

УДК 303.423

## СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Гайдукова Г. Н.

*Институт государственного и муниципального управления ФГАОУВПО НИУ «Белгородский государственный университет», Белгород, Россия (308015, Белгород, ул. Победы, 85) e-mail: [G\\_Gaidukova@bsu.edu.ru](mailto:G_Gaidukova@bsu.edu.ru)*

---

В статье характеризуются свойства и характеристики образовательного процесса, которые придают ему способность удовлетворять образовательные запросы конкретных потребителей. Выявлены проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, его измерением и управлением им. Обоснована позиция о том, что основой для непрерывного улучшения качества образовательного, научного, производственного и иных процессов является система эффективной обратной связи со всеми заинтересованными сторонами. Охарактеризована удовлетворенность качеством образовательных услуг основных потребителей: абитуриентов, студентов и работодателей. Выявлены основные проблемы, снижающие удовлетворенность потребителей: упущения в профориентационной работе; недостаточные возможности в выборе специализации и вариативных дисциплин; слабая обеспеченность учебно-методической литературой; низкое качество питания; недостаточная практическая направленность обучения. Предложены практические рекомендации по решению указанных проблем.

---

Ключевые слова: качество образовательных услуг, удовлетворенность, мониторинг.

## SOCIOLOGICAL MONITORING OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICES

Gaidukova G. N.

*National Research University «Belgorod State University», Belgorod, Russia (308015, Belgorod, Pobeyst. 85) e-mail: [G\\_Gaidukova@bsu.edu.ru](mailto:G_Gaidukova@bsu.edu.ru)*

---

The article is focus on the properties and characteristics of the educational process, which gives it the ability to respond to the educational needs of specific customers. The problems associated with determining the quality of educational services, its measurement and its management. The position that the basis for the continuous quality improvement of educational, scientific, industrial and other processes is a system of effective feedback from all interested parties have been confirmed. The satisfactions with the quality of educational services of the main consumers (the applicants, students and employers) have been characterized. The key problems, decreasing customer satisfaction: omissions in the career-guidance work; lack of opportunities in the choice of specialization and optional disciplines; weak provision with educational-methodical literature; poor quality of supply; lack of practical training have been identified. The practical recommendations for the solution of these problems have been proposed.

---

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

Развитие рыночных отношений в России коренным образом изменило экономические условия функционирования образовательного сектора. Современные условия характеризуются повышенной нестабильностью, усилением конкуренции на рынке образовательных услуг и существенным сокращением финансирования вузов. Образование, оставаясь важнейшей социальной отраслью, обеспечивающей потребности человека в получении знаний, все в большей степени ориентируется на запросы рынка труда, а образовательные учреждения сами становятся субъектами рыночной экономики. В такой ситуации важнейшим условием конкурентоспособности вуза является качество предоставляемых им образовательных услуг.

В настоящее время все большее число работников сферы образования выступает за идею качества образования как господствующую, обеспечивающую высокую конкурентоспособность, оптимальную организацию и управление учебным заведением, выход на мировой рынок образовательной деятельности за счет подготовки высококвалифицированных специалистов, удовлетворяющих требованиям международных стандартов [1].

До недавнего времени в России проблема качества образования решалась в пределах требований государственной идеологии: качество работы учебного заведения оценивалось в соответствии с тем, как оно исполняло существовавшие учебные программы и планы, использовало технические средства и т.д. В ходе реформ отечественной системы образования в последнем десятилетии отчетливо проявилась тенденция децентрализации функций управления (в том числе и управления качеством), которые с федерального уровня переходят к региональным, муниципальным органам, а учебное заведение несет самостоятельную ответственность за качество своего «продукта» [5]. 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.

Политика НИУ «БелГУ» в области качества в статусе Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования направлена на кадровое и научное обеспечение высокотехнологичных секторов экономики страны по приоритетным направлениям науки и технологий, обеспечение высокого качества образовательных услуг и проектов, предоставляемых потребителям и заказчикам [4].

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

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

Результаты, полученные в ходе мониторинга, в наибольшей степени позволяют оценить степень удовлетворенности заинтересованных сторон и используются для принятия решений с целью улучшения деятельности по удовлетворению потребностей заинтересованных сторон.

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

- как и любые услуги, образовательные услуги неосвязаемы – это означает, что их трудно оценить, используя какие-либо физические показатели;
- результат обслуживания не может быть сохранен – это очень сильно затрудняет контроль результата обслуживания;
- результаты обслуживания обычно различны – даже в образовательных программах с высокой степенью стандартизации разные потребители в разной степени получают образовательные услуги;
- потребитель сам вовлечен в операционный процесс – это увеличивает вероятность того, что каждая операция будет уникальной [2].

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

Результаты исследования позволяют констатировать, что практически все категории потребителей в той или иной степени удовлетворены качеством образовательных услуг НИУ «БелГУ»<sup>1</sup>. В то же время повышение качества обучения в университете возможно за счет решения ряда общих для всех категорий проблем.

Результаты опроса потенциальных потребителей образовательных услуг – абитуриентов, позволяют утверждать, что у большинства из них сформировано представление о престижности НИУ «БелГУ», что отметили 63.43 % опрошенных абитуриентов, и большом выборе предлагаемых им специальностей (71.89 %). Более того, в большинстве случаев старшеклассники уверены в качестве знаний, получаемых в НИУ «БелГУ» (59.16 %), и перспективах будущего трудоустройства, что отметили более 95 % опрошенных абитуриентов.

В то же время опрос выявил ряд упущений в профориентационной работе. Основным источником информации о возможностях обучения в НИУ «БелГУ» абитуриенты назвали средства массовой информации (24.84 % опрошенных), чуть реже – Интернет (22.05 %) и

---

<sup>1</sup> Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг, проведенного Центром социальных технологий НИУ «БелГУ» в 2010–2011 годах. Выборочная совокупность составила 1288 абитуриентов; 2872 респондента, обучающихся в НИУ «БелГУ»; 253 преподавателя; 100 сотрудников университета.

друзей, знакомых (19.72 %). Чуть реже выпускники школ указали, что получили информацию от родителей (16.77 %), учителей (7.53 %) и представителей НИУ «БелГУ» (7.30 %). Большинство опрошенных абитуриентов (65.84 %) не участвовали в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ «БелГУ». В то же время среди тех, кто встречался с преподавателями НИУ «БелГУ», практически каждый пятый респондент указал, что именно встреча с представителями вуза повлияла на выбор им места учебы и специальности.

Следовательно, представляется необходимым более детально проработать профориентационную стратегию вуза и факультетов. Такая стратегия 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 необходимым представляется формирование у будущих студентов представлений не только об учебном процессе, но и о возможностях самореализации, социальной политике университета, морально-психологическом комфорте обучения и т.д. [3].

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

Содержанием и графиком учебы, в той или иной степени, удовлетворено подавляющее большинство респондентов (на это указали 73.01 % и 71.16 % опрошенных студентов соответственно). Сравнительно оптимистичные оценки некоторых аспектов организации образовательного процесса связаны и с тем, что студенту зачастую трудно их оценить, в силу недостаточной информированности об образовательных стандартах. Недостаточно высокая оценка содержания изучаемых дисциплин на некоторых курсах связана и с неудовлетворенностью студентов возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин. В целом по университету на это указал почти каждый седьмой участник исследования.

Большинство опрошенных студентов НИУ «БелГУ» удовлетворяет качество преподавания (74.62 % респондентов), в то же время 14.74 % затруднились его оценить.

В социально-бытовом плане аутсайдером по показателю удовлетворенности среди всех категорий потребителей является организация и качество питания. Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены немногим более половины студентов НИУ «БелГУ» (59.48 %), при этом

отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвался примерно каждый четвертый опрошенный (26.51 %). В этой связи целесообразным представляется проведение мониторинга деятельности комбината питания университета с целью выяснения и устранения недостатков.

Важным аспектом студенческой жизни представляется творческая самореализация и самовыражение. Условиями, созданными в университете для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 52.89 % студентов, а возможностями творческого самовыражения – 61.04 %.

Почти половина студентов НИУ «БелГУ» удовлетворена организацией студенческого самоуправления на факультете (53.57 %). В то же время сравнительно велик процент респондентов, затруднившихся ответить на этот вопрос (31.69 %). Еще больше опрошенных (43.37 %) затруднились с ответом на вопрос о признании их достижений (премирование, поощрение грамотами и др.), по-видимому, вследствие отсутствия таковых.

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

Обучающиеся мало информированы о социальной политике университета и его материально-технических возможностях. В этой связи представляется необходимым разработать программу мероприятий по формированию позитивного имиджа университета. В рамках данной программы целесообразно формировать представление не только о престижности НИУ «БелГУ» и его дипломов, востребованности предлагаемых специальностей на рынке труда, качестве преподавания, наличии современной материально-технической базы, возможности трудоустройства по специальности, стоимости предоставляемых услуг, но и таких важных составляющих, как: комфортность образовательной среды (оптимизм, доброжелательность в коллективе); социально-бытовая обустроенность (возможность получения мер социальной поддержки, сохранения здоровья); позитивно воспринимаемый стиль вуза (функционирование молодежных общественных организаций, возможности самореализации и т.д.); позитивный образ руководителя и персонала образовательного учреждения.

Психологическая комфортность процесса обучения в НИУ «БелГУ» оценивалась через удовлетворенность взаимоотношениями с однокурсниками, преподавателями и кураторами. В частности, выявилось, что большинство опрошенных студентов нашли взаимопонимание как с однокурсниками и кураторами, так и с преподавателями.

Полученные результаты свидетельствуют об определенных переменах к лучшему: еще недавно в обыденном сознании доминировало мнение о присущем большей части преподавателей безразличии к студентам.

Наиболее часто студенты находят взаимопонимание с ровесниками (полностью удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе 83.09 % опрошенных), отношения с куратором, а также преподавателями, сотрудниками и администрацией удовлетворяют подавляющее большинство опрошенных.

В то же время некоторые позиции выглядят проблемными. Студенты в качестве проблем указали на недостаточные возможности в выборе специализации и вариативных дисциплин, слабую обеспеченность учебно-методической литературой, проблемы с обеспечением чистоты и оснащенность аудиторий, а также низкое качество питания.

Первые три проблемы могут быть частично решены на уровне факультетов НИУ «БелГУ». Во-первых, проблема с участием студентов в выборе курсов и специализации может быть частично снята за счет формирования у них представлений на первом – втором курсе о специализациях и читаемых в их рамках дисциплинах. В таком случае к концу второго курса администрация факультетов может спрогнозировать ситуацию с распределением студентов по специализациям и в будущем учесть их пожелания. Во-вторых, проблема слабой обеспеченности литературой может быть отчасти решена за счет обеспечения доступа студентов дневного отделения к электронным учебно-методическим пособиям кафедр НИУ «БелГУ», размещенным в системе «Пегас». Кроме того, основанием для низкой оценки этой позиции, вероятно, служит и недостаточная информированность студентов об имеющихся в Университете возможностях. А, следовательно, одной из задач кураторов групп является разъяснение студентам (особенно младших курсов) элементарного алгоритма действий по подбору учебно-методической литературы. В-третьих, чистота аудиторий напрямую зависит от отношения самих студентов. В этой связи представляется необходимым возрождение практики закрепления аудиторий за конкретными учебными группами для поддержания в них порядка и сохранения материально-технической базы.

Очевидно, что проблема практической ориентации процесса обучения сегодня является одной из ключевых, от решения которых зависит конкурентоспособность специалистов. Результаты исследования позволяют констатировать, что большинство работодателей хотели бы нанимать на работу «готовых» специалистов, обладающих не только теоретическими знаниями в конкретной сфере, но и практическими навыками. Современная система подготовки специалистов НИУ «БелГУ» недостаточно обеспечивает уровень практической подготовленности выпускников.

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

Опрошенные работодатели сдержаны в своих оценках качества подготовки выпускников НИУ «БелГУ». Характеризуя уровень их теоретической и практической подготовленности, 46.49 % респондентов оценили его как удовлетворительный, и только 35.96 % – как высокий. В то же время неудовлетворительную оценку дал всего один руководитель организации, в которой работают выпускники НИУ «БелГУ».

Оценивая современных выпускников НИУ «БелГУ», большинство работодателей отметили, что удовлетворены уровнем их теоретической подготовки по специальности, умением работать в коллективе (75.44 % респондентов в обоих случаях), уровнем компьютерной грамотности (71.93 %), навыками самообучения (62.28 %). В то же время управленческие знания, умения, навыки удовлетворительно оценили меньше половины опрошенных (39.91 % соответственно).

Очевидно, что, 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 (69.30 % респондентов), при этом 42.98 % уже имеют опыт такого сотрудничества.

В этой связи представляется необходимым рекомендовать администрациям факультетов совместно с Центром трудоустройства выпускников и потенциальными работодателями разработать план мероприятий по обеспечению практической направленности обучения. 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.

*Статья подготовлена в рамках выполнения государственного задания высшим учебным заведениям на 2013 год, № 6.2744.2011 «Социологический мониторинг внутриуниверситетской среды как условие обеспечения качества образовательного процесса».*

## Список литературы

1. Анализ удовлетворенности заинтересованных сторон качеством профессионального образования. Режим доступа: <http://www.stu.lipetsk.ru/files/materials/4487/dds.pdf> (дата обращения 19.12.2012).
2. Бочков В.Е. Потенциалы различных моделей организации дистанционного обучения в области обеспечения качества профессионального образования. Качество дистанционного образования: концепции, проблемы, решения / Сборник научных докладов международной научно-практической конференции EDQ-2007. –М.: МГИУ, 2008.
3. Комплексная программа развития ГОУ ВПО «Белгородский государственный университет» на 2009-2015 гг. // Режим доступа к изд.: <http://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=174#sect2> (дата обращения 25.12.2012).
4. Миссия и политика университета в области качества на 2011-2012 год // Режим доступа: [http://www.bsu.edu.ru/upload/iblock/551/missia\\_politika.pdf](http://www.bsu.edu.ru/upload/iblock/551/missia_politika.pdf) (дата обращения 25.12.2012).
5. Прошкина Е.Н., Макарычев П.П. Методика принятия решений по управлению качеством образования // Территория науки. –2007. - № 4(5). –С. 527.

### Рецензенты:

Шаповалова Инна Сергеевна, доктор социологических наук, доцент, профессор кафедры управления персоналом, ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», г. Белгород.

Тарабаева Виктория Борисовна, доктор социологических наук, профессор, профессор кафедры управления персоналом, ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», г. Белгород.