преподавания в университете студенты оценивают достаточно высоко.

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 этим параметром организации учебного процесса за последний год немного возросла (на 2.56%). Соответственно, немного сократилась 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?»



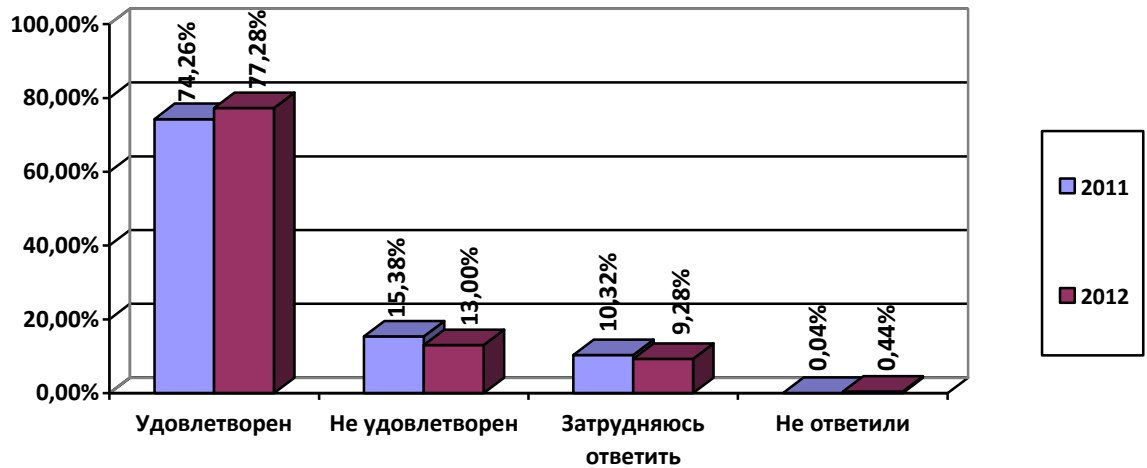
Большинство опрошенных студентов НИУ «БелГУ» считают доступными для себя возможности библиотек университета (на это указали 77.28% респондентов) – диаграмма 14. Под доступностью библиотек в данном случае понимались: оптимальный режим работы, простота системы поиска и получения литературы, актуальность имеющихся в библиотеке источников информации и т.д.). По сравнению с данными 2011 года число

студентов, удовлетворительно оценивающих работу библиотек, возросло на 3.02%.

Несколько менее высокую оценку дали студенты возможностям получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет. Так, удовлетворены доступностью электронных источников информации 72.40% респондентов. В то же время примерно каждый седьмой не согласен с большинством, и считает неудовлетворительной доступность электронных ресурсов – диаграмма 15.

Диаграмма 14.

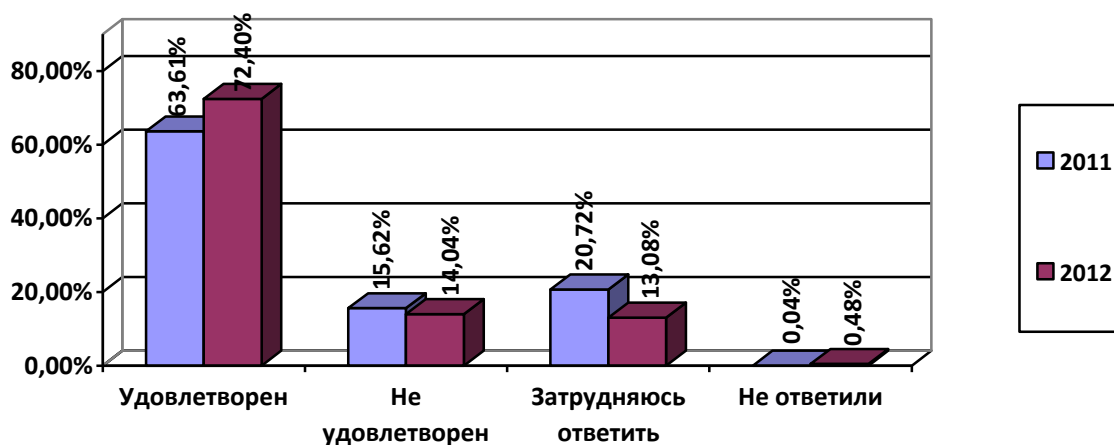
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»



Положительным является тот факт, что в прошлом году доля удовлетворенных доступностью электронных ресурсов была меньше на 8.79%, нежели в 2012 году. Кроме того за истекший год также существенно сократилось число затруднившихся ответить на соответствующий вопрос.

Диаграмма 15.

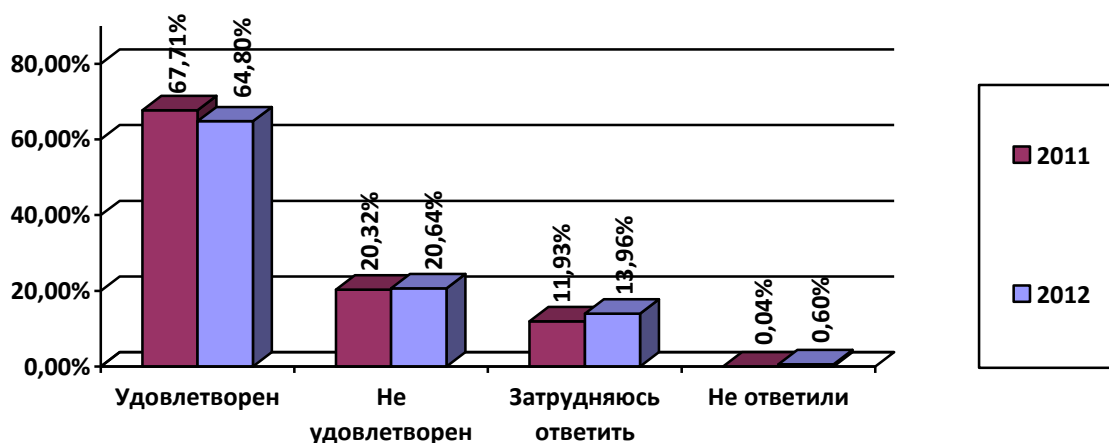
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»



Большая часть студентов НИУ «БелГУ» удовлетворена оснащённостью и чистотой аудиторий (диаграмма 16). При этом доля респондентов, удовлетворённых этим параметром работы университета сократилась за минувший год на 2.91%, прежде всего, за счёт роста числа затруднившихся ответить.

Диаграмма 16.

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



Таким образом, характеризуя обеспеченность образовательного процесса, можно заключить, что в большинстве случаев студенты удовлетворительно оценивают его составляющие; при этом чаще других позиций студентов удовлетворяет показатель «доступности библиотек», а реже – «обеспеченность учебной и учебно-методической литературой». Причиной, казалось бы, парадоксальной ситуации является, скорее всего, нехватка методических пособий, издаваемых кафедрами по организации

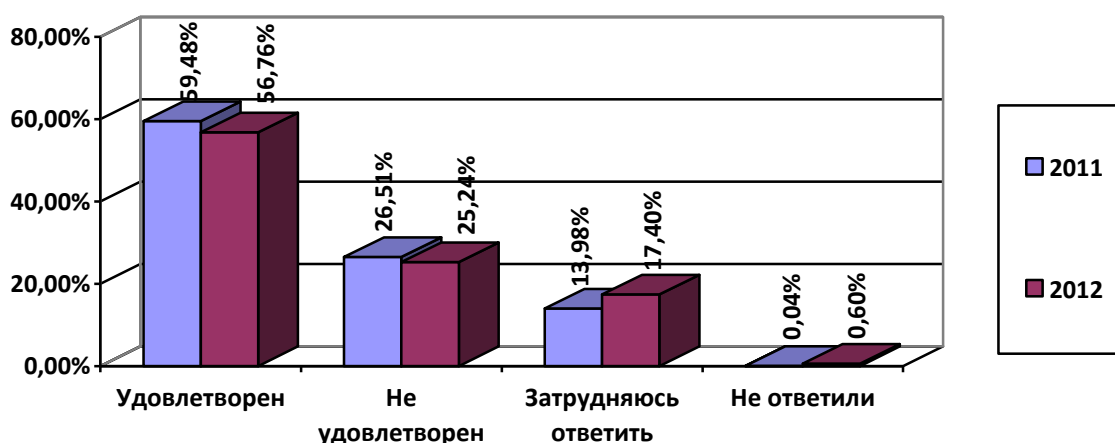
научно-исследовательской работы, оформлению научно-исследовательских работ и т.д.

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 28.72% респондентов (хотя по сравнению с результатами прошлого года это достаточно позитивный результат, поскольку тогда соответствующая оценка была ещё ниже – 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 – 53.84%).

Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены немногим более половины студентов НИУ «БелГУ» (56.76%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвался примерно каждый четвертый опрошенный (25.24%) – диаграмма 17. И без того невысокий показатель удовлетворенности качеством питания в университете, снизился за прошедший год на 2.72%.

Диаграмма 17.

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

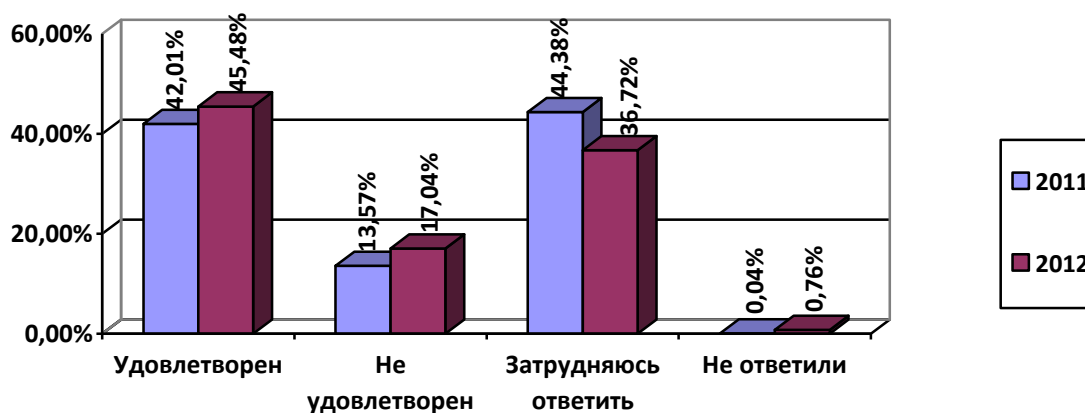


Данные опроса подтверждают недостаточную информированность студентов о возможностях поддержания здоровья и получения мер социальной поддержки от университета. Так более трети респондентов затруднились оценить социальную политику университета и получение медицинской помощи (диаграммы 18 и 19).



Диаграмма 18.

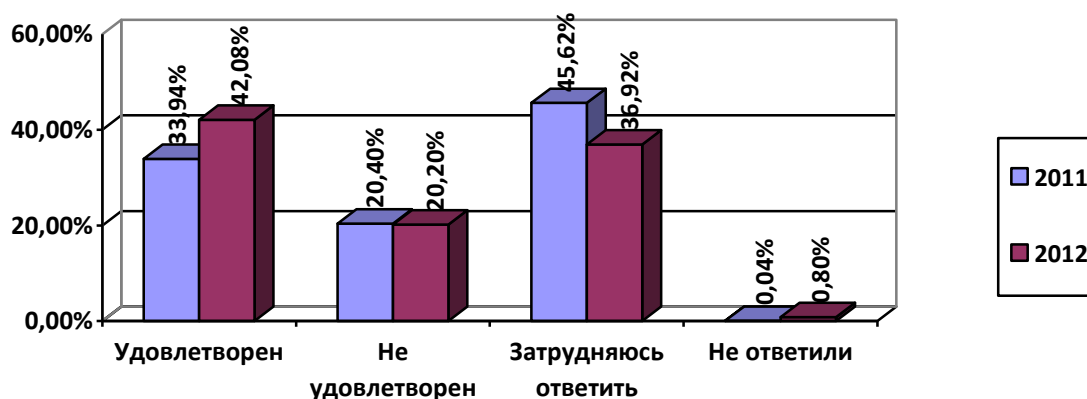
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»



При этом наблюдается положительная тенденция роста удовлетворенности студентов этими сторонами социальной политики НИУ «БелГУ». Так, по сравнению с данными 2011 года, на 3.47% выросла доля удовлетворенных возможностью получить медицинскую помощь и на 8.14% – доля студентов удовлетворенных мерами социальной поддержки. Однако рост этот, как показано на диаграммах 18 и 19, произошел, прежде всего, за счет снижения доли затруднившихся ответить.

Диаграмма 19.

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



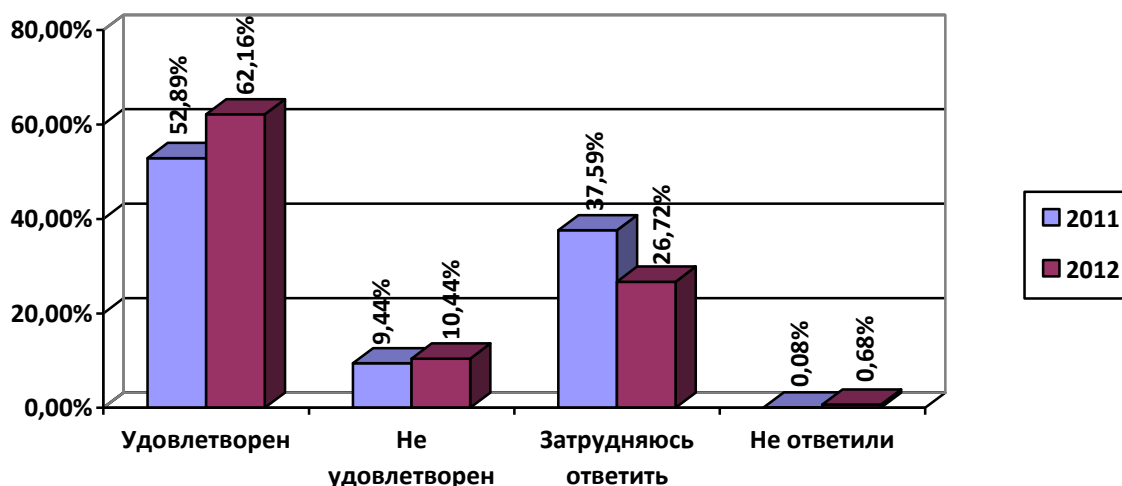
Таким образом, в ходе оценки социально-бытовых условий студентов выяснилось, что большой процент опрошенных не имеет сформированного представления о мерах социальной поддержки и охраны здоровья, реализуемых в университете. В целом степень удовлетворенности показателями этого блока меньше, чем двух предыдущих.

Важным аспектом студенческой жизни представляется творческая самореализация и самовыражение. Условиями, созданными в университете

для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 62.16% студентов. По сравнению с 2011 годом, этот показатель вырос на 9.27%, за счёт снижения доли затруднившихся с ответом (диаграмма 20).

Диаграмма 20.

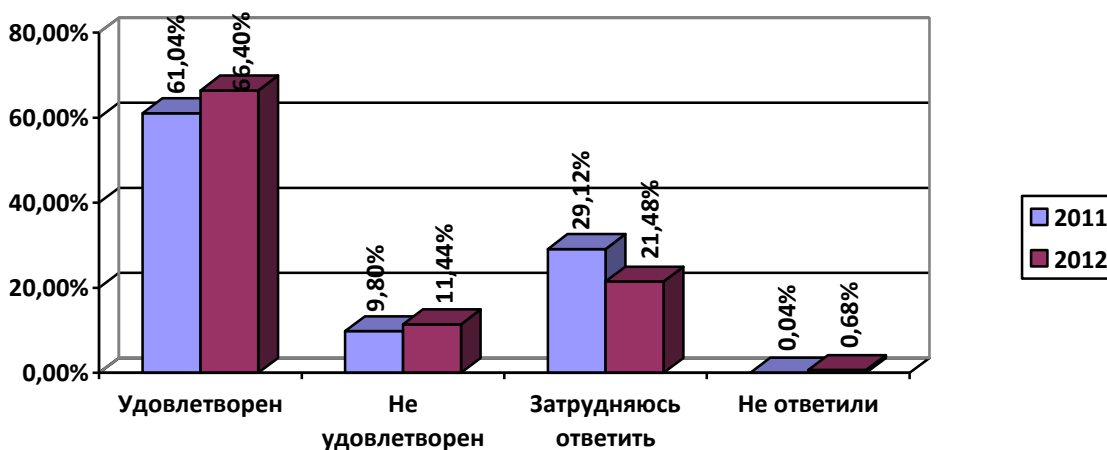
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре?»



Возможности творческого самовыражения в университете студенты также оценивают в целом положительно – 66.40% (диаграммы 21). Не удовлетворен этими возможностями примерно каждый девятый студент. Также, как и при оценке возможностей заниматься научно-исследовательской деятельностью, доля студентов, удовлетворительно оценивающих возможности творческого самовыражения, выросла с 2011 года (на 5.36%), при одновременном снижении не определившихся с ответом.

Диаграмма 21.

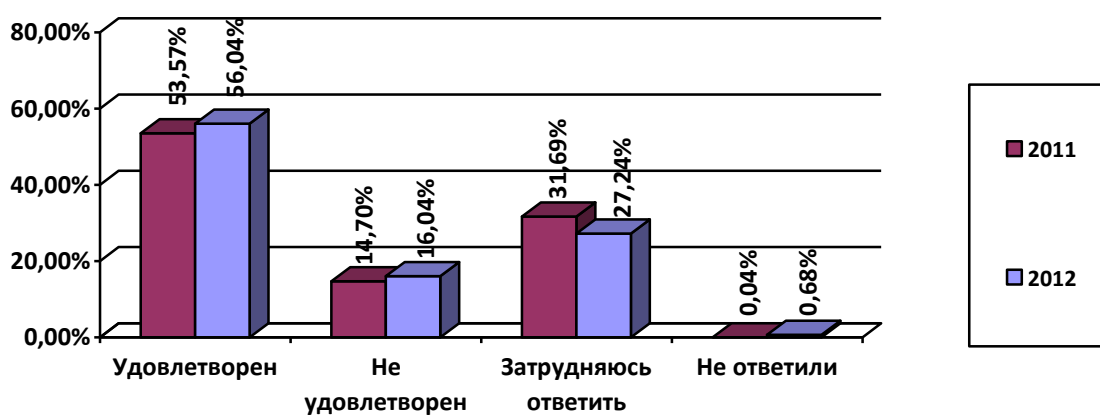
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»



Более половины студентов НИУ «БелГУ» удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете. В то же время сравнительно велик процент респондентов, затруднившихся ответить на этот вопрос (каждый четвертый) – диаграмма 22. Однако в таком распределении мнений наблюдается некоторая положительная динамика. В 2011 году удовлетворено организацией студенческого самоуправления было 53.57% студентов, что на 2.47% меньше чем в 2012 году.

Диаграмма 22.

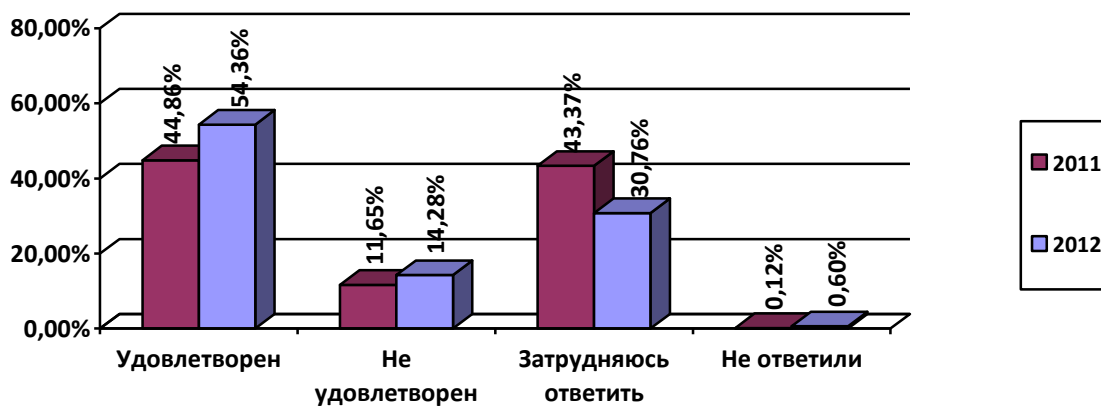
Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете?»



Еще больше опрошенных затруднились с ответом на вопрос о признании их достижений (премирование, поощрение грамотами и др.), видимо ввиду отсутствия таковых – диаграмма 23.

Диаграмма 23.

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



Доля удовлетворенных этим параметром деятельности университета хоть и выросла почти на 10%, до 54.36%, но, всё же, по-прежнему остается на

сравнительно низком уровне, главным образом из-за высокой доли затруднившихся с ответом на этот вопрос.

*По всей видимости, существующая система мотивации студентов к творческим и научным достижениям требует совершенствования.*

*В этом блоке показателей наиболее удовлетворительным, по оценке студентов, является показатель «возможности творческого самовыражения», а наименее – показатель «признания успехов и достижений».*

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.

По результатам опроса, большинство опрошенных студентов нашли взаимопонимание с преподавателями (74.84% удовлетворены сложившимися взаимоотношениями). Показатели, характеризующие взаимодействие сотрудников университета и студентов, практически не изменились по сравнению с данными 2011 года (диаграмма 24).

Также студенты дают несколько более высокую оценку удовлетворенности взаимоотношениями, сложившимися у них с кураторами (78.32% удовлетворены). Кроме того, эти показатели почти не изменились за минувший год – диаграмма 25.

Диаграмма 24.

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

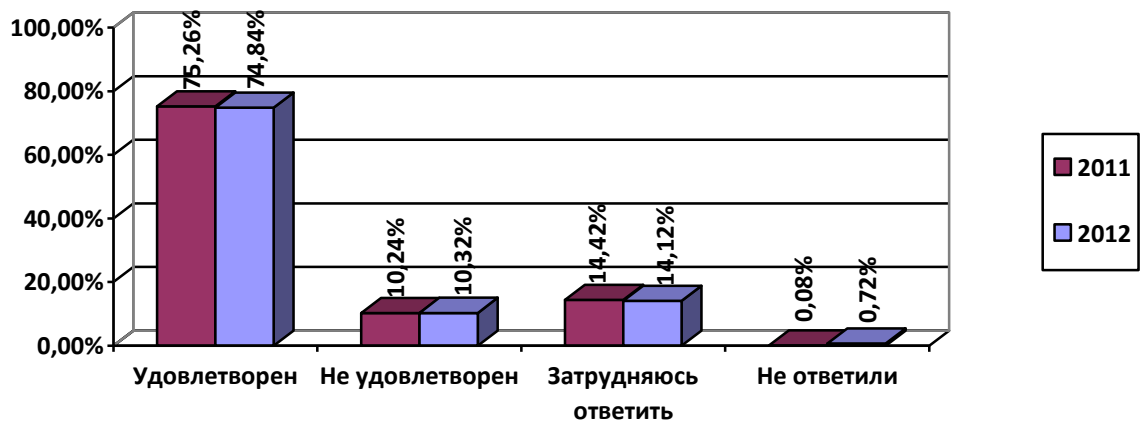


Диаграмма 25.

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

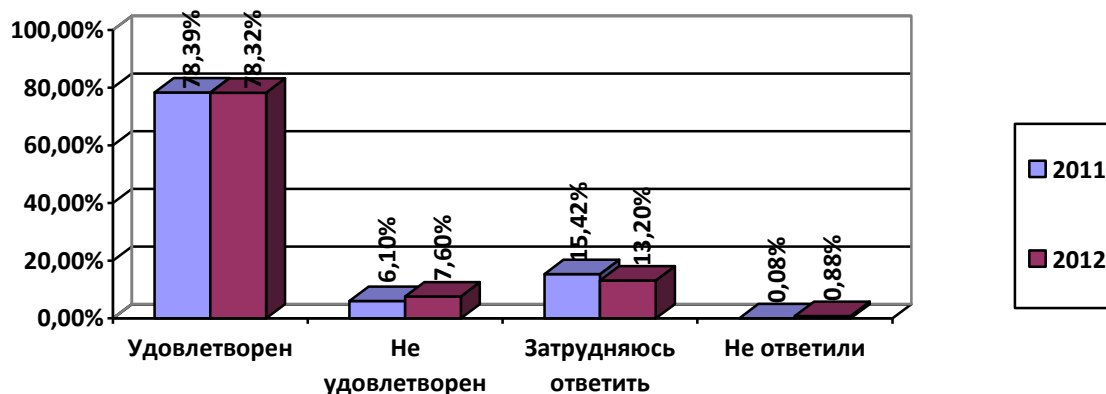
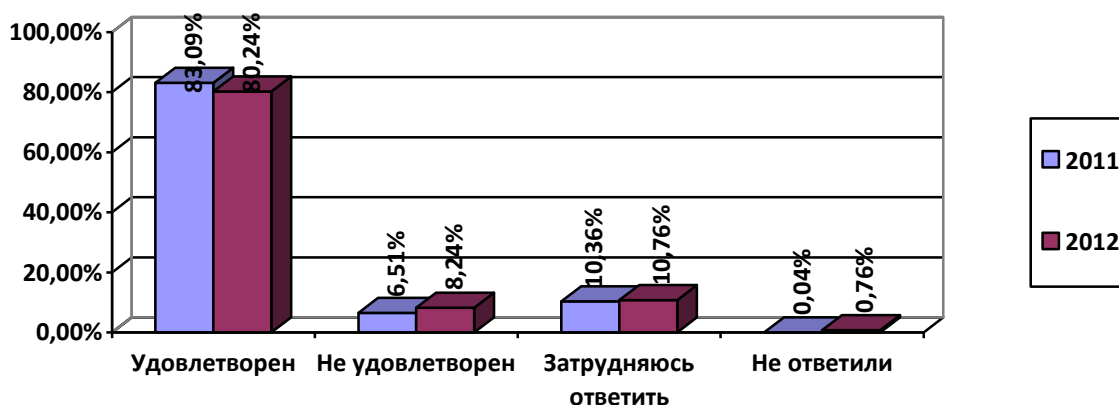


Диаграмма 26.

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



Однако, чаще чем с остальными категориями, студенты находят взаимопонимание со своими сверстниками (полностью удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе – 80.24% опрошенных). Тем не менее, при этом показатель удовлетворенности взаимоотношениями в студенческом коллективе снизился за год на 2.85% (диаграмма 26).

*В целом показатели социально-психологического комфорта выше, чем показатели других блоков. А, следовательно, эта сторона образовательного процесса могла бы подаваться, наряду с другими, как одно из преимуществ НИУ «БелГУ» при формировании его имиджа.*

*Полученные в ходе оценки показателей данного блока результаты свидетельствуют: в университете довольно хорошо реализуются меры, направленные на формирование корпоративной среды. Очевидно, оправдывает себя и стратегия развития института кураторства.*

*Таким образом, в большинстве случаев студенты НИУ «БелГУ» удовлетворены качеством организации и обеспечения учебного процесса,*

*морально-психологическими и бытовыми условиями обучения. Самые высокие оценки у студентов получили показатели социально-психологического комфорта (отношения с куратором, взаимоотношения в студенческом коллективе и отношение к студентам преподавателей, сотрудников, администрации), в то время как другие показатели оказались сравнительно ниже.*

*Процент респондентов, неудовлетворенных различными сторонами студенческой жизни, колеблется от 7.60% (отношения с куратором) до 26.12% (перспективы трудоустройства по специальности).*

### 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 (51.00% респондентов), а также возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования (48.00%). Несколько менее популярны среди них утверждения, что университет выигрывает за счет широкого выбора специальностей и высокого уровня получаемых знаний (эти варианты ответа выбрали по 27.00% респондентов). Как и студенты, лишь незначительная часть аспирантов указала, что сильными сторонами НИУ «БелГУ» является его социальная политика и наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза – таблица 14.

Таблица 14.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	18	18.00%	16	16.00%
Высокий уровень получаемых знаний	27	27.00%	19	19.00%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	51	51.00%	51	51.00%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	14	14.00%	7	7.00%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	48	48.00%	42	42.00%
Наличие мер социальной поддержки	5	5.00%	5	5.00%
Широкий выбор специальностей	27	27.00%	39	39.00%
Приемлемая стоимость обучения	8	8.00%	10	10.00%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	12	12.00%	6	6.00%
Безопасность, комфортность учебы	13	13.00%	16	16.00%
Доступность и полнота информации об университете	15	15.00%	17	17.00%
Отличий не вижу	3	3.00%	1	1.00%
Затрудняюсь ответить	1	1.00%	5	5.00%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Наиболее значительно, по сравнению с результатами аналогичного опроса 2011 года, возросла доля аспирантов, считающих достоинством

университета «высокий уровень получаемых знаний» (рост на 8.00%). Одновременно с этим существенно сократилась доля молодых ученых считающих, что НИУ «БелГУ» отличает широкий выбор специальностей (сокращение на 12.00%).

Среди недостатков университета, чаще других, аспиранты указывали на недостаточный уровень получаемых знаний (15.00% респондентов), высокую стоимость обучения (12.00%), низкий престиж получаемого диплома (9.00%), реже на социальное неравенство в доступе к социальным благам (8.00%). По 4.00% набрали варианты «отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями» и «отсутствие свободы и ущемление интересов» – таблица 15.

Таблица 15.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	9	9.00%	8	8.00%
Недостаточный уровень получаемых знаний	15	15.00%	17	17.00%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	3	3.00%	4	4.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	4	4.00%	6	6.00%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	4	4.00%	8	8.00%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	8	8.00%	11	11.00%
Высокая стоимость обучения	12	12.00%	15	15.00%
Отличий не вижу	29	29.00%	23	23.00%
Затрудняюсь ответить	26	26.00%	32	32.00%
Не ответили	7	7.00%	1	1.00%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

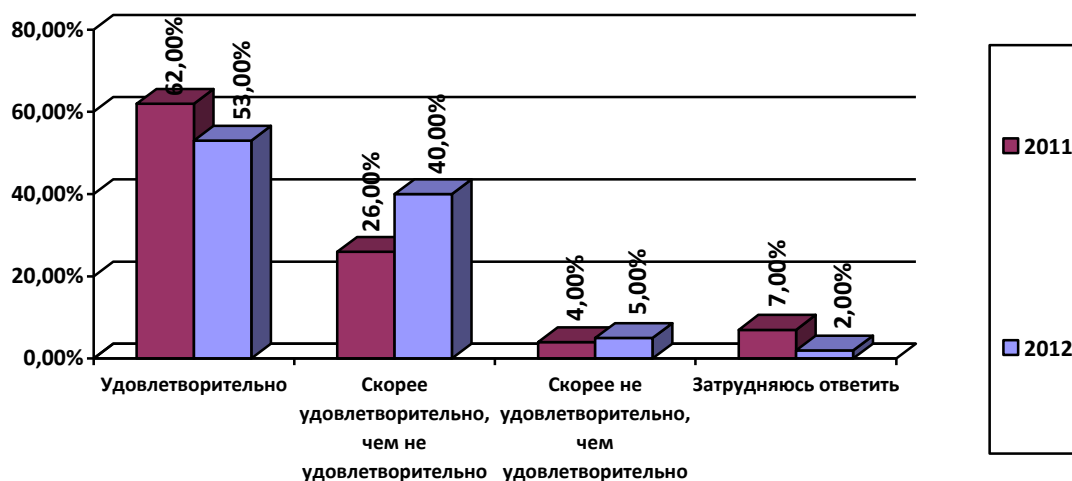
Каждый четвёртый респондент затруднился с определением недостатков, а, фактически, каждый третий указал, что отличий в худшую сторону не видит.

В сравнении с данными, полученными в ходе опроса 2011 года, можно отметить, что существенных изменений в оценке аспирантами недостатков НИУ «БелГУ» не произошло. Лишь несколько возросла доля считающих, что отличий нет (с 23% до 29%).

Качество организации научно-исследовательской работы в НИУ «БелГУ» молодые ученые оценивают в той или иной степени удовлетворительно (93.00% респондентов). Только 5.00% аспирантов не удовлетворены этим сегментом работы университета – 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, удовлетворительно оценивающих организацию научно-исследовательской работы, была на 9% выше. Таким образом, можно констатировать негативную динамику оценки молодыми учеными этого сегмента деятельности университета.*

При этом значительная часть аспирантов, выбравших вариант «скорее удовлетворительно, чем не удовлетворительно», затруднились указать причины своей недостаточно высокой оценки (28.57%). Среди тех молодых ученых, которые не удовлетворены качеством научно-исследовательской работы в НИУ «БелГУ», популярно убеждение, что качество этой работы страдает из-за недостатка финансирования, неэффективности системы поощрений научных исследований и отсутствия доступа к научной литературе (19.00% респондентов выбрали каждый из указанных вариантов от числа не удовлетворенных качеством организации научно-исследовательской работы молодых учёных).

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 и т.д.) их научно-исследовательской деятельности, социально-бытовых условий и морально-психологического комфорта.

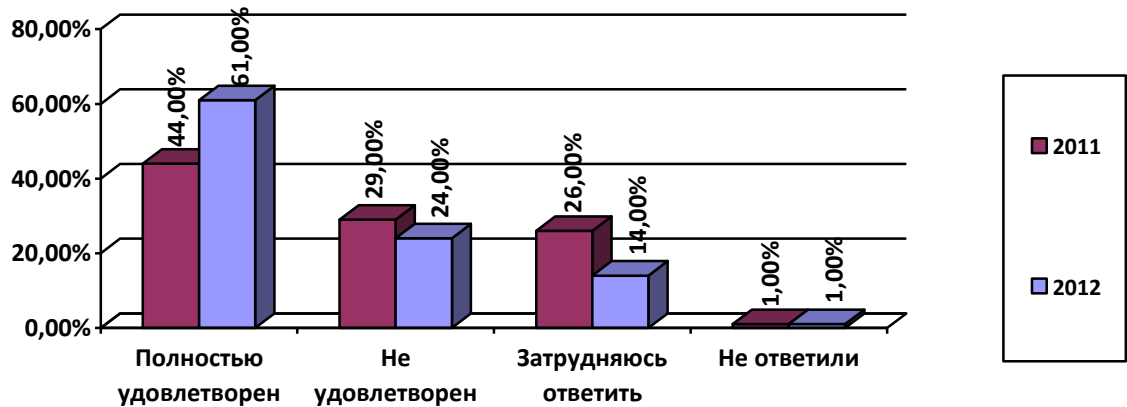
К показателям, отражающим качество обеспечения научно-исследовательской деятельности аспирантов, были отнесены показатели удовлетворенности обеспеченностью литературой, доступностью библиотек, возможностями получения методической консультации по организации,

внедрением и правовой защитой результатов своего труда, возможностями повышения квалификации в ведущих научных центрах.

Удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой 61.00% аспирантов, а почти каждый четвертый недоволен 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?»

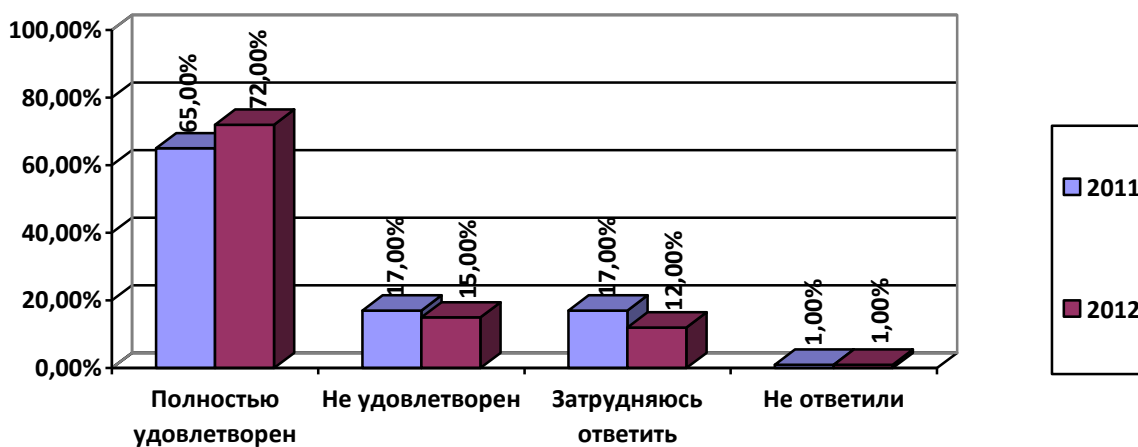


Отметим также, что в 2011 году аспирантов, удовлетворенных обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой было на 17.00% меньше.

В то же время доступностью библиотек университета удовлетворены 72.00%. По-видимому, и эта категория потребителей ощущает недостаток скорее не в учебных, а в учебно-методических работах, раскрывающих особенности подготовки, оформления и защиты диссертации и т.д. За период 2011-2012 годов доля аспирантов, удовлетворенных доступностью библиотек выросла на 7.00% (диаграмма 29).

Диаграмма 29.

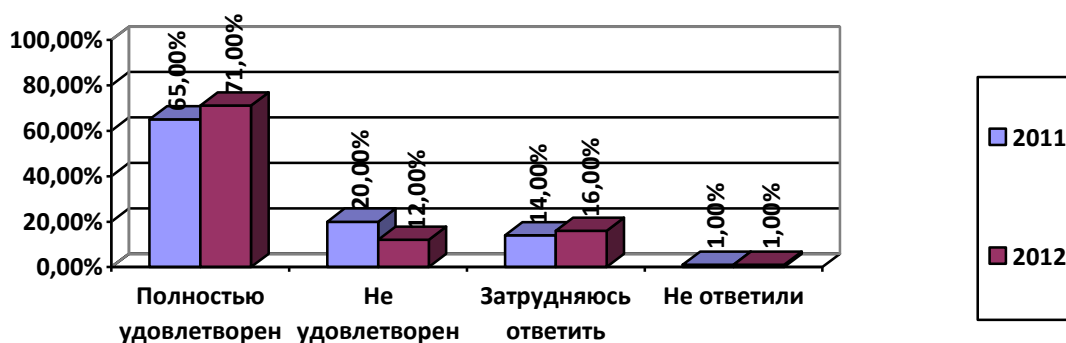
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»



Практически на таком же высоком уровне аспиранты оценивают и доступность электронных источников информации – 71,00%. Только 12,00% из них не удовлетворены доступом к электронным ресурсам (в 2011 году таковых было 20,00%) – диаграмма 30.

Диаграмма 30.

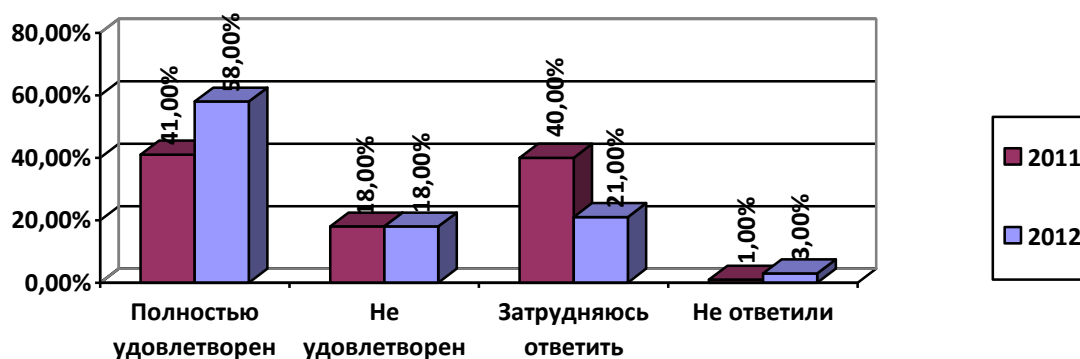
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»



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; количество удовлетворенных практически находится на уровне 50% (диаграммы 31, 32, 33).

Диаграмма 31.

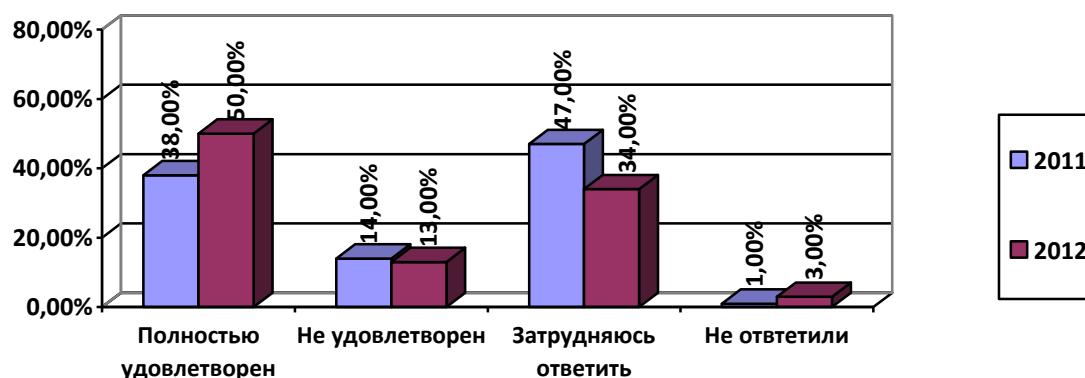
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований?»



Больше всего аспиранты не удовлетворены материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований (18.00% респондентов), а менее – возможностями регистрации и охраны интеллектуальных прав (6.00%). Так же о неудовлетворенности этими направлениями деятельности аспирантов в университете, свидетельствует очень высокий показатель затруднившихся с ответом. Так, например, 43.00% из них не смогли выразить своё мнение о возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав аспирантов, что говорит об их слабой информированности (диаграмма 33).

Диаграмма 32.

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

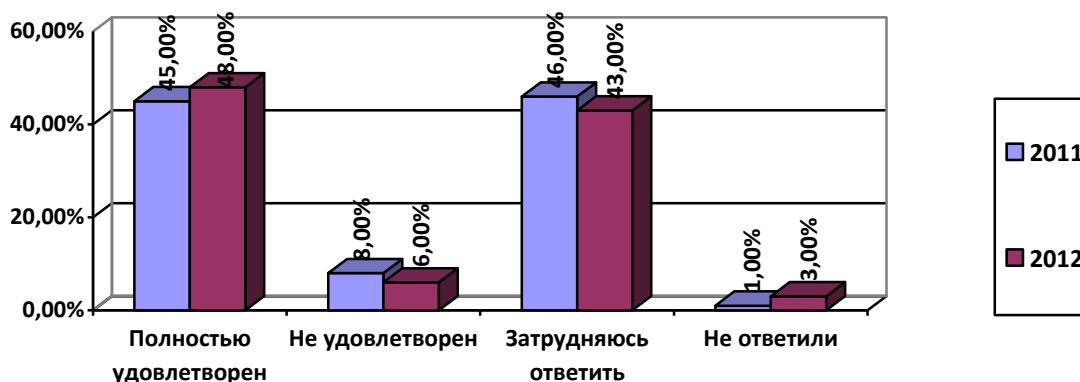


В сравнении с данными 2011 года по всем трём направлениям (материально-технические возможности проведения собственных научных исследований, возможности апробации и внедрения результатов научной деятельности, возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав) отмечается положительная динамика. Так, доля аспирантов, удовлетворенных перечисленными выше направлениями деятельности, за

год возросла на 17.00%, 12.00% и 3.00%, соответственно. Однако рост этот обусловлен, в первую очередь, сокращением числа затруднившихся ответить (диаграммы 31, 32, 33).

Диаграмма 33.

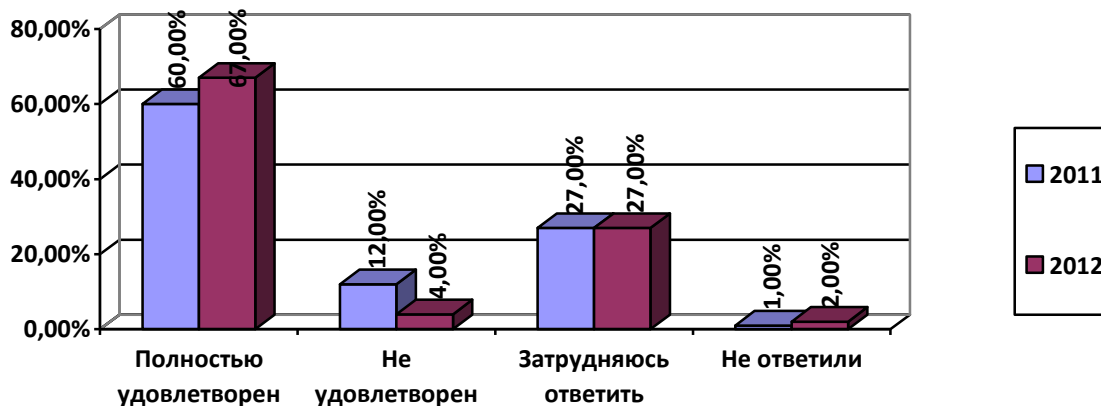
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав?»



Скорее всего, сложившаяся оценка перечисленных позиций связана 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 научных подразделениях НИУ «БелГУ», но, очевидно, она не только не соответствует запросам потребителей, но многие из них вообще затрудняются оценить доступность информации о таких возможностях (четверть аспирантов – диаграмма 34).

Диаграмма 34.

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

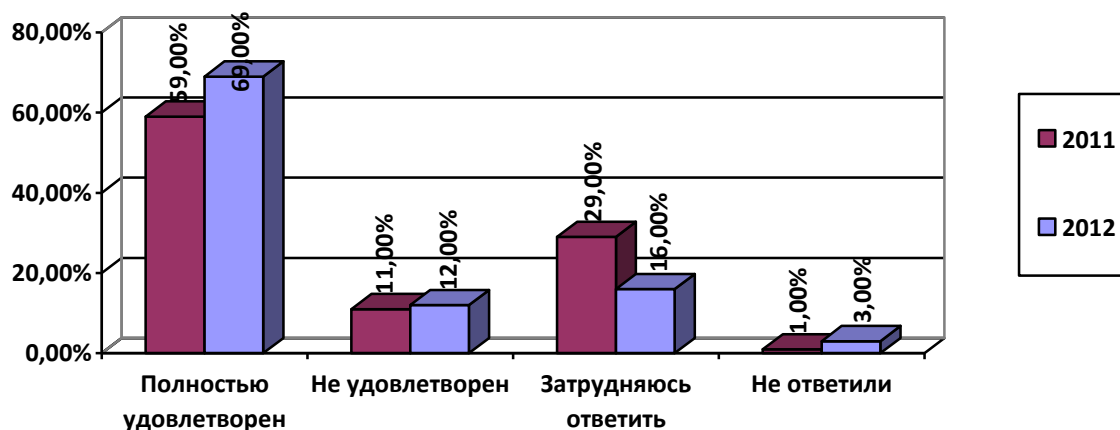


Однако при этом доля аспирантов, не удовлетворенных возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета, по сравнению с 2011 годом сократилась с 12.00% до 4.00%.

Уровень удовлетворенности аспирантов возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования за последний год также существенно вырос (на 10.00%) и находится на относительно высоком уровне – 69.00%. Настораживает лишь тот факт, что увеличился этот показатель исключительно в связи с сокращением доли затруднившихся ответить на вопрос (диаграмма 35).

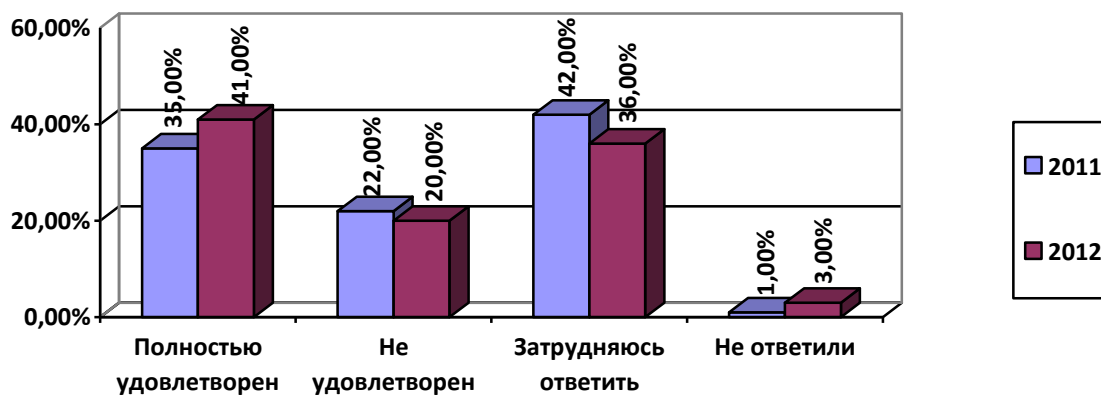
Диаграмма 35.

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



Значительно хуже обстоит дело с организацией стажировок – удовлетворены этой позицией только 41.00% респондентов, в то время как 36.00% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Правда, и здесь наблюдается определённая положительная динамика, в частности, на 6.00% сократилась доля затруднившихся ответить. Это свидетельствует о том, что аспиранты все же стали получать больше информации о возможностях прохождения стажировок (диаграмма 36).

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



В данной связи возникает проблема: на первый взгляд, показатель удовлетворенности организацией стажировок должен был вырасти в связи с получением статуса НИУ. Но поскольку этого не произошло, остается предположить, что система стажировок для аспирантов в университете не отработана в необходимой степени.

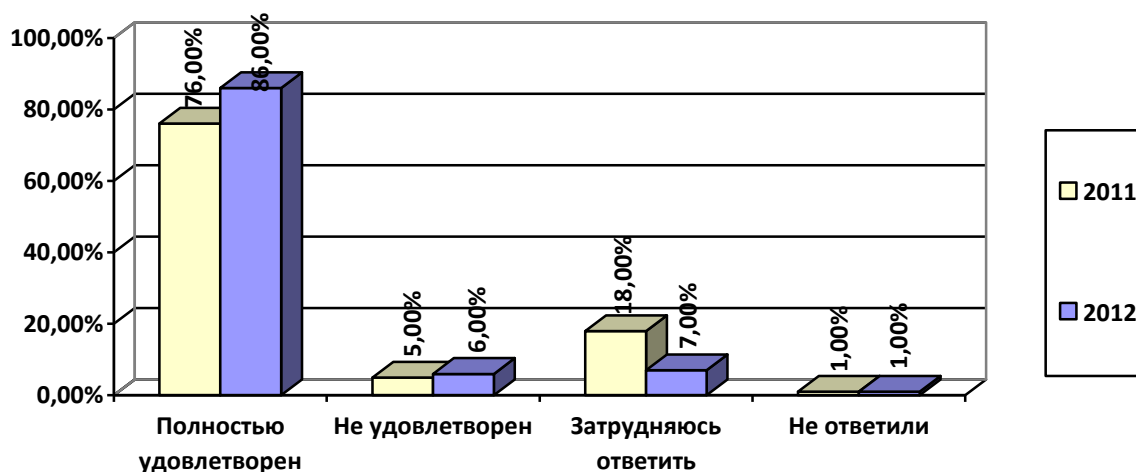
*Таким образом, несмотря на удовлетворительную (в целом) оценку аспирантами НИУ «БелГУ» качества обеспечения их научно-исследовательской деятельности ряд позиций выглядят проблемными. В первую очередь, это связано с материально-техническими возможностями проведения молодыми учеными собственных научных исследований, возможностями их апробации, а также повышения квалификации в ведущих научно-образовательных центрах.*

Следующий блок вопросов был связан с морально-психологической комфортностью 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.

Чаще молодые ученые НИУ «БелГУ» не находят взаимопонимание с преподавателями своей кафедры (6,00% аспирантов не устраивает характер взаимоотношений). При этом трансформация мнения аспирантов, о своих взаимоотношениях с преподавателями, в целом положительная – доля оценивающих эти отношения «удовлетворительно» возросла за год на 10,00%, до 86,00% (диаграмма 37).

Диаграмма 37.

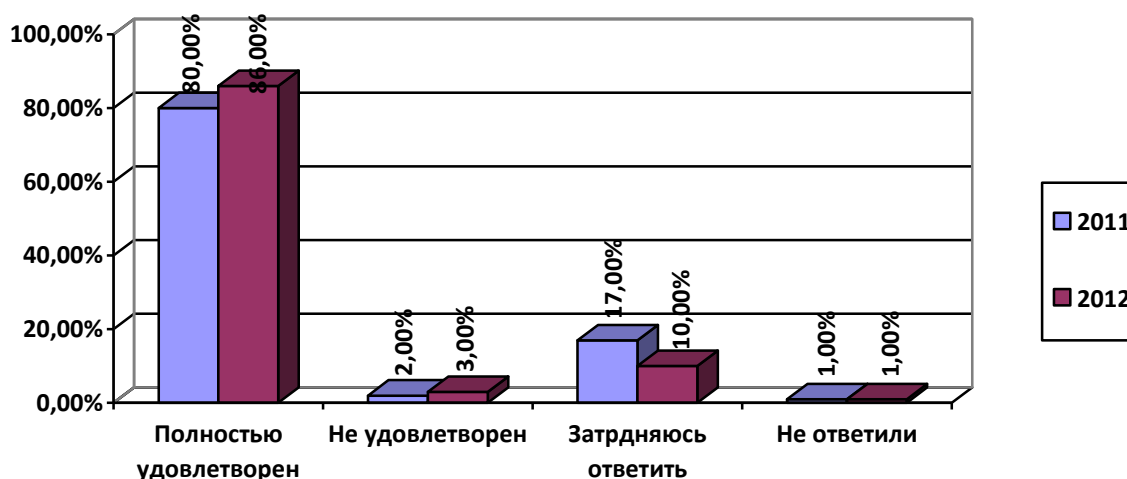
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены?»



На таком же высоком уровне находится показатель удовлетворенности аспирантов качеством своих взаимоотношений с научными руководителями и представителями администрации университета (удовлетворены 86,00%, при росте этого числа на 6,00%). Не удовлетворены такими взаимоотношениями всего 3,00% молодых учёных (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 вопросы социально-психологического блока демонстрируют сравнительно высокие показатели, поскольку подавляющее большинство аспирантов удовлетворяет весь спектр взаимоотношений сложившихся в НИУ «БелГУ».

Данное распределение ответов еще раз подтверждает наличие благоприятной морально-психологической среды в университете,



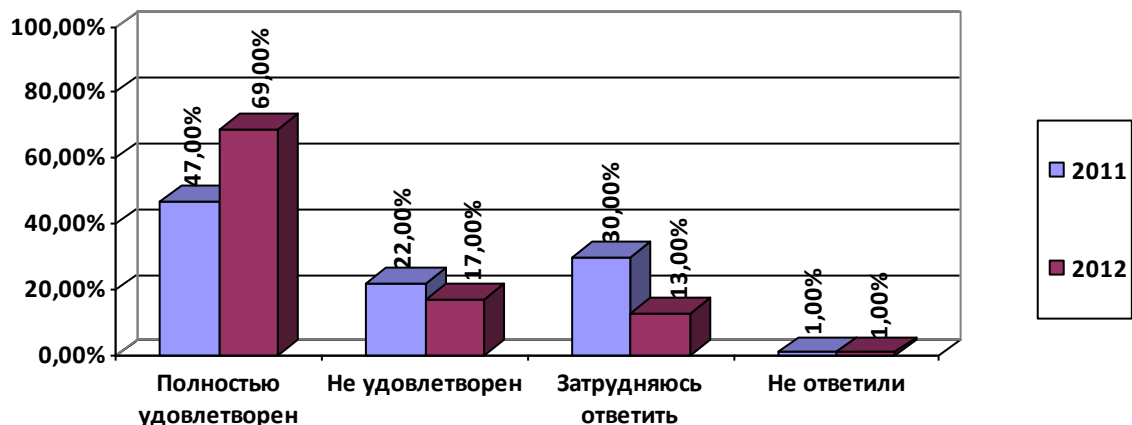
*диагностируемой уже на основании мнений аспирантов. В то же время «комфортность» коммуникаций в образовательной университетской среде, по-видимому, не является залогом их «нужного качества».*

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

Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены более двух третей молодых ученых НИУ «БелГУ» (69.00%), при этом отрицательно о данной стороне аспирантской жизни отозвался примерно каждый шестой опрошенный (17.00%). С 2011 года показатель удовлетворенности возрос на 19.00%, что в целом выбивается из тенденции сокращения числа удовлетворенных условиями и качеством питания среди других категорий респондентов (например, среди студентов) – диаграмма 39.

Диаграмма 39.

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

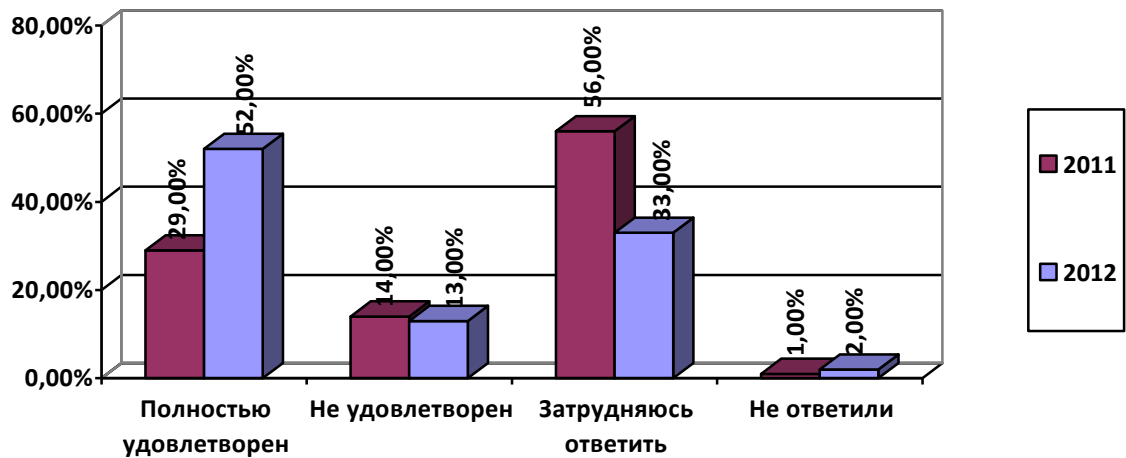


Возможность получить качественную медицинскую помощь в настоящее время оценили 52.00% респондентов. При этом каждый третий аспирант затруднился ответить на соответствующий вопрос. Динамика распределения мнения аспирантов по данному вопросу, безусловно, положительная. Доля удовлетворенных условиями и качеством помощи возросла сразу на 23.00%, превысив число затруднившихся с ответом (диаграмма 40).

*И все же полученное распределение ответов заставляет усомниться: эффективно ли в университете реализуется довольно широко разрекламированная программа здоровьесбережения.*

Диаграмма 40.

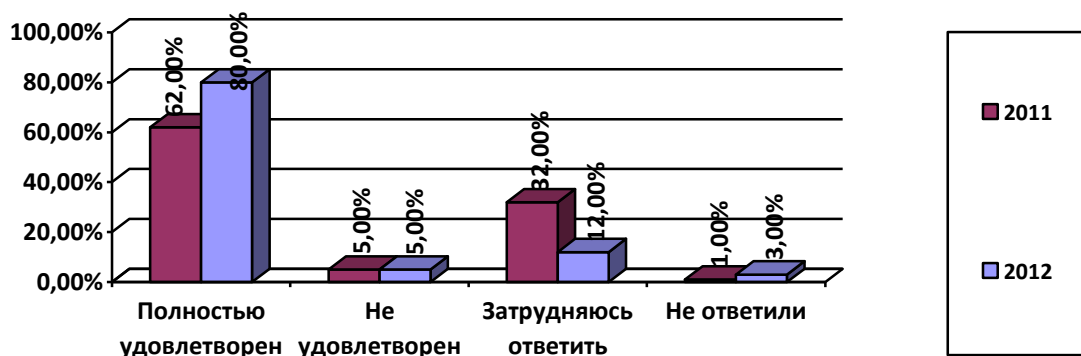
Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»



Наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы удовлетворено подавляющее большинство опрошенных – 80,00%. Позитивным следует считать и тот факт, что год назад аналогичный показатель был на 18,00% меньше. Число аспирантов, недовольных возможностями творческого самовыражения, сравнительно невелико и стабильно – 5,00% (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, выглядит возможность получения в случае необходимости качественной медицинской помощи.*

О признании в НИУ «БелГУ» их успехов заявили 60,00% респондентов, в то время как треть респондентов (30,00%) затруднилась с ответом на

вопрос «Удовлетворены ли Вы в настоящее время признанием Ваших научных успехов достижений (премирование, поощрение грамотами, популяризацией достижений и др.)?». Вероятно, существующие механизмы оценки работы аспирантов недостаточно эффективны.

В целом, большая часть аспирантов НИУ «БелГУ» удовлетворена качеством организации и обеспечения научно-исследовательской деятельности, морально-психологическими и бытовыми условиями обучения. Правда, оценки молодых ученых несколько сдержаннее оценок студентов. Наряду с показателями морально-психологического комфорта ответы аспирантов демонстрируют сравнительно высокую удовлетворенность показателями «обеспечения» их деятельности (доступность библиотек, доступность электронных источников информации).

Процент неудовлетворенных различными сторонами аспирантской жизни респондентов колеблется от 3.00% (отношение научного руководителя, администрации факультета и университета) до 24.00% (обеспеченность учебно-методической и учебной литературой).

### 3.4. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне дополнительного профессионального образования качеством образовательных услуг

Несомненным достоинством НИУ «БелГУ» является политика по обеспечению непрерывного образования специалистов. В этих целях при университете организован процесс дополнительного профессионального образования по ряду направлений.

Основными мотивами получения дополнительного профессионального образования в НИУ «БелГУ», по результатам опроса слушателей, являются: получение знаний для текущей профессиональной деятельности (63.01% респондентов) и получение возможностей карьерного роста (19.08%) – таблица 16.

Таблица 16.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	109	63.01%	105	54.69%
Получение возможностей карьерного роста	33	19.08%	48	25.00%
Получение возможностей для смены работы	6	3.47%	16	8.33%
Самообразование	21	12.14%	20	10.42%
Затрудняюсь ответить	2	1.16%	3	1.56%
Получения новых знаний и навыков работы, для адаптации к современным условиям и требованиям жизни	1	0.58%	-	-
Не ответили	1	0.58%	-	-
<b>Всего</b>	<b>173</b>	<b>100.00%</b>	<b>192</b>	<b>100.00%</b>

Заметим, что в сравнении с данными аналогичного опроса 2011 года, доля слушателей, получающих дополнительное образование, с основной целью «получить знания для текущей профессиональной деятельности» существенно возросла (на 8.32%), а обучающихся для «получения возможностей карьерного роста» – сократилась (на 5.92%). Эти данные говорят о положительной динамике мотивации слушателей ДПО к получению, прежде всего, знаний, а затем уже об их карьерных планах.

Почти каждый второй слушатель (44.51% опрошенных) отметил, что в НИУ «БелГУ» их привлекла программа обучения. В то же время более чем за каждого третьего участника опроса (35.26%), направление ДПО выбрала организация или предприятие. Именно данная категория респондентов наиболее заметно возросла по сравнению с 2011 годом – число слушателей ДПО, которых направили в университет организации или предприятия, выросло на 13.38% (таблица 17). Полученные результаты можно

интерпретировать двойку, с одной стороны, мотивация таких студентов ДПО занижена, а с другой – они свидетельствуют о высоком престиже НИУ «БелГУ» среди работодателей.

Таблица 17.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Устраивает стоимость обучения	15	8.67%	11	5.73%
Привлекла программа обучения	77	44.51%	62	32.29%
Из-за близости к дому	20	11.56%	40	20.83%
Из-за престижности вуза, диплома	19	10.98%	32	16.67%
Посоветовали друзья, знакомые	14	8.09%	11	5.73%
Направила организация, предприятие	61	35.26%	42	21.88%
Затрудняюсь ответить	3	1.73%	12	6.25%
Работаю в БелГУ	1	0.58%	-	-
Не ответили	2	1.16%	-	-
<b>Всего</b>	<b>173</b>	<b>100.00%</b>	<b>192</b>	<b>100.00%</b>

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 (39.88%). Преимуществами университета, по их мнению, являются современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение (27.75% респондентов), широкий выбор специальностей (25.43%) и конкурентоспособность получаемого диплома (22.54%) – таблица 18. Мало популярными и в этом случае оказались социальная политика вуза, устоявшиеся традиции и взаимная ответственность студентов и преподавателей.

Таблица 18.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	39	22.54%	39	20.31%
Высокий уровень получаемых знаний	69	39.88%	57	26.69%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	48	27.75%	81	42.19%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение	10	5.78%	7	3.65%

истории становления и развития вуза				
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	24	13.87%	56	29.17%
Наличие мер социальной поддержки	10	5.78%	15	7.81%
Широкий выбор специальностей	44	25.43%	48	25.00%
Приемлемая стоимость обучения	38	21.97%	35	18.23%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	17	9.83%	16	8.33%
Безопасность, комфортность учебы	18	10.40%	32	16.67%
Доступность и полнота информации об университете	20	11.56%	27	14.06%
Отличий не вижу	5	2.89%	6	3.13%
Затрудняюсь ответить	12	6.94%	9	4.69%
Не ответили	2	1.16%	-	-
<b>Всего</b>	<b>173</b>	<b>100.00%</b>	<b>192</b>	<b>100.00%</b>

С 2011 года наиболее значительно возросла доля слушателей ДПО, отмечающих в качестве достоинства университета высокий уровень получаемых знаний (рост на 13.19%), а сократилась – число считающих преимуществом современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение (сокращение 14.44%). Такое перераспределение мнений свидетельствует о росте качества образовательного процесса в НИУ «БелГУ».

Среди «минусов» образовательной политики университета, чаще других позиций, слушатели программ ДПО указывали на высокую стоимость обучения (8.67% опрошенных), недостаточный уровень получаемых знаний (6.94%), отсутствие свободы и ущемление интересов, и социальное неравенство в доступе к социальным благам (по 4.62% в обоих случаях). В то же время практически половина респондентов (47.98%) затруднились с ответом на поставленный вопрос, а почти каждый третий указал, что отличий не видит – таблица 19.

Таблица 19.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	6	3.47%	21	10.94%
Недостаточный уровень получаемых знаний	12	6.94%	16	8.33%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	3	1.73%	10	5.21%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	8	4.62%	11	5.73%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	2	1.16%	12	6.25%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	8	4.62%	16	8.33%

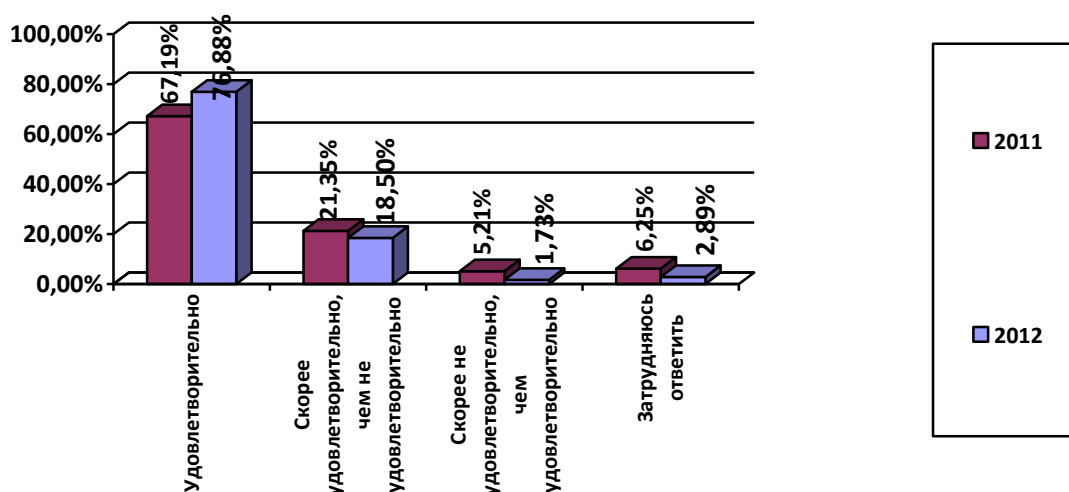
Высокая стоимость обучения	15	8.67%	26	13.54%
Отличий не вижу	52	30.06%	51	26.56%
Затрудняюсь ответить	83	47.98%	76	39.58%
Коррупция	1	0.58%	-	-
Недостаточная оснащенность учебных лабораторий современным оборудованием	1	0.58%	-	-
Недостаточное финансирование выездных учебных практик за пределы Белгородской области	1	0.58%	-	-
Не ответили	3	1.73%	-	-
<b>Всего</b>	173	100.00%	192	100.00%

По сравнению с результатами опроса 2011 года наиболее значительно возросла доля слушателей ДПО, затруднившихся выделить недостатки НИУ «БелГУ», что в целом является положительным признаком. Значительнее всего сократилось число слушателей, считающих, что диплом НИУ «БелГУ» обладает низким престижем (с 10.94% до 3.47%).

В целом качество организации дополнительного образования в НИУ «БелГУ» большинство слушателей оценивает удовлетворительно – 76.88%, при существующей положительной динамике (рост этого показателя почти на 10%). Доля недовольных качеством организации дополнительного образования сократилась за год до 1.73%, но этот показатель находится в пределах статистической погрешности (диаграмма 42).

Диаграмма 42.

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



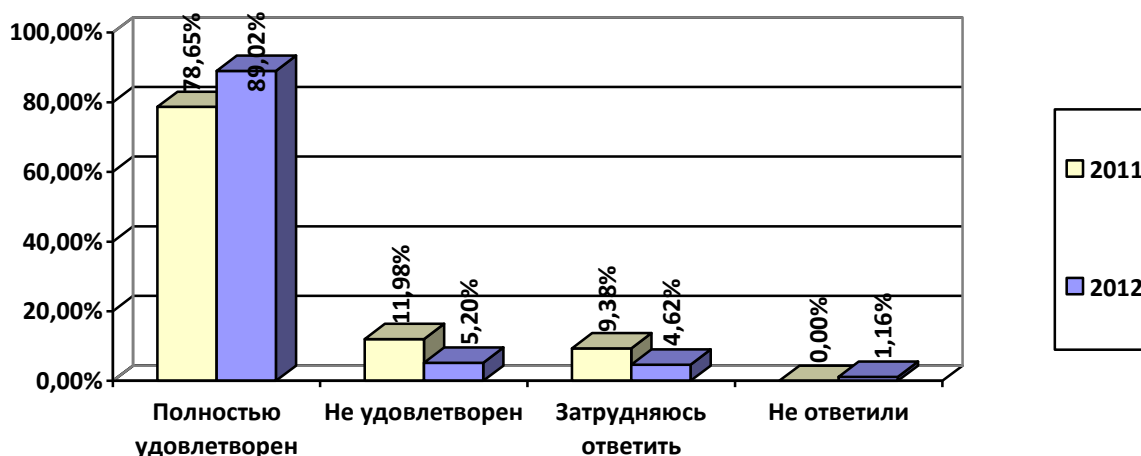
Показатели качества, так же, как и в предыдущих случаях, можно разделить на несколько блоков.

Первый блок вопросов, заданных слушателям ДПО, связан с качеством организации учебного процесса. В рамках данного блока наиболее высок

показатель удовлетворенности графиком учебы (этой позицией удовлетворено подавляющее большинство респондентов – 89.02%), причём удовлетворённость данным параметром возросла за год на 10.37% (диаграмма 43).

Диаграмма 43.

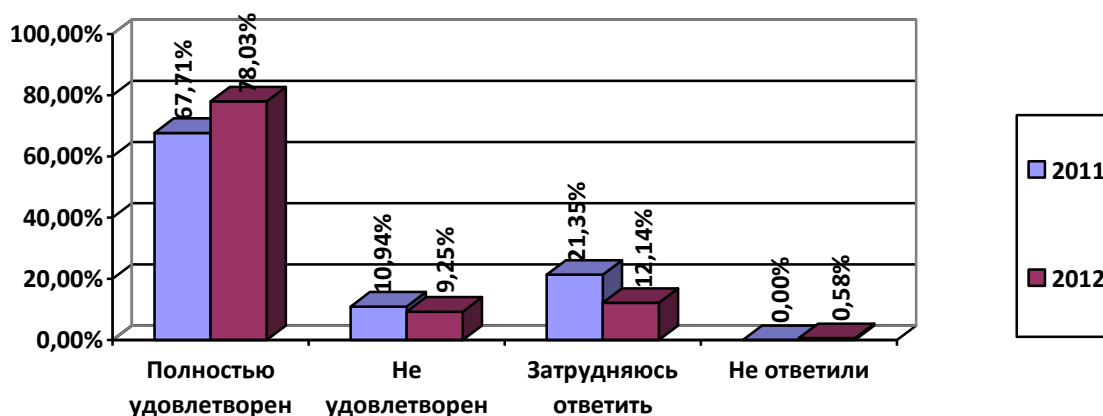
Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»



Содержанием учёбы удовлетворено немного меньше слушателей ДПО – 78.03%, при росте на 10.32%. Этот рост обусловлен, главным образом, сокращением число затруднившихся ответить (диаграмма 44).

Диаграмма 44.

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



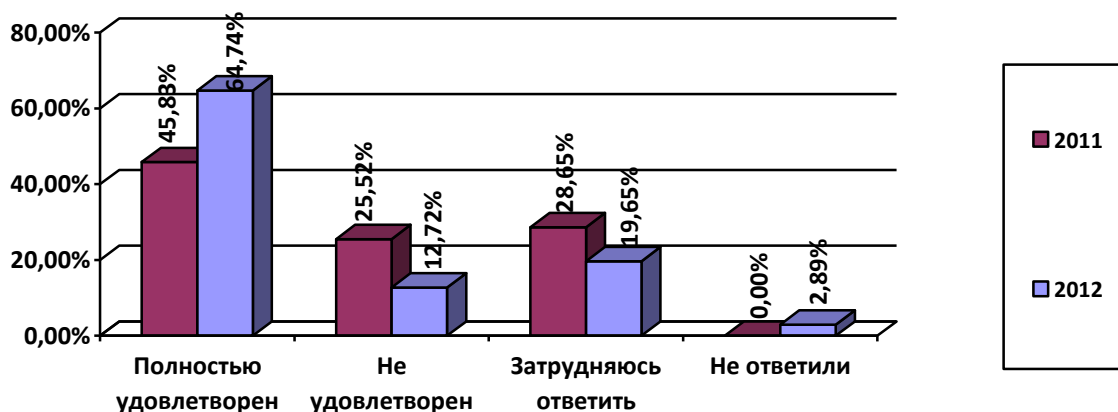
В то же время возможности определения перечня слушаемых курсов удовлетворяют 64.74% опрошенных. При этом сравнение данных опроса 2012 и 2011 гг. показывает, что уровень удовлетворенности этой стороной



образовательного процесса повысился на 18.91%, в том числе на 12.80% за счёт снижения доли неудовлетворенных (диаграмма 45).

Диаграмма 45.

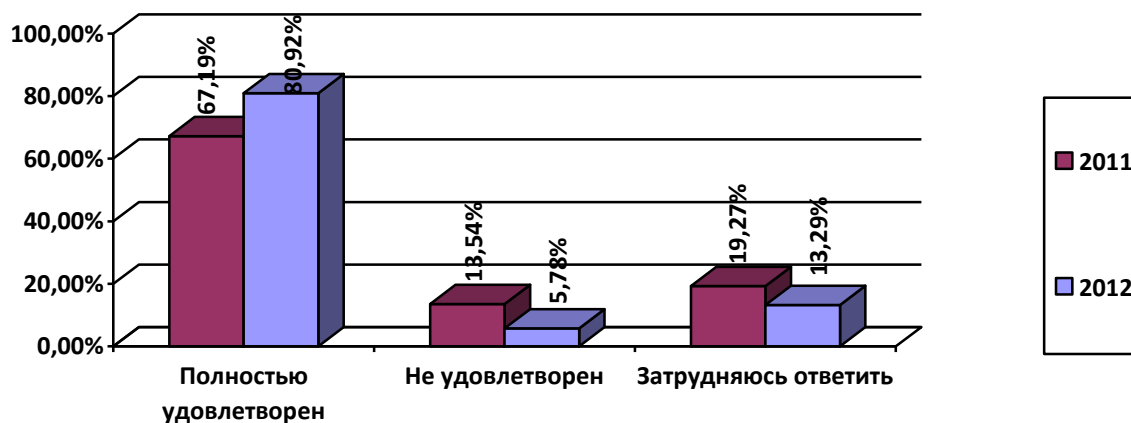
Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора вариативных дисциплин?»



Качеством преподавания респонденты-слушатели ДПО в подавляющем большинстве удовлетворены – 80.92%. Отрицательную оценку этому параметру дали только 5.78% слушателей курсов ДПО, притом, что их доля за год сократилась более чем в два раза – диаграмма 46. Заметим, что рост качества преподавания отмечали и студенты (правда, не такой существенный), поэтому, *по всей видимости, можно действительно говорить об устойчивой тенденции улучшения качества преподавания в НИУ «БелГУ».*

Диаграмма 46.

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

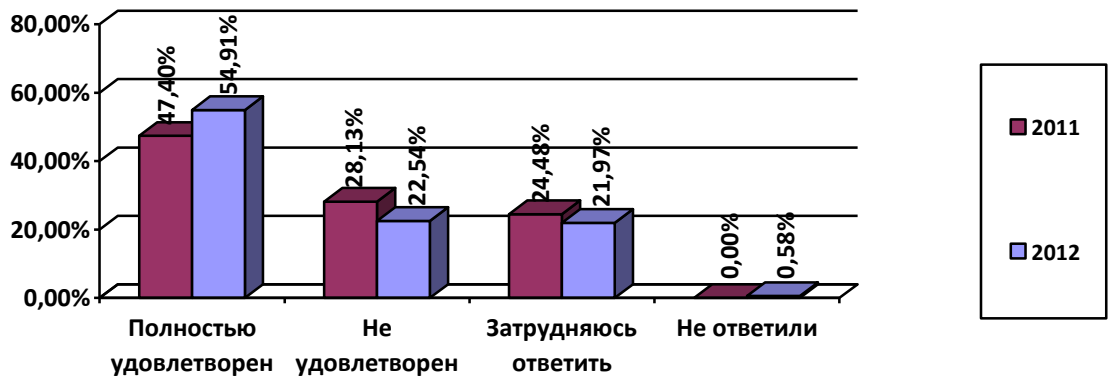


Особенностью процесса предоставления образовательных услуг в системе ДПО является желание организаторов максимально обеспечить

слушателей раздаточным материалом и учебно-методической литературой. В тоже время пока, согласно результатам опроса, это желание не достаточно реализовано. Немногим более половины опрошенных удовлетворены обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой (54.91%) – диаграмма 47.

Диаграмма 47.

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



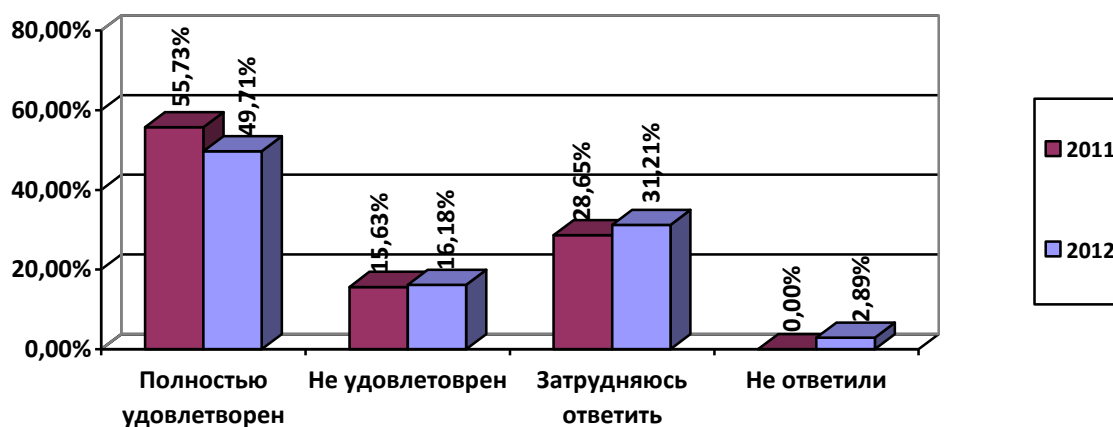
В то же время число неудовлетворённых обеспеченностью литературой слушателей ДПО, по сравнению с 2011 годом, сократилось на 5.59%, оставаясь, правда, на сравнительно высоком уровне – 22.54% (диаграмма 47).

Оценивая доступность источников информации, респонденты, получающие образование в системе ДПО, чаще всего указывали на доступность электронных версий научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источников сети Интернет (67.05% опрошенных), а реже – на доступность библиотек университета (49.71%) – диаграммы 48 и 49. Недостаточно высокая оценка доступности библиотек может быть связана и с отсутствием у слушателей информации об имеющихся в университете возможностях. Так, почти каждый третий затруднился высказаться на сей счет.

Доступность библиотек один из немногих параметров работы университета, удовлетворенность которым, среди слушателей ДПО, сокращается. По сравнению с 2011 годом данный показатель удовлетворенности снизился на 6.02% (главным образом за счёт увеличение доли затруднившихся ответить) – диаграмма 48.

Диаграмма 48.

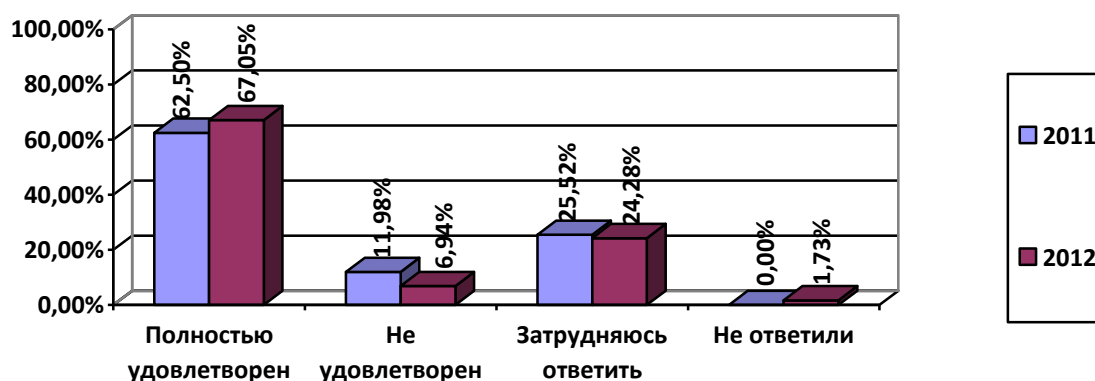
Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»



Иная, положительная динамика характерна для оценки респондентами доступности электронных ресурсов: рост числа удовлетворенных на 4.55% и сокращение неудовлетворённых на 5.04% (диаграмма 49).

Диаграмма 49.

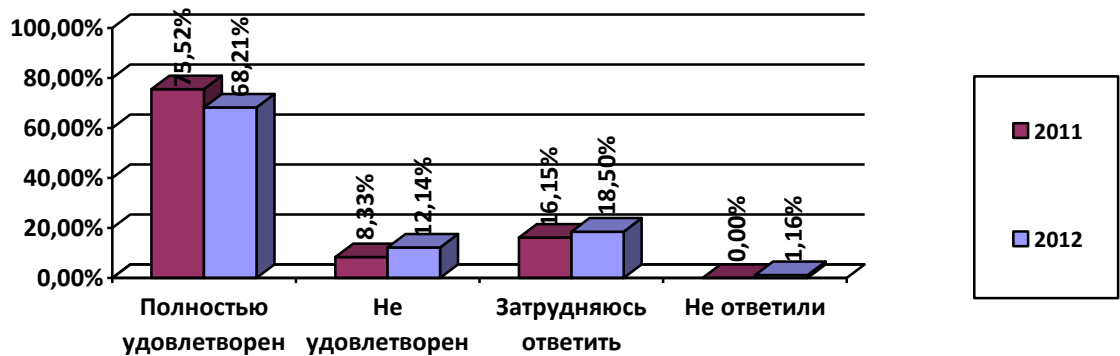
Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»



Достаточно высоко респонденты оценили обеспеченность учебного процесса аудиториями. Чистота и оснащённость аудиторий удовлетворяет большинство респондентов – 68.21%, хотя динамика удовлетворённости этим параметром негативная (-7.31% по сравнению с 2011 годом) – диаграмма 50. Учитывая, что среди студентов удовлетворённость оснащением и чистотой аудиторных помещений также снижается, можно сделать вывод о системности этой проблемы и о необходимости принятия мер к её устранению.

Диаграмма 50.

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

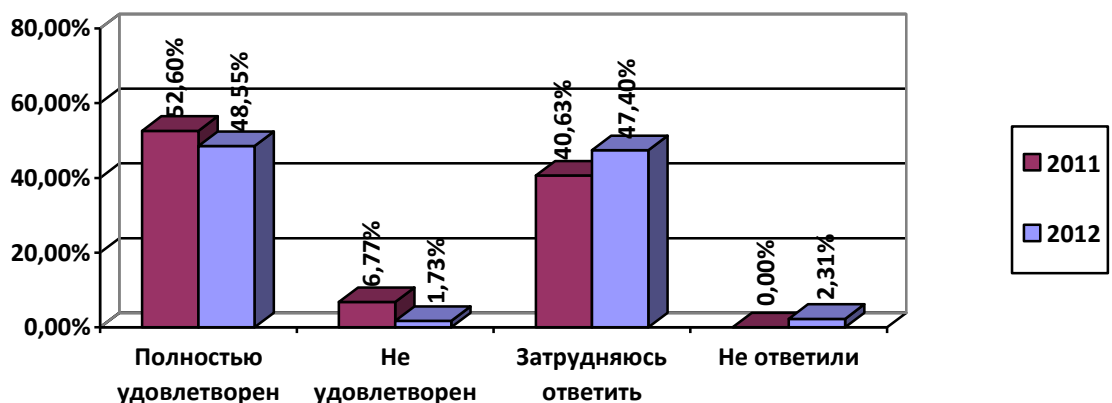


Таким образом, в отношении организации и обеспечения образовательного процесса в большинстве случаев слушателей удовлетворяет график и содержание учебы, оснащённость аудиторий. В то же время литературой и другими источниками информации, по мнению респондентов, образовательный процесс обеспечен в сравнительно меньшей степени. Настораживает снижение за минувший год числа удовлетворенных доступностью библиотек и чистотой аудиторий. По всей видимости, администрации университета следует уделить больше внимания этим направлениям работы.

Самовыражение в научно-исследовательской и творческой деятельности, по всей видимости, не является одной из целей обучения слушателей программ ДПО, что подтверждает большое количество затруднившихся ответить на соответствующие вопросы. Кроме того, динамика удовлетворённости слушателей ДПО возможностями участия в научно-исследовательской деятельности отрицательная. За год число удовлетворённых этим параметром сократилось на 4.05% (диаграмма 51).

Диаграмма 51.

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

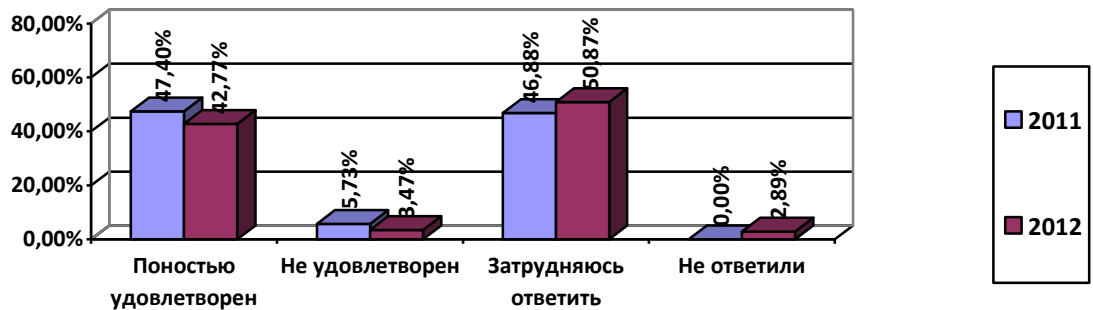


По сравнению с данными аналогичного опроса прошлого года, доля респондентов, удовлетворенных возможностями творческого самовыражения в университете также сократилась (на 4.63%) достигнув достаточно низкого уровня в 42.77% (диаграмма 52).

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

Диаграмма 52.

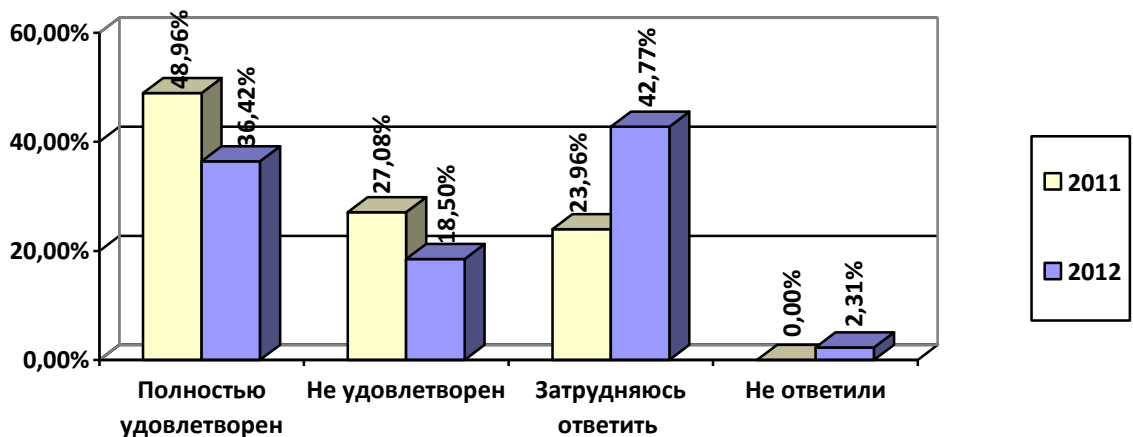
Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»



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

Диаграмма 53.

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



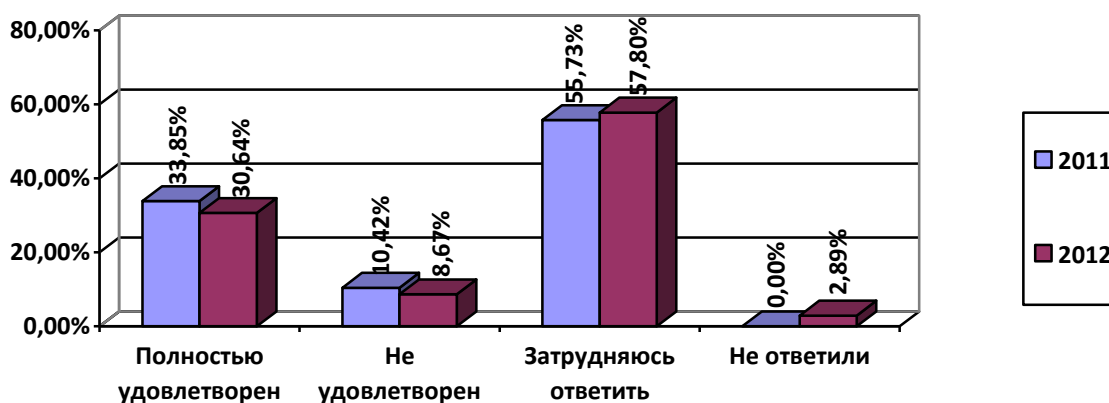
Сравнительно большое количество отрицательных оценок условий и качества питания (вариант «не удовлетворен» выбрали 18.50% респондентов), вероятно, связано с тем, что занятия проходят в вечернее время, когда столовая и большинство буфетов НИУ «БелГУ» уже не работают.

При этом доля удовлетворенных качеством питания заметно снизилось и в настоящее время составляет лишь немногим более трети респондентов (36.42%). Некоторым положительным фактом является то, что сократилось число неудовлетворённых качеством питания (на 8.58%), однако общей ситуации это принципиально не меняет (диаграмма 53).

Крайне низкой остаётся и степень удовлетворённости слушателей ДПО возможностью получить качественную медицинскую помощь в университете (удовлетворены 30.64%). Очевидно, слушатели ДПО просто плохо информированы о возможностях медицинского обслуживания в НИУ «БелГУ». Причём проблема информированности пока не решается, за истекший год доля затруднившихся ответить на вопрос только возросла до 57.80% (диаграмма 54).

Диаграмма 54.

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



*Таким образом, удовлетворенность показателями блока социально-бытовой обустроенности обучения существенно ниже, чем блока организации и обеспечения учебного процесса. Это связано, скорее всего, с вечерним характером занятий и низкой информированностью слушателей.*

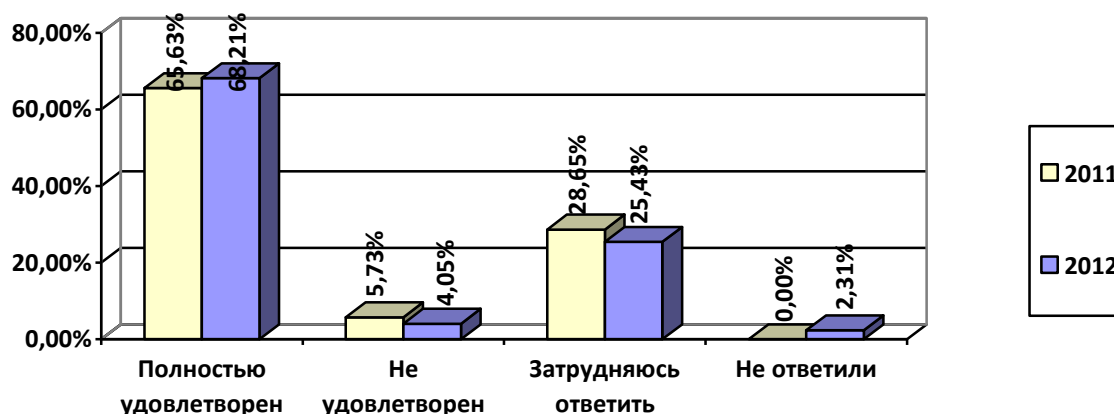
Как и в предыдущих случаях, несколько вопросов были связаны с морально-психологическим климатом, определяющим процесс дополнительной подготовки.

В частности, слушателям было предложено оценить уровень взаимоотношений в студенческом коллективе. Большинство из них (68.21%) ими удовлетворены, и только 4.05% – не удовлетворены. Показатель

удовлетворенности за минувший год немного возрос на 2.58% (диаграмма 55).

Диаграмма 55.

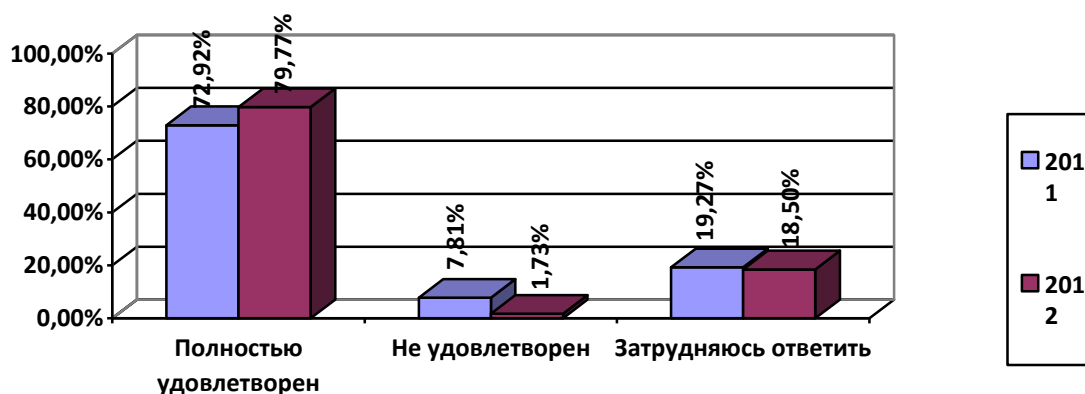
Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?»



Ещё более высокий показатель удовлетворённости, демонстрируют ответы слушателей на вопрос об их отношениях с преподавателями и сотрудниками университета. Подавляющее большинство респондентов данной группы (79.77%) удовлетворено этими взаимоотношениями. Лишь примерно каждый шестидесятый респондент указал на неудовлетворенность отношениями с преподавателями (при том, что в 2011 году таковых было 7.81%) – диаграмма 56.

Диаграмма 56.

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



Небольшое превышение доли удовлетворённых отношениями с преподавателями, над долей удовлетворённых отношениями в студенческом коллективе, объясняется, по всей видимости, тем, что в системе

дополнительного образования не успевают сложиться студенческий коллектив, а, следовательно, респонденты несколько выше оценивают отношение преподавателей, сотрудников, администрации и университета.

*Распределение ответов слушателей еще раз подтверждает тезис о морально-психологической комфортности образовательной среды в университете.*

*Таким образом, большинство потребителей этой категории удовлетворены качеством получаемых образовательных услуг. Чаще других, удовлетворительные оценки слушателей курсов ДПО НИУ «БелГУ» получили показатели социально-психологического комфорта и организации обучения. Проблемы в организации предоставления образовательных услуг связаны, по мнению респондентов, с недостаточной доступностью ресурсов библиотек университета, с отсутствием, в ряде случаев, организации качественного питания и слабыми возможностями влиять на вариативность программ подготовки.*

*Процент неудовлетворенных различными сторонами образовательного процесса, среди слушателей программ ДПО, колеблется от 1.73% (возможность участия в научно-исследовательской деятельности и отношении преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета) до 22.54% (обеспеченность учебно-методической и учебной литературой).*



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

Одной из задач опроса, проведенного среди преподавателей НИУ «БелГУ», 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 «высокий уровень получаемых знаний» (53.20%), «современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение» (42.80%) и «приемлемую стоимость обучения (38.00%)». Несколько реже встречались такие ответы: «наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза» (32.40%) и «широкий выбор специальностей» (25.60%) – таблица 20.

Таблица 20.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	54	21.60%	63	24.90%
Высокий уровень получаемых знаний	133	53.20%	50	19.76%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	107	42.80%	120	47.43%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	81	32.40%	42	16.60%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	56	22.40%	124	49.01%
Наличие мер социальной поддержки	24	9.60%	50	19.76%
Широкий выбор специальностей	64	25.60%	98	38.74%
Приемлемая стоимость обучения	95	38.00%	35	13.83%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	4	1.60%	15	5.93%
Безопасность, комфортность учебы	9	3.60%	22	8.70%
Доступность и полнота информации об университете	21	8.40%	35	13.83%
Отличий не вижу	3	1.20%	5	1.98%
Затрудняюсь ответить	1	0.40%	4	1.58%
Не ответили	1	0.40%	-	-
<b>Всего</b>	<b>250</b>	<b>100.00%</b>	<b>253</b>	<b>100.00%</b>

По сравнению с данными 2011 года наиболее сильно возросло число преподавателей, считающих конкурентным преимуществом НИУ «БелГУ» высокий уровень получаемых знаний (рост более чем в два раза). При этом сократилась доля преподавателей, выделяющих в качестве достоинства университета «возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования» (на 26.61%).

Практически каждый десятый опрошенный преподаватель в качестве недостатка НИУ «БелГУ» указал на «социальное неравенство в доступе к социальным благам» (9.60%). Несколько реже респонденты выбирали варианты: «отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями» (8.80%), «высокая стоимость обучения» (8.40%), «недостаточный уровень получаемых знаний» (7.60%). В тоже время каждый пятый опрошенный не видит никаких отличий НИУ «БелГУ» от других вузов в худшую сторону, а более половины респондентов вообще затруднились ответить – таблица 21.

Таблица 21.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	8	3.20%	13	5.14
Недостаточный уровень получаемых знаний	19	7.60%	45	17.79
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	12	4.80%	36	14.23
Отсутствие свободы и ущемление интересов	11	4.40%	38	15.02
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	22	8.80%	48	18.97
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	24	9.60%	61	24.11
Высокая стоимость обучения	21	8.40%	33	13.04
Отличий не вижу	50	20.00%	56	22.13
Затрудняюсь ответить	136	54.40%	43	17.00
Не ответили	1	0.40%	-	-
<b>Всего</b>	<b>250</b>	<b>100.00%</b>	<b>253</b>	<b>100.00</b>

В 2011 году преподавателей НИУ «БелГУ» затруднившихся выделить недостатки университета было гораздо меньше, нежели в 2012 году – 17.00%. Следовательно, практически по всем параметрам, предложенным респондентам в анкете в 2012 году наблюдается снижение. Так, например число преподавателей выделяющих в качестве недостатка «социальное неравенство в доступе к социальным благам» сократилось с 24.11% до 9.60%.

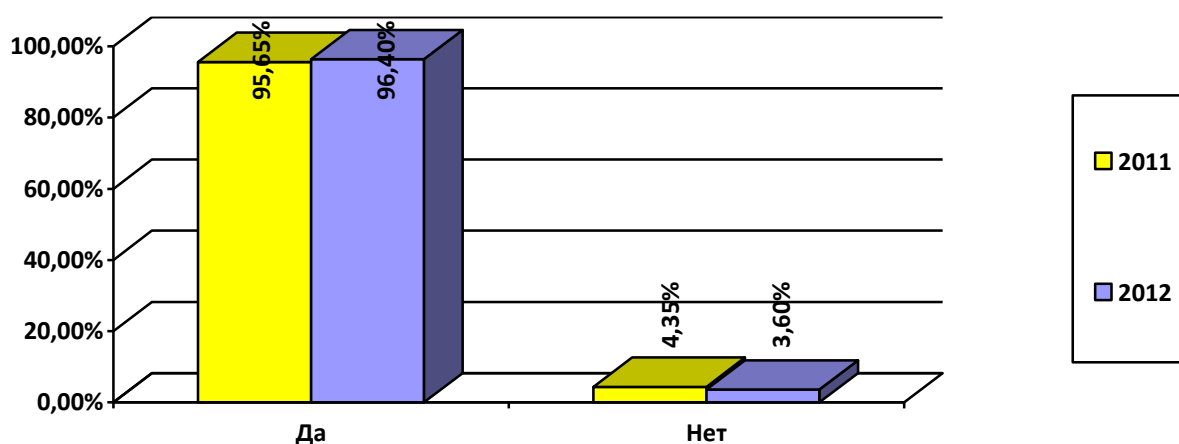
*Таким образом, в глазах преподавателей университет – это, в первую очередь, вуз «широких возможностей», с высоким уровнем преподавания. В*

том числе и за счет обеспеченности современной материально-технической базой.

Так как преподаватели сами активно участвуют в формировании имиджа вуза и факультета (института) крайне важны их представления о миссии НИУ «БелГУ». На вопрос «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?» почти все из них (96.40%) ответили утвердительно. Уровень понимания основных целей университета остаётся стабильно высоким (в 2011 году 95.65% утвердительно ответили на вышеприведённый вопрос) – диаграмма 57.

Диаграмма 57.

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



Немногим более половины респондентов считают, что стратегической задачей университета является «удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом» (52.40% опрошенных). Реже среди преподавателей встречается точка зрения, что НИУ «БелГУ» должен повысить образовательные, научно-исследовательские и инновационные компетенции университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы (26.40%). И почти каждый пятый преподаватель полагает, что основная миссия НИУ «БелГУ» заключается в обеспечении высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона – таблица 22.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	47	18.80%	97	40.08%
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	66	26.40%	128	52.89%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	18	7.20%	41	16.94%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	15	6.00%	41	16.94%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	131	52.40%	27	11.16%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	17	6.80%	73	30.17%
Затрудняюсь ответить	1	0.40%	-	-
Не ответили	9	3.60%	-	-
<b>Всего</b>	250	100.00%	242	100.00%

Менее всего преподаватели считают, что университет должен создать комплекс непрерывного профессионального образования (6.00% респондентов).

В сравнении с результатами, полученными в 2011 году, наиболее сильно возросла доля преподавателей, считающих миссией университета «удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом» (рост на 41.24%). Сократилось же число преподавателей, считающих миссией «повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы» (сокращение на 26.49%) – таблица 22.

Такая динамика в приоритетах преподавателей университета представляется не совсем логичной, поскольку НИУ «БелГУ» стремится позиционировать себя не только в качестве регионального вуза, но и научно-исследовательского и образовательного центра всероссийского масштаба.

Безусловно, качество образовательного процесса во многом зависит от условий, созданных преподавателям для самореализации их в профессиональной деятельности.

В организации учебного процесса более всего преподаватели удовлетворены оптимальностью своего расписания (74.40% респондентов),

чуть реже – обеспеченностью аудиториями (70.80%) и еще реже чистотой аудиторий и оснащенностью их современными техническими средствами обучения (54.00%). При этом в сравнении с данными опроса 2011 года удовлетворенность перечисленными выше показателями возросла соответственно на 1.28%, 7.16% и 8.55% (таблица 23).

Таблица 23.

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

		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оптимальностью расписания	2011	73.12%	18.97%	7.51%
	<b>2012</b>	<b>74.40%</b>	<b>10.40%</b>	<b>15.20%</b>
Обеспеченностью аудиториями	2011	63.64%	26.48%	9.88%
	<b>2012</b>	<b>70.80%</b>	<b>16.80%</b>	<b>12.40%</b>
Чистотой аудиторий и их оснащенностью современными техническими средствами обучения	2011	45.45%	42.69%	11.86%
	<b>2012</b>	<b>54.00%</b>	<b>22.40%</b>	<b>23.60%</b>

В отношении научно-методического и технологического обеспечения преподаватели более сдержаны в своих оценках, за исключением оценки доступности библиотек и электронных источников информации. Так, удовлетворены обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой – 54.40%, а учебно-методической литературой – 67.60% (таблица 24).

Таблица 24.

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

		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой	2011	43.08%	41.11%	15.81%
	<b>2012</b>	<b>67.60%</b>	<b>16.00%</b>	<b>16.40%</b>
Доступностью библиотек	2011	79.05%	13.44%	7.51%
	<b>2012</b>	<b>81.60%</b>	<b>6.00%</b>	<b>12.40%</b>
Доступностью электронных источников информации	2011	77.47%	14.62%	7.91%
	<b>2012</b>	<b>74.80%</b>	<b>11.20%</b>	<b>14.00%</b>
Обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой	2011	39.92%	35.57%	24.51%
	<b>2012</b>	<b>54.40%</b>	<b>21.60%</b>	<b>24.00%</b>

По сравнению с 2011 годом показатель удовлетворённости преподавателей вышеназванными параметрами вырос (за исключением доступности электронных ресурсов -2.67%). В частности, самый

значительный прирост произошел в обеспеченности преподавателей литературой (рост на 24.52%) – таблица 24.

*Таким образом, организация и обеспечение учебного процесса заслужили у преподавателей НИУ «БелГУ», в целом, удовлетворительную оценку. Проблемы данная категория респондентов видит в недостаточной чистоте и оснащенности аудиторий, обеспеченности образовательного процесса учебно-лабораторной базой.*

Оснащением рабочего места полностью удовлетворена только половина преподавателей (50.40%). Примерно такой же показатель удовлетворенности демонстрируют преподаватели, оценивая обеспечение кафедры множительной техникой (удовлетворены 49.20%). Оптимальностью режима работы не удовлетворен каждый седьмой респондент (таблица 25).

Таблица 25.

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

		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оснащением рабочего места	2011	46.64%	43.08%	10.28%
	<b>2012</b>	50.40%	23.20%	26.40%
Оптимальностью режима работы	2011	67.19%	21.74%	11.07%
	<b>2012</b>	64.00%	14.00%	22.00%
Обеспеченностью кафедры множительной техникой	2011	31.23%	58.10%	10.67%
	<b>2012</b>	49.20%	22.80%	28.00%

В сравнении с данными, полученными в прошлом году, выросли показатели удовлетворённости преподавателей оснащением рабочего места и обеспеченностью кафедры множительной техникой (на 3.76% и 17.97% соответственно). Но оптимальность режима работы удовлетворяет в 2012 году на 3.19% респондентов-преподавателей меньше, чем в 2011 году.

*Таким образом, некоторые показатели блока материально-технической обеспеченности растут, а показатель удовлетворённости преподавателей режимом работы сокращается.*

В социально-бытовом плане более всего преподавателей НИУ «БелГУ» удовлетворяет организация охраны труда и его безопасности (73.20% респондентов дали удовлетворительную оценку), а наименее – возможность получить качественную медицинскую помощь (35.60% респондентов выбрали вариант «не удовлетворен») – таблица 26.

Невысокую оценку получили условия и качество питания (только 35.20% удовлетворены). Около половины преподавателей удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки от университета, однако при этом каждый четвертый затруднился ответить на соответствующий вопрос.



Таблица 26.

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

		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Условиями и качеством питания	2011	40.71%	44.27%	15.02%
	<b>2012</b>	<b>35.20%</b>	<b>42.80%</b>	<b>22.00%</b>
Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	2011	43.48%	32.81%	23.72%
	<b>2012</b>	<b>34.00%</b>	<b>35.60%</b>	<b>30.40%</b>
Возможностью получения мер социальной поддержки от университета	2011	42.29%	37.94%	19.76%
	<b>2012</b>	<b>51.60%</b>	<b>23.60%</b>	<b>24.80%</b>
Организацией охраны труда и его безопасности на факультете	2011	66.40%	18.18%	15.42%
	<b>2012</b>	<b>73.20%</b>	<b>8.40%</b>	<b>18.40%</b>

Настораживает тот факт, что в сравнении с 2011 годом *существенно сократилась доля преподавателей удовлетворённых условиями и качеством питания (на 5.51%) и возможностью получения медицинской помощи (на 9.48%).*

Возможности самореализации в НИУ «БелГУ» преподаватели оценили также сдержанно. Показатели удовлетворенности в данном блоке находятся на уровне 60-70 процентов, при этом чаще всего респонденты удовлетворены возможностью реализации научных интересов (69.60%), а реже – возможностью участия в принятии управленческих решений (64.40%) – таблица 27.

Таблица 27.

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

		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете	2011	62.45%	16.21%	21.34%
	<b>2012</b>	<b>64.40%</b>	<b>7.20%</b>	<b>28.40%</b>
Возможностью повышения квалификации	2011	66.80%	19.37%	13.83%
	<b>2012</b>	<b>65.20%</b>	<b>12.80%</b>	<b>22.00%</b>
Возможностью реализации научных интересов	2011	67.59%	13.83%	18.58%
	<b>2012</b>	<b>69.60%</b>	<b>11.60%</b>	<b>18.80%</b>
Перспективами профессионального и карьерного роста	2011	57.31%	13.44%	29.25%
	<b>2012</b>	<b>68.40%</b>	<b>10.80%</b>	<b>20.80%</b>
Гарантиями занятости в	2011	68.77%	9.88%	21.34%

соответствии с контрактом	2012	64.80%	11.20%	24.00%
---------------------------	------	--------	--------	--------

В то же время каждый восьмой опрошенный преподаватель не удовлетворен имеющимися возможностями повышения квалификации (12.80%).

Сравнивая динамику показателей 2011 и 2012 годов можно отметить, что единой тенденции роста или сокращения удовлетворённости параметрами самореализации не наблюдается. Некоторые из них (возможность участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете; возможность реализации научных интересов; перспективы профессионального и карьерного роста) возросли, другие (возможность повышения квалификации; гарантии занятости в соответствии с контрактом) наоборот сократились (таблица 27).

*В целом можно говорить, что в НИУ «БелГУ» созданы условия для самореализации преподавателей, в то же время организация повышения квалификации требует дополнительного внимания со стороны администрации университета и факультетов.*

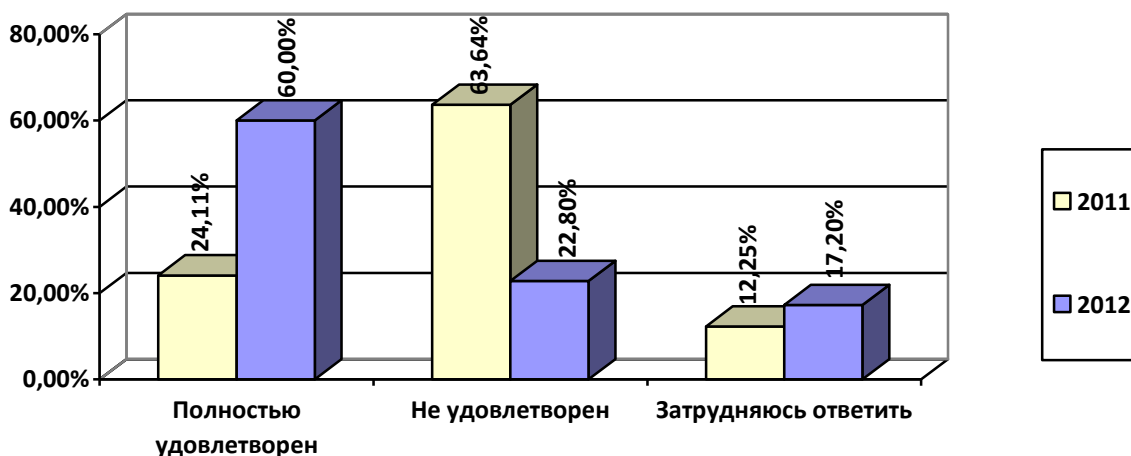
Существующую систему материальной мотивации респонденты оценили в целом позитивно. Большая часть преподавателей удовлетворена зарплатой, надбавками и другими формами материального поощрения (60.00%) – диаграмма 58.

Примечательно, что ещё год назад аналогичный опрос продемонстрировал существенно меньшую удовлетворенность преподавателей своей заработной платой. В 2011 году ею были удовлетворены только 24.11% преподавателей. По всей видимости, столь резкое изменение в оценке, отчасти можно объяснить всё большей зависимостью величины оплаты труда преподавателей, от их научно-исследовательских достижений (участие в грантах и т.д.).

Диаграмма 58.

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



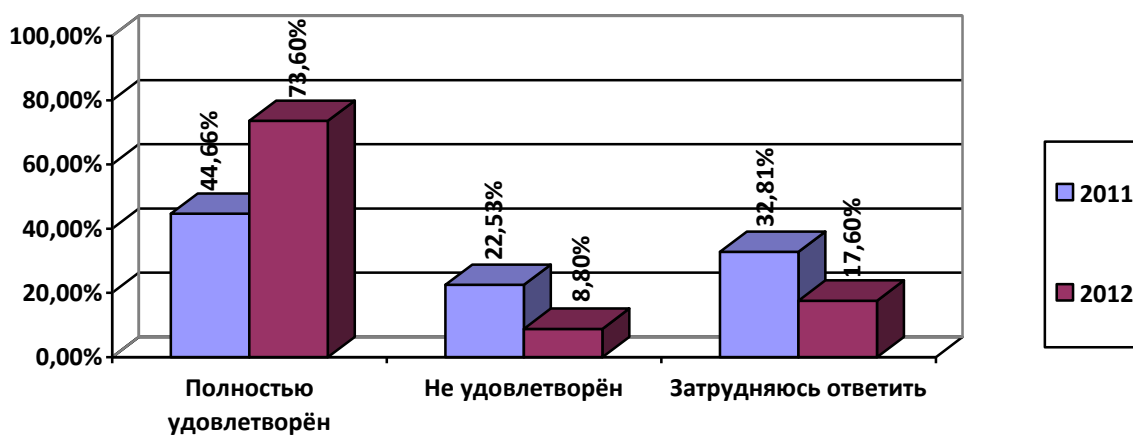


И все же доля удовлетворенных заработной платой в пределах 60.00% не представляется оптимальной, несмотря на то, что можно было ожидать менее высоких оценок. Очевидно, проблема частично сглаживается доплатами за работу кураторов.

Удовлетворены признанием своих успехов и достижений подавляющее число преподавателей НИУ «БелГУ» (73.60%). По сравнению с прошлым годом уровень удовлетворённости преподавателей этим параметром также возрос (на 28.94%) – диаграмма 59.

Диаграмма 59.

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

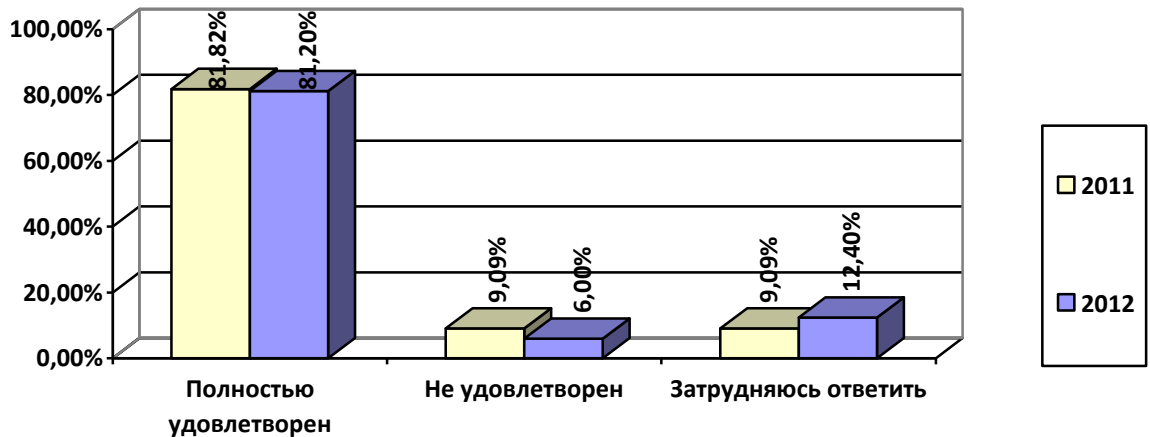


Таким образом, сложившаяся в университете система материальной и моральной мотивации получила вполне удовлетворительную оценку у большинства преподавателей.

Подавляющее большинство преподавателей полностью удовлетворяют взаимоотношения, сложившиеся в их коллективах (на это указали 81.20% опрошенных). Причем эта оценка остаётся стабильно высокой, практически не изменившись по сравнению с 2011 годом (диаграмма 60).

Диаграмма 60.

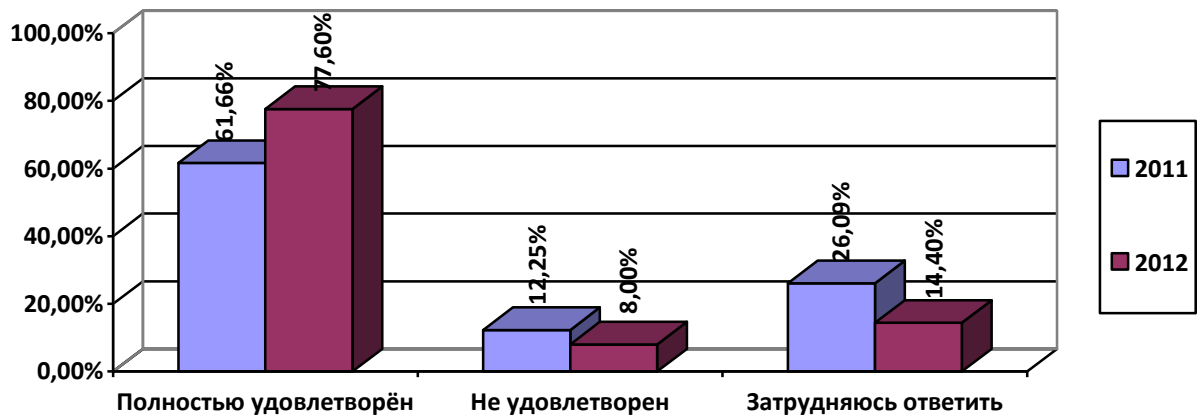
Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»



Оценки качества отношений с администрациями факультета и университета немного ниже (77.60% удовлетворены). Однако здесь можно отметить значительную положительную динамику: рост по сравнению с 2011 годом на 15.94% – диаграмма 61.

Диаграмма 61.

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



Таким образом, в большинстве случаев преподаватели НИУ «БелГУ» удовлетворены условиями профессиональной деятельности. Более всего их устраивают взаимоотношения в коллективе, доступность библиотек, оптимальность расписания.

Процент неудовлетворенных различными сторонами преподавательской жизни респондентов колеблется от 6.00% (взаимоотношения в коллективе и доступность библиотек) до 42.80% (условия и качество питания).

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

Мнение сотрудников университета, в отношении сильных сторон НИУ «БелГУ», сопоставимо с мнением преподавателей. В первую очередь респонденты отметили высокий уровень получаемых знаний (на это указали 47.50% респондентов), современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение (35.00%). Наличие устоявшихся традиций, обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза считают достоинством НИУ «БелГУ» 32.50% сотрудников – таблица 28.

Таблица 28.

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

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

За последний год наиболее значительно возросла доля сотрудников, считающих основным преимуществом НИУ «БелГУ» высокий уровень знаний (рост на 20.50%). Число сотрудников, считающих достоинством университета «возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получение дополнительного образования», напротив, сильно сократилось (с 53.00% до 16.25%).

В тоже время среди недостатков эта категория опрошенных, в первую очередь, отметила высокую стоимость обучения (12.50%), отсутствие свободы и ущемление интересов (11.25%). В несколько меньшей степени

слабыми сторонами НИУ «БелГУ», сотрудники считают – социальное неравенство в доступе к социальным благам и недостаточный уровень получаемых знаний (оба варианта по 8.75%) – таблица 29.

Таблица 29.

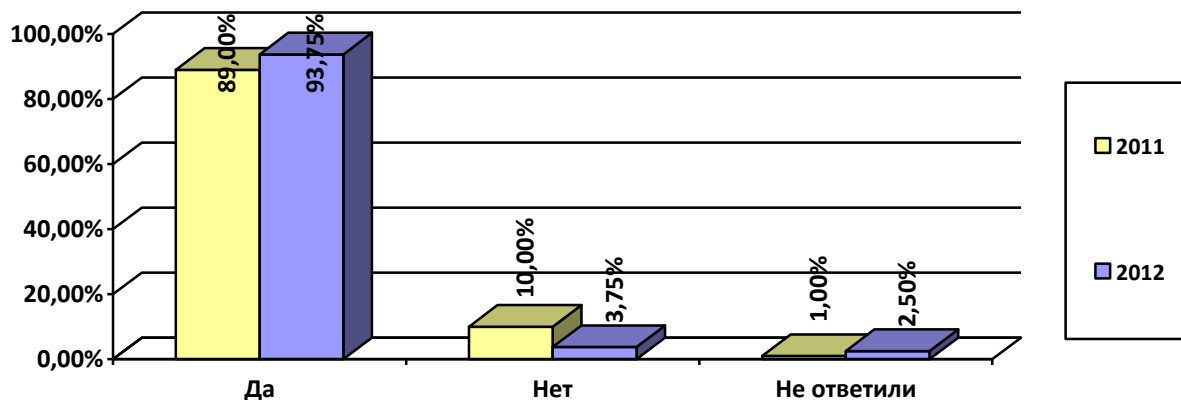
Распределение ответов сотрудников на вопрос:  
«А что отличает его от них в худшую сторону?»

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	1	1.25%	12	12.00%
Недостаточный уровень получаемых знаний	7	8.75%	22	22.00%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	4	5.00%	8	8.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	9	11.25%	7	7.00%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	6	7.50%	10	10.00%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	7	8.75%	16	16.00%
Высокая стоимость обучения	10	12.50%	13	13.00%
Отличий не вижу	19	23.75%	16	16.00%
Затрудняюсь ответить	30	37.50%	30	30.00%
<b>Всего</b>	80	100.00%	100	100.00%

Удовлетворительным является тот факт, что по сравнению с 2011 годом выросла доля сотрудников указавших, что они не видят отличий НИУ «БелГУ» от других университетов в худшую сторону (с 16.00% до 23.75%) или затруднились ответить (с 30.00% до 37.50%). Соответственно, почти все остальные варианты ответов «набрали» в 2012 году меньше голосов респондентов. Единственным исключением в этом ряду является доля отметивших в качестве недостатка «отсутствие свободы и ущемление интересов» – рост с 7.00% до 11.25% (таблица 29).

Немногим менее чем преподавателям, сотрудникам понятна миссия НИУ «БелГУ» (на это указали 93.75% респондентов). Важно заметить, что ещё год назад основную цель деятельности университета смогли определить 89.00 респондентов, т.е. на 4.75% меньше чем в 2012 году – диаграмма 62.

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



При этом в определении миссии университета они во многом солидарны с профессорско-преподавательским составом. Около трети сотрудников определяют её как «удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукция, производимую университетом», а также «повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы» (по 32.50% каждый из вариантов). Сотрудники реже утверждают, что университет призван обеспечивать высококвалифицированными кадрами регион (18.75%) – таблица 30.

Таблица 30.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	15	18.75%	37	41.57%
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	26	32.50%	48	53.93%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	6	7.50%	8	8.99%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	7	8.75%	8	8.99%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	26	32.50%	3	3.37%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	5	6.25%	15	16.85%
Затрудняюсь ответить	2	2.50%	4	4.49%

Не ответили	2	2.50%	-	-
<b>Всего</b>	80	100.00%	89	100.00%

Самым популярным вариантом определения миссии университета среди сотрудников в 2011 году был вариант «повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы» – 53.93% респондентов. К 2012 году число указавших на него сократилось до 32.50%, что совпадает с тенденцией, выявленной среди преподавателей НИУ «БелГУ» (таблица 30).

В рамках оценки условий, созданных для трудовой деятельности, сотрудники указали, что в большинстве случаев их удовлетворяет режим работы (такой вариант выбрали 78.75% опрошенных), оснащение рабочего места (75.00%), немногим реже – организация охраны труда и его безопасность (65.00%). При этом по всем трём направлениям наблюдается рост числа удовлетворённых. Наиболее значительно за минувший год возросло число сотрудников, удовлетворённых оснащением рабочего места (на 18.00%) – таблица 31.

Таблица 31.

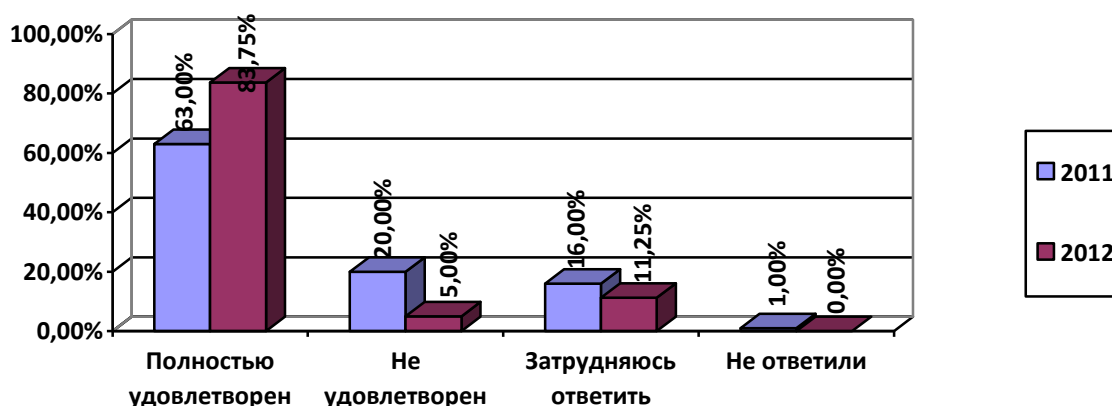
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оснащением рабочего места	2011	57.00%	34.00%	8.00%
	<b>2012</b>	<b>75.00%</b>	<b>8.75%</b>	<b>16.25%</b>
Оптимальностью режима работы	2011	73.00%	11.00%	15.00%
	<b>2012</b>	<b>78.75%</b>	<b>8.75%</b>	<b>12.50%</b>
Организацией охраны труда и его безопасности на факультете	2011	63.00%	11.00%	25.00%
	<b>2012</b>	<b>65.00%</b>	<b>16.25%</b>	<b>18.75%</b>

Более 3/4 сотрудников университета удовлетворены доступностью электронных источников информации (83.75%). Не удовлетворены этим параметром деятельности университета только 5.00% сотрудников, притом, что в 2011 году их было 20.00% (диаграмма 63).

Диаграмма 63.

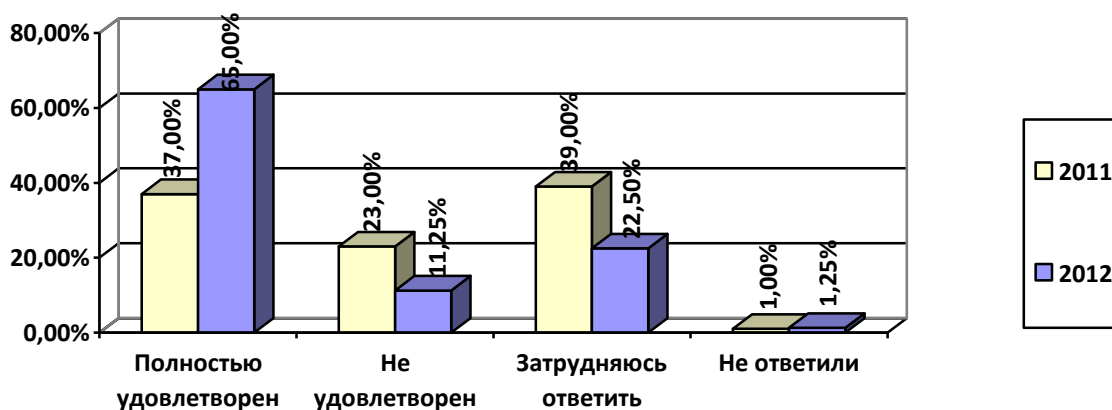
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»



В то же время обеспеченность методической литературой считают удовлетворительной существенно меньше опрошенных – 65.00%. Правда, и в оценке этого параметра наблюдается положительная динамика – рост числа удовлетворённых на 28.00% (диаграмма 64).

Диаграмма 64.

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



Почти половина опрошенных сотрудников либо не видит перспектив карьерного роста для себя, либо затруднилась ответить. Только 55.00% удовлетворительно оценивают возможности повышения квалификации, а 31.25% затруднились оценить гарантии собственной занятости в соответствии с контрактом – таблица 32.

Таблица 32.

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

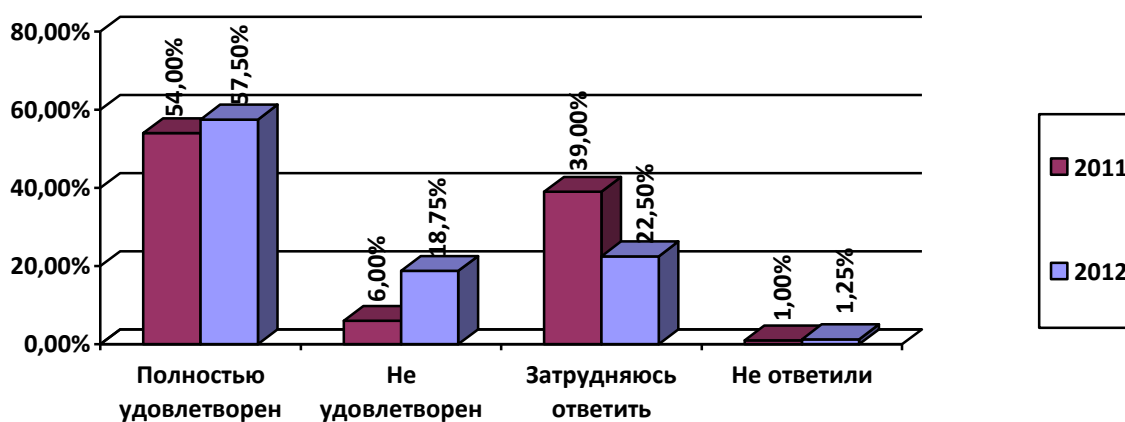
			Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Возможностью повышения квалификации	повышения	2011	56.00%	19.00%	24.00%
		2012	55.00%	21.25%	22.50%
Перспективами карьерного роста		2011	37.00%	31.00%	31.00%
		2012	52.50%	13.75%	32.50%
Гарантиями занятости в соответствии с контрактом	в	2011	60.00%	7.00%	32.00%
		2012	51.25%	16.25%	31.25%

В приведенном распределении ответов сложно выделить однозначную тенденцию. Оценка сотрудниками возможности повышения квалификации осталось, в целом, на уровне 2011 года. Перспективами своего карьерного роста, в 2012 году, удовлетворено на 15.50% больше сотрудников, чем год назад. В то же время гарантии занятости, сотрудники НИУ «БелГУ» оценивают как негативные на 9.25% больше.

Возможностью участия в принятии управленческих решений удовлетворены немногим больше половины опрошенных (57.50%). При этом каждый пятый сотрудник НИУ «БелГУ» (18.75%) неудовлетворен своим влиянием на процесс принятия решений и число это значительно возросло по сравнению с прошлым годом, когда не удовлетворены были всего 6.00% – 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 более всего сотрудников НИУ «БелГУ» удовлетворяет возможность получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости (43.75% опрошенных), чуть реже – возможность



получения мер социальной поддержки от университета (40.00%). Как и другие потребители, сотрудники указали на проблемы с организацией и качеством питания – неудовлетворительно эту позицию оценили 46.25% респондентов – таблица 33.

Таблица 33.

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

		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Условиями и качеством питания	2011	38.00%	46.00%	15.00%
	<b>2012</b>	33.75%	46.25%	18.75%
Возможностью качественную медицинскую помощь получить в случае необходимости	2011	52.00%	25.00%	22.00%
	<b>2012</b>	43.75%	33.75%	22.50%
Возможностью социальной университета получения поддержки мер от	2011	43.00%	28.00%	28.00%
	<b>2012</b>	40.00%	37.50%	22.50%

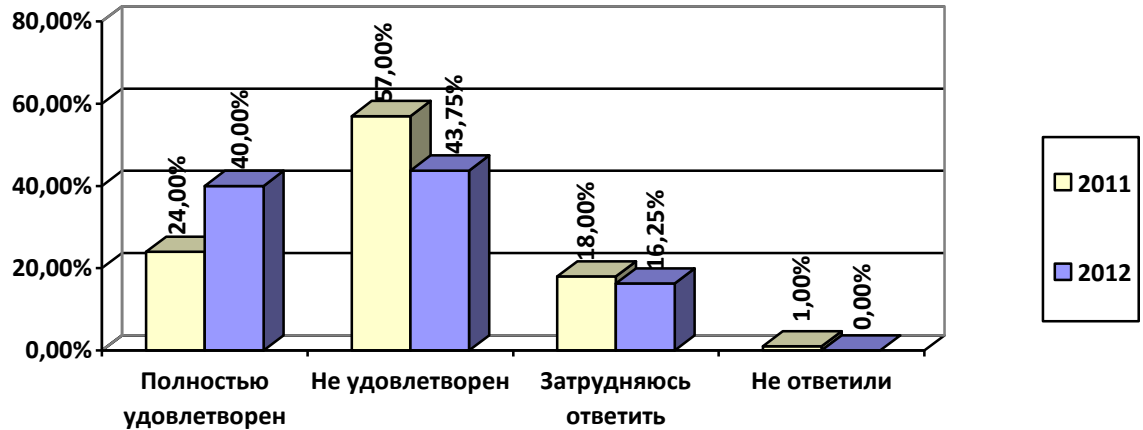
По всем трём социально-бытовым позициям наблюдается отрицательная динамика в распределении мнений сотрудников. Так, условиями и качеством питания удовлетворены на 4.25% меньше, чем в 2011 году, возможностью медицинского обслуживания на 8.25%, социальной поддержкой на 3.00% (таблица 33).

Напомним, что аналогичная тенденция была выявлена в оценке этих позиций преподавателями, поэтому по соответствующим направлениям работы требуется вмешательство администрации университета.

Существующую систему материальной мотивации сотрудники оценили несколько ниже, чем преподаватели. Не удовлетворены заработной платой 43.75% сотрудников. В 2011 году доля неудовлетворенных была еще выше 57.00% респондентов (диаграмма 66).

Диаграмма 66.

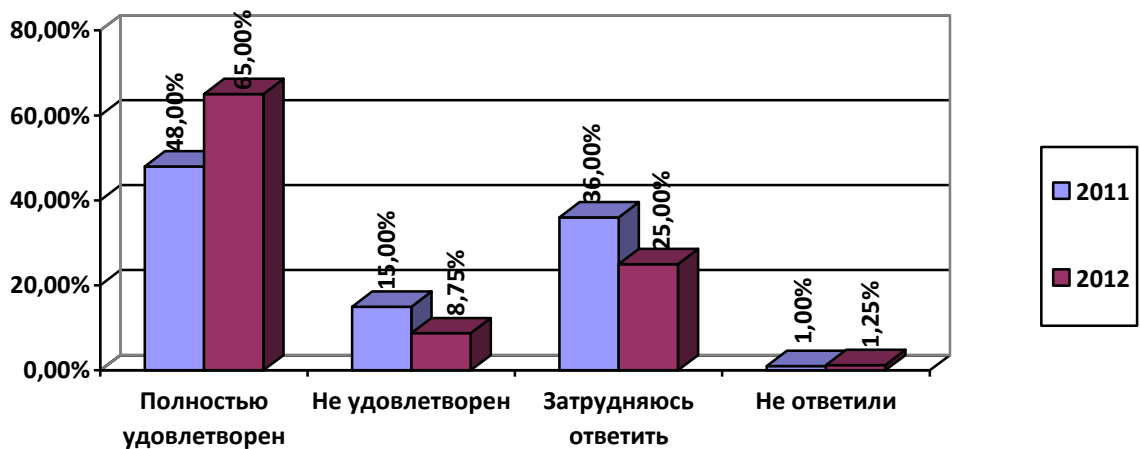
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»



Почти 2/3 сотрудников удовлетворены признанием их успехов и достижений, при этом каждый четвертый затруднился с ответом на соответствующий вопрос. Положительным является факт роста числа сотрудников, удовлетворённых существующей системой нематериальной мотивации на 17,00% по сравнению с 2011 годом (диаграмма 67).

Диаграмма 67.

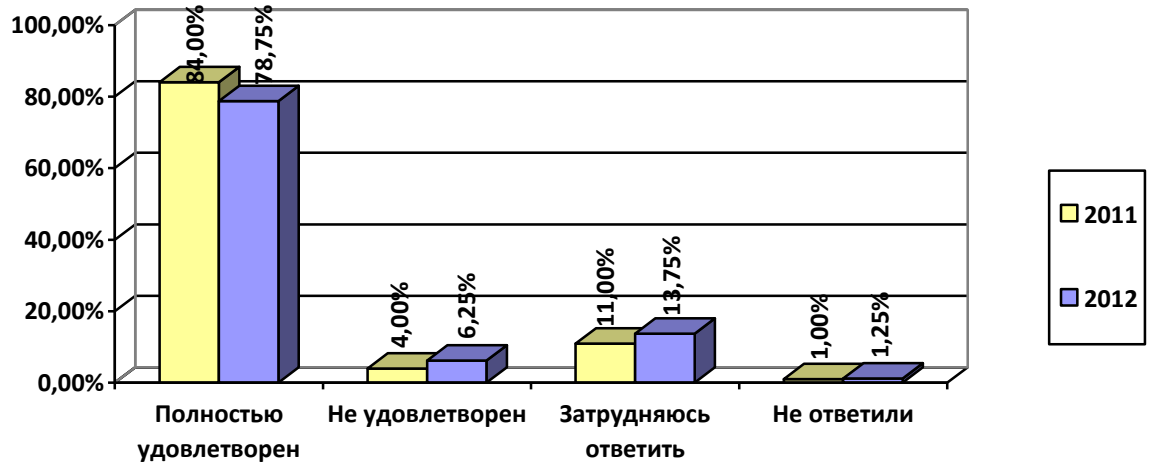
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов, достижений?»



Показатели социально-психологического комфорта, как и применительно к другим категориям респондентов, получили у сотрудников достаточно высокие оценки. 78,75% сотрудников университета удовлетворяют взаимоотношения в коллективе, а 67,50% – отношение администрации факультета и университета – диаграммы 68 и 69.

Диаграмма 68.

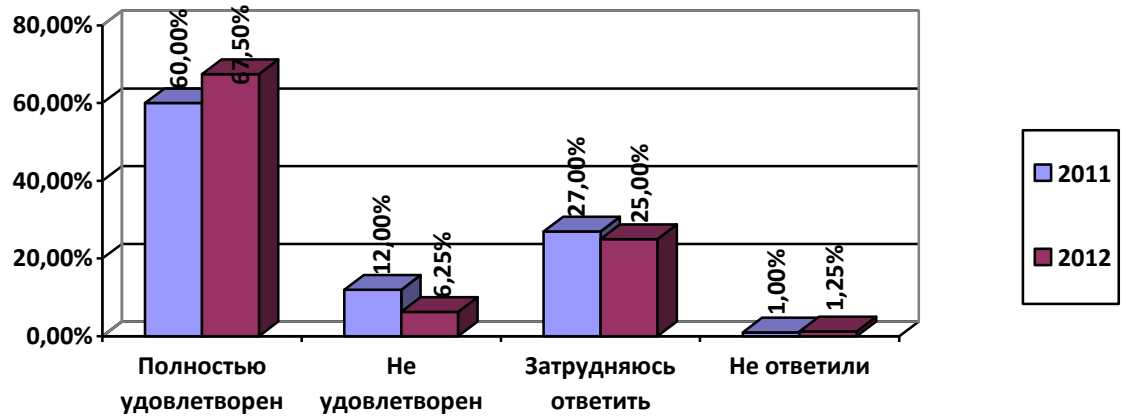
Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»



Однако, при этом, у показателей социально-психологического комфорта сотрудников разнонаправленные векторы движения. Так, число удовлетворённых взаимоотношениями в коллективе, за год сократилось на 5.25%, а удовлетворённых отношениями с администрацией – напротив, возросло на 7.50%.

Диаграмма 69.

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



Таким образом, в большинстве случаев сотрудники НИУ «БелГУ» удовлетворены условиями трудовой деятельности. Более всего их устраивают взаимоотношения в коллективе и оптимальность режима работы. Наибольшее количество неудовлетворительных оценок получила система материальной мотивации к труду.

Положительной тенденцией является рост доли сотрудников, удовлетворённых заработной платой и иными формами мотивации, а негативной – сокращение числа удовлетворённых социально-бытовыми возможностями (условия питания, медицинское обслуживание и т.д.).

Процент неудовлетворенных различными сторонами жизни сотрудников НИУ «БелГУ», колеблется от 5.00% (доступность

*электронных источников информации) до 46.25% (условия и качество питания).*

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

Оценка удовлетворенности качеством подготовки выпускников, данная работодателями, основана на показателях, характеризующих профессиональные и личностные качества выпускников, а также на показателях удовлетворенности организацией взаимодействия работодателей с администрацией университета, факультетов НИУ «БелГУ».

Опрошенные работодатели позитивно оценивают качество подготовки выпускников НИУ «БелГУ». Характеризуя уровень их теоретической и практической подготовленности, 45.58% респондентов оценили его, как «высокий», и 42.86% – как «удовлетворительный». В тоже время неудовлетворительную оценку дали всего 2.04% руководителей организаций, в которых работают выпускники НИУ «БелГУ».

Отметим, что за истекший год показатели уровня теоретической и практической подготовленности выпускников НИУ «БелГУ», в целом, улучшились. Так, доля работодателей, считающих, что этот уровень высокий выросла на 9.62%, а считающих, что он удовлетворительный – сократилась на 3.63% (таблица 34).

Таблица 34.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Высокий	134	45.58%	82	35.96%
Удовлетворительный	126	42.86%	106	46.49%
Неудовлетворительный	6	2.04%	1	0.44%
Затрудняюсь оценить	17	5.78%	20	8.77%
Не ответили	11	3.74%	19	8.33%
<b>Всего</b>	<b>294</b>	<b>100.00%</b>	<b>228</b>	<b>100.00%</b>

Оценивая современных выпускников НИУ «БелГУ», большинство работодателей отметили, что удовлетворены уровнем их теоретической подготовки по специальности (80.61%). Высокую оценку получили также умение работать в коллективе (78.23%), уровень компьютерной грамотности (74.83%), навыки самообучения (72.45%). В то же время управленческие знания, умения, навыки удовлетворительно оценили только немногим более половины опрошенных (56.12% соответственно) – 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?»

		Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Уровнем теоретической подготовки по специальности	2011	75.44%	2.19%	10.09%
	<b>2012</b>	<b>80.61%</b>	<b>7.14%</b>	<b>8.84%</b>
Наличием профессиональных умений, практических навыков	2011	57.46%	11.84%	18.42%
	<b>2012</b>	<b>69.05%</b>	<b>16.67%</b>	<b>10.88%</b>
Уровнем компьютерной грамотности	2011	71.93%	5.26%	10.53%
	<b>2012</b>	<b>74.83%</b>	<b>9.52%</b>	<b>12.24%</b>
Наличием управленческих знаний, умений, навыков	2011	39.91%	18.42%	29.39%
	<b>2012</b>	<b>56.12%</b>	<b>20.07%</b>	<b>19.73%</b>
Наличием навыков самоменеджмента	2011	57.89%	9.21%	20.61%
	<b>2012</b>	<b>62.59%</b>	<b>13.95%</b>	<b>19.73%</b>
Наличием навыков самообучения	2011	62.28%	8.33%	17.11%
	<b>2012</b>	<b>72.45%</b>	<b>9.52%</b>	<b>13.95%</b>
Умением работать в коллективе	2011	75.44%	1.75%	10.53%
	<b>2012</b>	<b>78.23%</b>	<b>7.48%</b>	<b>10.20%</b>
Умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям	2011	60.96%	7.46%	19.30%
	<b>2012</b>	<b>69.05%</b>	<b>8.16%</b>	<b>18.71%</b>

Анализируя изменения, произошедшие за последний год в оценках работодателями качеств выпускников НИУ «БелГУ», можно отметить, что самое значимое из них это рост числа удовлетворённых такими качествами как «наличие профессиональных умений, практических навыков» и «наличие управленческих знаний, умений, навыков» (на 11.59% и 16.21% соответственно) – таблица 35.

В личном плане работодатели выше всего оценивают наличие у выпускников таких качеств, как: ответственность (76.19% респондентов), добросовестность (75.51%), коммуникабельность и исполнительская дисциплина (по 74.15%) – 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?»

		Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Инициативностью	2011	60.09%	11.40%	16.23%
	<b>2012</b>	<b>67.35%</b>	<b>13.27%</b>	<b>15.31%</b>
Ответственностью	2011	71.29%	5.41%	11.02%
	<b>2012</b>	<b>76.19%</b>	<b>9.18%</b>	<b>11.22%</b>
Коммуникабельностью	2011	74.56%	3.51%	9.65%
	<b>2012</b>	<b>74.15%</b>	<b>8.84%</b>	<b>12.93%</b>
Способностью ответственность на себя	2011	50.00%	12.28%	25.44%
	<b>2012</b>	<b>59.52%</b>	<b>14.63%</b>	<b>21.77%</b>
Добросовестностью	2011	72.81%	3.07%	11.84%
	<b>2012</b>	<b>75.51%</b>	<b>7.14%</b>	<b>13.27%</b>
Хорошей обучаемостью стремлением к новым знаниям	2011	67.11%	4.82%	15.79%
	<b>2012</b>	<b>69.39%</b>	<b>7.14%</b>	<b>19.39%</b>
Способностями к творчеству, инновациям	2011	51.32%	12.72%	23.68%
	<b>2012</b>	<b>62.93%</b>	<b>11.56%</b>	<b>21.43%</b>
Исполнительской дисциплиной	2011	70.61%	3.51%	13.60%
	<b>2012</b>	<b>74.15%</b>	<b>7.14%</b>	<b>14.63%</b>
Целеустремленностью, желанием работать и проявить себя	2011	60.96%	7.46%	19.30%
	<b>2012</b>	<b>70.07%</b>	<b>7.14%</b>	<b>18.71%</b>

Не удовлетворены работодатели прежде всего такими качествами выпускников НИУ «БелГУ» как способность взять ответственность на себя (14.63%), инициативность (13.27%) и способность к творчеству, инновациям (11.56%).

По всем параметрам, характеризующим личные и профессиональные качества выпускников университета, за минувший год отмечен рост доли удовлетворённых работодателей. Так, самый существенный прирост, можно отметить в отношении показателя удовлетворённости таким качеством, как «способность взять ответственность на себя» (рост на 9.52%). Единственная характеристика, показатель удовлетворенности которой не вырос, это коммуникабельность (доля удовлетворённых сократилась на 0.41%) – таблица 36.

Определяющими качествами при приеме выпускника на работу, по мнению работодателей, являются: наличие профессиональных умений, практических навыков (такой вариант выбрали 60.88% опрошенных), уровень теоретической подготовки по профессии (42.52%), ответственность (30.27%), уровень компьютерной грамотности (23.47%). Гораздо реже других качеств работодатели отметили, что при приеме на работу ориентируются на

наличие навыков самоменеджмента (4.76%), и исполнительскую дисциплину (4.42%) – таблица 37.

Таблица 37.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Уровень теоретической подготовки по профессии	125	42.52%	71	31.14%
Наличие профессиональных умений, практических навыков	179	60.88%	133	58.33%
Наличие управленческих знаний, умений, навыков	19	6.46%	26	11.40%
Уровень компьютерной грамотности	69	23.47%	68	29.82%
Наличие навыков самоменеджмента	14	4.76%	3	1.32%
Наличие навыков самообучения	38	12.93%	35	15.35%
Умение быстро и легко адаптироваться к новым условиям	35	11.90%	27	11.84%
Инициативность	19	6.46%	14	6.14%
Коммуникабельность	20	6.80%	12	5.26%
Хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям	66	22.45%	68	29.82%
Добросовестность	62	21.09%	36	15.79%
Ответственность	89	30.27%	68	29.82%
Способности к творчеству, инновациям	16	5.44%	22	9.65%
Исполнительская дисциплина	13	4.42%	22	9.65%
Целеустремленность, желание работать и проявить себя	41	13.95%	31	13.60%
Умение работать в коллективе	33	11.22%	34	14.91%
Затрудняюсь ответить	8	2.72%	1	0.44%
Не ответили	1	0.34%	-	-
<b>Всего</b>	294	100.00%	228	100.00%

По сравнению с результатами 2011 года наиболее значительно возросла доля работодателей, ориентирующихся при приёме на работу на «уровень теоретической подготовки по профессии» (рост на 11.38%), сократилась же доля работодателей, считающих определяющим качеством «хорошую обучаемость и стремление к новым знаниям» (сокращение на 7.37%) – таблица 37.

По всей видимости, работодателям во всё большей мере требуются уже подготовленные специалисты, а не работники которых необходимо «доучивать» практическим навыкам. И университет в целом соответствует этим запросам.

*Но, несмотря на удовлетворенность качеством подготовки выпускников, в целом, работодателей не устраивает отсутствие у молодых людей профессиональных умений и практических навыков, что является следствием недостаточной практической направленности обучения.*

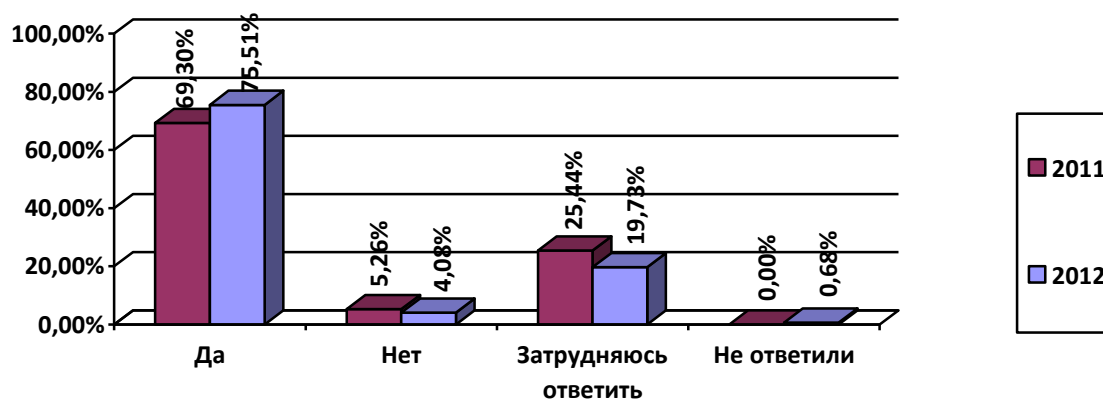


Большинство опрошенных работодателей готовы к сотрудничеству с администрацией НИУ «БелГУ» по вопросам качества подготовки выпускников (75.51% респондентов), при этом за минувший год доля таких работодателей возросла на 6.21% – диаграмма 70.

Половина работодателей (49.66%), участвовавших в опросе, уже имеет опыт взаимодействия с администрацией университета по вопросам качества подготовки выпускников. Это, безусловно, положительный факт, поскольку год назад таких работодателей было на 6.68% меньше.

Диаграмма 70.

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



Среди работодателей, имеющих опыт взаимодействия с администрацией университета и факультетов, практически половина удовлетворена организацией сотрудничества и возможностями привлечения студентов на работу в свою организацию (45.24% в первом и 43.54% опрошенных во втором случае). Реже работодатели удовлетворены своими возможностями участия в образовательном процессе (40.48%) и реагированием администрации университета на их просьбы (33.33) – таблица 38.

Таблица 38.

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

		Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников	2011	32.02%	0.88%	10.96%
	2012	45.24%	5.44%	14.63%
Возможностью участия в образовательном процессе	2011	24.12%	4.82%	14.91%
	2012	40.48%	6.46%	16.67%

Возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию	2011	31.14%	2.63%	10.09%
	<b>2012</b>	<b>43.54%</b>	<b>7.48%</b>	<b>15.31%</b>
Реагированием администрации университета на Ваши запросы и жалобы	2011	21.49%	1.32%	21.05%
	<b>2012</b>	<b>33.33%</b>	<b>7.48%</b>	<b>21.43%</b>

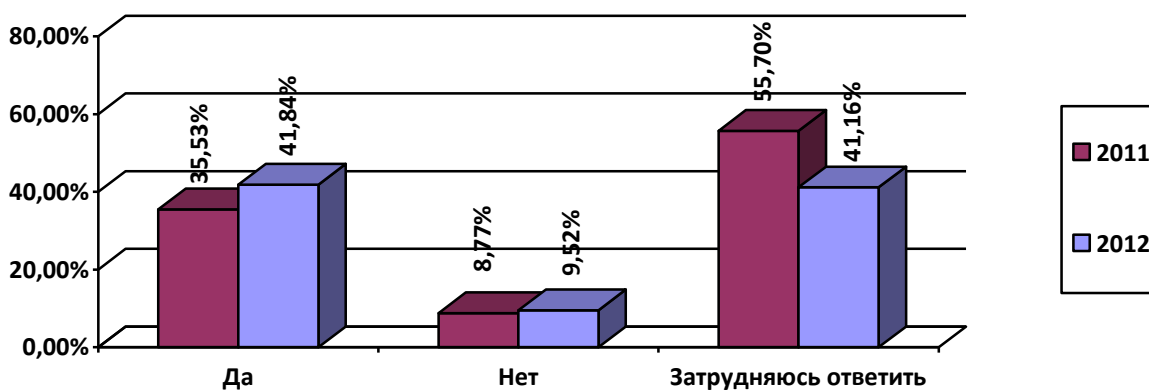
По сравнению с результатами, полученными год назад, по всем выделенным в таблице 38 позициям уровень удовлетворённости работодателей повысился. Наиболее существенно – по такой позиции, как «возможность участия в образовательном процессе» (рост на 16.36%).

В целях совершенствования организации взаимодействия с НИУ «БелГУ» работодатели предложили проводить совместные семинары, круглые столы и т.п. (3.06% респондентов).

При этом почти половина опрошенных работодателей не знает, хотели бы они выступать заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов (41.16% опрошенных), и примерно такое же количество выразили подобное желание – 41.84%. Удовлетворяет лишь тот факт, что по сравнению с результатами 2011 года, доля желающих быть заказчиками выросла на 6.31% (диаграмма 71).

Диаграмма 71.

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Хотели бы Вы выступать 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 57.14% респондентов), практической психологии (27.89%), менеджмента в профессиональной сфере (26.53%). Менее других, по мнению работодателей, в профессиональной деятельности востребованы знания по политическому управлению (1.36%) и обеспечению связей с общественностью (3.06%) – таблица 39.

Таблица 39.

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

	Количество 2012		Количество 2011	
	абс.	%	абс.	%
Право	54	18.37%	57	25.00%
Компьютерные и информационные технологии	168	57.14%	123	53.95%
Основы государственной службы	29	9.86%	35	15.35%
Государственное строительство	10	3.40%	8	3.51%
Практическая психология	82	27.89%	58	25.44%
Организация информационно-аналитической работы	48	16.33%	49	21.49%
Менеджмент в профессиональной сфере	78	26.53%	65	28.51%
Основы бухгалтерского учета	27	9.18%	39	17.11%
Организация научной деятельности	56	19.05%	37	16.23%
Реализация социальной политики	20	6.80%	27	11.84%
Управление персоналом, работа с кадрами	52	17.69%	54	23.68%
Экономический анализ	32	10.88%	56	24.56%
Делопроизводство	38	12.93%	63	27.63%
Политическое управление	4	1.36%	4	1.75%
Обеспечение связей с общественностью (PR)	9	3.06%	12	5.26%
Проектное управление	15	5.10%	24	10.53%
Затрудняюсь ответить	21	7.14%	14	6.14%
Предметы специализации	1	0.34%	-	-
Финансирование	1	0.34%	-	-
Не ответили	2	0.68%	-	-
<b>Всего</b>	<b>294</b>	<b>100.00%</b>	<b>228</b>	<b>100.00%</b>

По сравнению с результатами опроса работодателей 2011 года, наиболее сильно выросла доля считающих, что при подготовке будущих специалистов особое внимание следует уделять освоению ими компьютерных и информационных технологий (рост на 3.19%).

В целях совершенствования практической подготовленности выпускников НИУ «БелГУ» работодатели считают необходимым усилить практическую направленность обучения студентов (5.10% опрошенных).

*Таким образом, в целом уровень теоретической и практической подготовленности выпускников НИУ «БелГУ» охарактеризован большинством работодателей как удовлетворительный.*

*В тоже время в ходе исследования респонденты неоднократно отмечали недостаточность практической подготовленности выпускников специальности НИУ «БелГУ», причем для большинства из них этот фактор является определяющим при приеме на работу.*

#### 4. Выводы и рекомендации

Итак, анализ результатов опроса потребителей о качестве образовательных услуг НИУ «БелГУ» позволил сделать следующие выводы. При этом остается актуальной часть заключений, сделанных по итогам мониторинга 2011 года. В частности, подтверждаются два общих положения:

1. Инструментарий, разработанный для проведения данного исследования, в целом, позволяет диагностировать удовлетворенность потребителей качеством образовательных услуг в НИУ «БелГУ» и может в дальнейшем применяться в рамках мониторинга качества образовательных услуг университета.

2. Результаты исследования позволяют констатировать, что практически все категории потребителей в той или иной степени удовлетворены качеством образовательных услуг НИУ «БелГУ». В то же время повышение качества обучения в университете возможно за счет решения ряда общих для всех категорий проблем.

Вместе с тем, в отношении позиции отдельных категорий респондентов целесообразно внести некоторые уточнения и коррективы.

Результаты опроса потенциальных потребителей образовательных услуг – *абитуриентов*, позволяют утверждать, что у большинства из них сформировано и сохраняется представление о престижности НИУ «БелГУ» и большом выборе предлагаемых им специальностей. Более того, фактор наличия в университете необходимой специальности приобретает все более заметное значение в выборе абитуриентов. И если этот выбор сделан в пользу НИУ «БелГУ», то, скорее всего, вуз довольно адекватно учитывает потребности потребителей образовательных услуг.

Следует отметить и ряд негативных обстоятельств. Во-первых, ориентацию значительной доли абитуриентов (каждый седьмой) не на качество знаний, но лишь на получение диплома, что создает множество трудностей для ведения образовательной деятельности. Во-вторых, неоптимальную организацию образовательного маркетинга, вследствие чего три четвертых абитуриентов не участвует в профориентационных мероприятиях. А это значит, что они в ряде случаев проводятся впустую.

Следовательно, вновь можно констатировать, что представляется необходимым более детально проработать профориентационную стратегию вуза и факультетов. Она должна учитывать информационные потребности абитуриентов, их родителей и приемлемость для них формата профориентационных мероприятий (например, может быть организована возможность интерактивного общения на сайте НИУ «БелГУ» и факультетов с администрацией, преподавателями и студентами (представителями студенческого самоуправления)). Кроме того, в рамках стратегии необходимо 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 опроса в 2011 году, но, очевидно, за прошедший с этого времени период ситуацию принципиально не изменилась.

Результаты проведенного исследования позволяют констатировать, что большинство обучающихся НИУ «БелГУ» удовлетворено качеством организации учебного процесса, морально-психологическими и бытовыми условиями обучения. В то же время некоторые позиции выглядят проблемными. При этом более всего морально-психологическим климатом, что дает основание довольно высоко оценивать усилия университета, направленные на формирование благоприятной (комфортной) корпоративной среды.

*Студенты.* Представители этой категории потребителей более всего удовлетворены графиком и содержанием образовательного процесса, качеством преподавания, возможностью получения дополнительного образования, доступность электронных источников информации, отношением к ним преподавателей и сотрудников, отношениями в коллективе в целом.

Однако значительно ниже показатели удовлетворенности организацией практик, условиями и качеством питания, возможностями получения качественной медицинской помощи, мер социальной поддержки, организацией самоуправления и признанием студенческих достижений и успехов.

Довольно низка убежденность студентов в том, что получаемое ими образование гарантирует трудоустройство. Полностью в этом уверены лишь 15% участников опроса. А ситуацией на рынке труда не удовлетворен каждый четвертый респондент.

Анализ ответов *аспирантов* показывает, что, более всего они удовлетворены доступностью библиотек, возможностью получения информации и методической помощи, отношениями с преподавателями и, что несколько неожиданно, если учитывать ответы студентов, качеством питания.

Вместе с тем сократилась доля аспирантов, удовлетворенных качеством организации НИР. И это довольно тревожный фактор. Кроме того, сравнительно низкими являются показатели удовлетворенности доступностью электронных источников информации, материально-техническим обеспечением проведения исследований, апробацией и внедрением их результатов (правда, данный показатель вырос по отношению к прошлому году), регистрацией и охраной интеллектуальных прав, организацией стажировки и возможностями получения медицинской помощи.

*Слушатели ДПО.* Проблемы в организации обучения в этом случае связаны, по мнению респондентов, с недостаточной доступностью ресурсов библиотек университета, обеспеченностью методической литературой, возможностями участия в НИР, творческого самовыражения, также

условиями и качеством питания и возможностями получения медицинской помощи.

Вместе с тем, слушатели ДПО довольно высоко оценивают уровень получаемых ими знаний, состояние инфраструктуры вуза, график и содержание образовательного процесса, состояние морально-психологического климата.

Большинство *преподавателей* удовлетворены условиями, созданными для их профессиональной деятельности. Проблемы этих категорий респондентов, в первую очередь, связаны с оснащением рабочего места, недостатком множительной техники (правда, данный показатель вырос по сравнению с прошлым годом), недостатком реальных возможностей получения мер социальной поддержки и охраны здоровья, низким качеством питания. Вызывает некоторое удивление сравнительно высокий показатель удовлетворенности заработной платой. Очевидно, в данном случае респонденты учитывают доплаты за кураторскую работу.

Сотрудники университета, напротив, уровнем заработной платы удовлетворены значительно меньше, равно как гарантией занятости, возможностями карьеры и профессионального развития, доступностью медицинской помощи, мерами социальной поддержки.

Результаты исследования позволяют констатировать, что большинство *работодателей* довольно позитивно воспринимает уровень подготовки выпускников университета. Более того, общая оценка работодателями уровня теоретической и практической подготовки выпускников за год даже улучшилась. Однако респонденты данной группы сравнительно низко оценивают управленческие навыки выходящих из стен университета специалистов, навыки в области самоменеджмента и ответственность.

Работодатели в целом готовы к сотрудничеству с университетом и довольно высоко оценивают накопленную в данном отношении практику. При этом, правда, довольно критично оценивают способность университета адекватно реагировать на жалобы и замечания.

При подготовке будущих специалистов работодатели считают необходимым сделать упор на освоение студентами компьютерных и информационных технологий, практической психологии, менеджмента в профессиональной сфере

Авторы исследования вновь считают необходимым рекомендовать администрациям факультетов совместно с Центром трудоустройства выпускников и потенциальными работодателями разработать план мероприятий по обеспечению практической направленности обучения. Перспективными видится развитие таких направлений сотрудничества НИУ «БелГУ» с потенциальными работодателями, как: 1) организация целевой подготовки специалистов в соответствии с текущими и перспективными кадровыми потребностями работодателей; 2) организация и эффективный контроль прохождения студентами производственных и преддипломных практик; 3) привлечение специалистов-практиков к участию в образовательном процессе; 4) включение проблемных вопросов

регионального управления в тематику студенческих научных работ, дипломных и курсовых проектов.

**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 связи с вступлением России в Болонский процесс актуальной становится проблема обеспечения необходимого качества высшего образования. В России до недавнего времени проблема качества образования решалась в пределах требований государственной идеологии: качество работы учебного заведения оценивалось в соответствии с тем, как оно исполняло существовавшие учебные программы и планы, использовало технические средства и т. д.

В ходе реформы 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». Следовательно, основное содержательное управление качеством подготовки специалистов осуществляется на уровне учебно-методического объединения и конкретного вуза.



Исследование мнений потребителей является особенно актуальным в силу его длительного игнорирования, что привело к ряду проблем, стоящих в настоящее время перед российскими вузами и системой образования в целом. На рынке труда наблюдается очевидный дисбаланс спроса и предложения по отдельным специальностям, а также сложилось несоответствие между высокой динамикой потребностей рынка труда в специалистах с определёнными профессиональными компетенциями и инерционностью системы высшего образования с точки зрения своевременного обновления образовательных программ.

Однако на сегодняшний день не разработано комплексного решения данной задачи, которое бы включало весь необходимый набор алгоритмического, методического и программного обеспечения. Это связано с объёмностью и многогранностью темы, каждый из аспектов которой требует глубоких самостоятельных исследований и тщательной проработки.

Основным направлением решения стратегических и оперативных задач управления качеством подготовки специалистов в современных вузах стала разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК). Наиболее важным моментом создания и функционирования такой системы, является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия установленным требованиям.

В рамках международных стандартов менеджмента качества серии ИСО 9000 выделены восемь основных принципов деятельности организации: ориентация на потребителя, лидерство руководства и последовательность в достижении целей, менеджмент на основе понимания процессов и фактов, вовлечение персонала, непрерывная познавательная деятельность и инновации, развитие партнерства, взаимодействие с обществом, ориентация на результаты. На первом месте среди выделенных принципов стоит ориентация на потребителя, что характерно для рыночной экономики. В связи с этим актуализируется задача обеспечения оперативной обратной связи вуза с потребителями. Для современного вуза процесс вхождения в систему рыночных отношений сопровождается необходимостью реализации таких несвойственных ранее функций как изучение потребностей рынка труда (чаще всего регионального), спектра предлагаемых образовательных услуг другими вузами, удовлетворенности потребителей образовательных услуг. Соответственно возникает необходимость систематизации данной деятельности.

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 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 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).

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. Пospelов, 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 удостоверенный 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 и использование 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, имеющихся 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.***

По характеру элементов генеральная совокупность исследования является конкретной, то есть организованной и состоит из нескольких частей: абитуриенты; обучающиеся (университета, филиалов и медколледжа); преподаватели; сотрудники; работодатели.

Разная степень доступности элементов генеральной совокупности и их готовности участвовать в исследовании, ее достаточная однородность, заданная организационным обеспечением деятельности определяет подход к формированию выборочной совокупности. Для решения задач исследования наиболее целесообразной является квотная выборка, позволяющая построить микромодель генеральной совокупности потребителей образовательных услуг НИУ «БелГУ».

Методика расчета квотной выборки предполагает использование статистических данных о контрольных признаках элементов генеральной совокупности. Все данные о том или ином признаке являются квотами, а их числовые значения – параметрами квот. Выборка является многоступенчатой. В ней каждая последующая единица отбора является гнездом единиц более низкого уровня. Данная выборка является репрезентативной по отношению к генеральной совокупности.

Представленная модель выборки исследования позволяет утверждать, что оценки статистических характеристик, полученных в результате обработки данных выборочной совокупности, будут состоятельными и репрезентативными (т.е. при увеличении объема выборки будут сходиться по вероятности к соответствующей статистической характеристике, рассчитанной по генеральной совокупности), несмещенными (т.е. оценка статистической характеристики не будет иметь систематической ошибки), эффективными (т.е. выбранная несмещенная оценка будет обладать по сравнению с другими наименьшей дисперсией по отношению к рассчитываемой статистической характеристике).

### **2.1. Мониторинг удовлетворенности абитуриентов.**

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности абитуриентов НИУ «БелГУ» 2011 года выступал факультет, на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 976 абитуриентов.

## 2.2. Мониторинг удовлетворенности обучающихся (университета, филиалов и медколледжа).

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности студентов выступили факультет, форма обучения, уровень получаемого образования (таблицы 1, 2, 3), аспирантов – статус аспиранта, докторанта, интерна НИУ «БелГУ», слушателей курсов ДПО – направление подготовки. Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 2800 респондентов, в том числе получающих образовательные услуги: по программам среднего профессионального образования (медицинский колледж) – 111; по программам высшего профессионального образования – 2389 студентов; по программам послевузовского профессионального образования – 100 аспирантов и докторантов; по программам дополнительного профессионального образования – 200 слушателей.

### *Проект выборки.*

Распределение респондентов по основным квотным признакам приведено в таблицах 1-3.

Таблица 1.

Факультет	Очное отделение					Заочное, очно-заочное отделение (специалитет (2-4 курсы), магистратура)	Всего
	Специалитет			Бакалавриат, 2-3 курсы	Магистратура		
	2 курс	3 курс	4 курс				
Математики и информационных технологий	2	3	10	3	3	16	37
Филологический	4	5	6	2	3	8	28
Романо-германской филологии	26	23	29	1	4	9	92
Биолого-химический	6	4	4	5	7	11	37
Физической культуры	10	10	11	4	1	24	60
Педагогический	11	9	7	5	8	71	111
Исторический	10	8	10	5	2	24	59
Юридический	44	32	32	8	7	57	180
Медицинский	40	30	36	-	-	76	182
Экономический	45	47	59	9	14	81	255
Управления и предпринимательства	27	23	28	4	11	81	174
Социально-теологический	5	6	4	4	8	24	51

Геолого-географический	10	8	15	10	7	19	69
Компьютерных наук и телекоммуникаций	23	22	27	8	5	31	116
Психологии	13	10	9	1	5	8	46
Журналистики	5	5	6	2	5	9	32
Бизнеса и сервиса	46	48	55	3	17	68	237
Институт государственного и муниципального управления	24	15	15	-	3	26	83
Инженерно-физический	8	5	7	2	4	-	26
Фармацевтический	10	6	6	-	-	52	74
Международный	-	-	-	7	2	-	9
Алексеевский ф-л	19	16	28	-	-	73	136
Старооскольский ф-л	31	32	43	3	-	186	295
Медицинский колледж	46	42	15	-	-	8	111
<b>Всего</b>	<b>465</b>	<b>409</b>	<b>462</b>	<b>86</b>	<b>116</b>	<b>962</b>	<b>2500</b>

Таблица 2.

Аспиранты, докторанты	100
-----------------------	-----

Таблица 3.

Получающие дополнительное образование	200
---------------------------------------	-----

### 2.3. Мониторинг удовлетворенности преподавателей.

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности преподавательского состава НИУ «БелГУ» выступили категории должностей. Выборочная совокупность составляет 250 респондентов.

#### *Проект выборки.*

Распределение респондентов по основным квотным признакам приведено в таблице 4.

Таблица 4.

Профессорско-преподавательский состав	Количество респондентов
Деканы	4
Зав. кафедрами	19



Профессора	24
Доценты	102
Ст. преподаватели	55
Преподаватели, ассистенты	46
<b>Всего</b>	<b>250</b>

#### **2.4. Мониторинг удовлетворенности сотрудников.**

Выборочная совокупность составляет 80 респондентов. Выбор категорий респондентов по квотному признаку нецелесообразен.

#### **2.5. Мониторинг удовлетворенности работодателей выполнением университетом требований в сфере образовательных услуг.**

В качестве квотного признака для построения выборочной совокупности для организации опроса работодателей Белгородской области выступает наличие договорных отношений организации (учреждения) со структурными подразделениями (факультетами) НИУ «БелГУ». Выборочная совокупность составляет 300 респондентов.

##### *Проект выборки.*

Распределение респондентов по основным квотным признакам приведено в таблице 5.

Таблица 5.

Факультет	Количество респондентов
Математики и информационных технологий	15
Филологический	15
Романо-германской филологии	15
Биолого-химический	15
Физической культуры	15
Педагогический	15
Исторический	15
Юридический	15
Медицинский	15
Экономический	15
Управления и предпринимательства	15
Социально-теологический	15
Геолого-географический	15
Компьютерных наук и телекоммуникаций	15
Психологии	15
Журналистики	15
Бизнеса и сервиса	15
Институт государственного и муниципального	15

управления	
Инженерно-физический	15
Фармацевтический	15
<b>Всего</b>	<b>300</b>

### ***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».

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

Студенты:

	Показатели
<i>Организация образовательного процесса</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b>            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><b>Удовлетворенность:</b>            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><b>Удовлетворенность:</b>            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>	<p><b>Удовлетворенность:</b>            организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)            перспективами трудоустройства по специальности</p>
<i>Социально-бытовые условия</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b>            условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью</p>

	<p>питания и др.)</p> <p>условиями проживания в общежитии</p> <p>возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости</p> <p>возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.)</p>
<i>Социально-психологический комфорт</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b></p> <p>взаимоотношениями в студенческом коллективе</p> <p>отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета</p> <p>взаимоотношениями с куратором</p> <p>признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)</p>

Обучающиеся:

	Показатели
<i>Организация образовательного процесса</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b></p> <p>графиком учебы</p> <p>содержанием учебы</p> <p>возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин</p> <p>качеством преподавания</p>
<i>Обеспечение образовательного процесса</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b></p> <p>обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой</p> <p>доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)</p> <p>доступностью электронных источников информации (наличие возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)</p> <p>оснащенностью и чистотой аудиторий</p>
<i>Условия для самовыражения и самореализации</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b></p> <p>возможностями участия в научно-исследовательской деятельности</p> <p>возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)</p>
<i>Социально-бытовые условия</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b></p> <p>условиями и качеством питания (режимом работы</p>

	столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)
	возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости
<i>Социально-психологический комфорт</i>	<b>Удовлетворенность:</b> взаимоотношениями в студенческом коллективе отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета

Преподаватели:

	Показатели
<i>Организация образовательного процесса</i>	<b>Удовлетворенность:</b> оптимальностью расписания обеспеченностью аудиториями
<i>Обеспечение образовательного процесса</i>	<b>Удовлетворенность:</b> 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>	<b>Удовлетворенность:</b> обеспеченностью кафедры множительной техникой оснащением рабочего места оптимальностью режима работы
<i>Возможности самовыражения и самореализации</i>	<b>Удовлетворенность:</b> 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>	<p><b>Удовлетворенность:</b>  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</p>
<i>Социально-психологический комфорт</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b>  взаимоотношениями в коллективе  отношением администрации факультета и университета  взаимоотношениями с куратором  признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)</p>

Сотрудники:

	Показатели
<i>Условия труда</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b>  оснащением рабочего места  оптимальностью режима работы  обеспеченностью методической литературой  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><b>Удовлетворенность:</b>  возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете  возможностью повышения квалификации  перспективами карьерного роста  гарантиями занятости в соответствии с контрактом</p>
<i>Социально-бытовые условия</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b>  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.)</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><b>Удовлетворенность:</b></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><b>Удовлетворенность:</b></p> <p>уровнем теоретической подготовки по профессии</p> <p>наличием профессиональных умений, практических навыков</p> <p>уровнем компьютерной грамотности</p>
	<p>наличием управленческих знаний, умений, навыков (способность анализировать ситуацию, планировать деятельность, принимать решения, прогнозировать последствия решений и др.)</p> <p>навыков самоменеджмента (умением организовать рабочее место, рационально использовать рабочее время и др.)</p> <p>наличием навыков самообучения</p>
<i>Личные качества</i>	<p><b>Удовлетворенность:</b></p> <p>умением работать в коллективе</p> <p>инициативностью</p> <p>мобильностью</p> <p>ответственностью</p> <p>коммуникабельностью</p> <p>способностью взять ответственность на себя</p> <p>добросовестностью</p> <p>хорошей обучаемостью и стремлением к новым знаниям</p> <p>способностями к творчеству, инновациям</p> <p>исполнительской дисциплиной</p> <p>целеустремленностью, желанием работать и проявить себя</p> <p>умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям</p>

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

**Анализ провел:**

руководитель  
научно-образовательного  
Центра социальных  
технологий НИУ «БелГУ»

\_\_\_\_\_ Бабинцев В.П. \_\_\_\_\_. 2012

**Согласовано:**

начальник управления  
методической работы  
и качества образования НИУ «БелГУ»

\_\_\_\_\_ Ситникова М.И. \_\_\_\_\_. 2012