

УДК 316.74:37:316.344.34:378.2

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Сапрыка В. А., Шаповалова И. С., Шмигирилова Л. Н.

ФГАОУ ВПО НИУ «Белгородский государственный университет», Белгород, Россия (308015, Белгород, ул. Победы, 85)

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует лично ориентированную направленность деятельности образовательного учреждения, позволяет определять проблемные вопросы, корректировать планы развития вуза в отношении повышения качества предоставляемых образовательных услуг. Изучение мнений родителей о качестве образовательных услуг является актуальным в силу его длительного игнорирования, которое привело к ряду проблем, стоящих в настоящее время перед вузами и системой образования в целом. Анализ удовлетворенности родителей позволяет отслеживать качество предоставляемых услуг в их динамике, выявлять недостатки организационного характера, предлагать меры по их устранению или минимизации. Результаты, полученные в ходе исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг, дают возможность не только диагностировать качество образовательного процесса, но и эффективно управлять им.

Ключевые слова: качество образования, удовлетворенность родителей, управление, исследование, внутриуниверситетская среда.

PARENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION: SOCIOLOGICAL ANALYSIS

Sapryka V. A., Shapovalova I. S., Shmigirilova L. N.

National Research University «Belgorod State University», Belgorod, Russia (308015, Belgorod, Pobedy st., 85)

Inclusion in the system of monitoring such indicators as the satisfaction of the participants of the educational process, its various parties quite vividly describes the personally-oriented focus of the educational institution allows to define problematic issues, to adjust the plans of the University in terms of improving the quality of provided educational services. The study of parents' opinions on the quality of educational services is relevant because of its long neglect, which led to a number of problems currently faced by universities and the education system as a whole. Satisfaction analysis allows parents to monitor the quality of services provided in their dynamics, identifying shortcomings in the organizational nature, to propose measures to eliminate or minimize them. The results obtained during the research of satisfaction of consumers of educational services they provide an opportunity not only to diagnose the quality of the educational process, but also effectively manage them.

Key words: the quality of education, parent satisfaction, image, management, research, internal university environment.

Введение

Совершенствование системы высшего профессионального образования в соответствии с требованиями рынка труда и общества, обеспечение потребителей доступным качественным образованием являются сегодня важнейшими государственными задачами [4, 5]. Их решение связано с внедрением новых подходов в управление высшей школой и прежде всего систем управления качеством вуза, являющихся фундаментом конкурентоспособности образовательных организаций. При этом оценка уровня качества процессов образовательной деятельности в значительной мере определяется результатами учета и анализа удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон [6, 8].

Положительная динамика показателя удовлетворённости потребителей (обучающиеся и их родители, законные представители, работодатели, органы управления образованием, поставщики контингента – школы, колледжи и др., администрация и персонал вуза – ППС, сотрудники) свидетельствует о целенаправленной работе администрации учебного заведения и профессорско-преподавательского состава над развитием и совершенствованием образовательного процесса, о своевременной корреляции качества образовательных услуг на основе отслеживания результатов.

В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы НИУ «БелГУ» было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости заинтересованных сторон образовательным процессом. В частности, в данном параграфе рассматриваются результаты социологического исследования, проведенного в январе – марте 2013 года среди родителей обучающихся в Белгородском государственном университете и родителей потенциальных студентов – абитуриентов. В опросе приняли участие 300 родителей.

Цель статьи – изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Методы исследования. Методом исследования выступил социологический опрос (анкетирование). В анкету включены вопросы, которые условно разделены по нескольким критериям, отражающих удовлетворённость родителей образовательным процессом:

- удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- удовлетворённость родителей участием в управлении вузом и их готовность к участию в этой деятельности (системное взаимодействие «вуз – родители/законные представители»);
- удовлетворённость социальной и воспитательной деятельностью вуза (взаимодействие с кураторами, качество питания, медицинское обслуживание и пр.);
- удовлетворённость работой вуза, направленной на профориентацию студентов и абитуриентов (организация практик, перспектив трудоустройства, возможность получить дополнительное образование и др.).

Результаты исследования. Опрошенных родителей мы попытались условно разделить на две категории – категория I и категория II, где категория I – это родители студентов НИУ «БелГУ», а категория II (наиболее многочисленная) – это родители потенциальных абитуриентов университета.

Такое деление респондентов позволяет судить о разнообразных и неидентичных формах работы вуза с каждой выделенной категорией родителей. Если исходить из позиции институционального подхода, то образование есть взаимодействие социальных групп, общностей, определенным образом организованных для достижения целей и выполнения

задач обучения, воспитания, развития личности, социализации, профессиональной подготовки [2, с. 21]. Данный подход позволяет выявить условия и факторы, обуславливающие существующий в настоящее время разрыв между высшим учебным заведением и потенциальными участниками образовательного процесса, осуществляемого конкретным вузом, – абитуриентами, школой, родителями (законными представителями), работодателями, а также способы его преодоления.

В настоящее время появляется осознание того, что без глубокого и всестороннего изучения проблемы несистемного взаимодействия «вуз – родители», выработки научных критериев и методов совместной работы вуза и семьи добиться значительных успехов в деле развития, сопровождения и социализации молодых людей – будущих выпускников – невозможно.

Большинство родителей, как показывает исследование, не взаимодействует с университетом: в управлении (75,67 %), в организации образовательного процесса (86,67 %), в реализации социальных программ (86,00 %). Тем не менее большая часть опрошенных готовы полностью (34,67 %) или в средней степени (23,33 %) к участию в управлении вузом. При этом 15,67 % респондентов абсолютно не готовы к такой работе. В организации образовательного процесса полностью готовы принять участие 43,00 % респондентов, скорее готовы – 20,00 %, готовы в средней степени – 18,67 %. Не готовыми к данному взаимодействию с вузом признали себя 12,00 % родителей. Относительно готовности к процессу реализации социальных программ, согласно мнению родителей, 31,33 % полностью подготовлены к этой работе, 22,00 % – скорее готовы, 22,67 % – готовы в средней степени, а 14,67 % – абсолютно не готовы. Распределение ответов позволяет определить актуальной задачей организации систематической работы с родителями, нацеленной на создание позитивного образа учебного учреждения. Но необходимо учитывать, что решение такой задачи будет более эффективным при условии формирования установок и ориентаций вуза на сотрудничество со школой, выпускники которой могут стать в конечном итоге абитуриентами конкретного вуза.

Такое направление, как «взаимодействие вуза с родителями через школу», в настоящее время представляет собой довольно неэффективный способ сотрудничества. Поскольку окружение потребителей и потенциальных потребителей в значительной степени оказывает влияние на решения и поведение потребителей, то вузу следует концентрировать усилия по налаживанию практики открытого взаимодействия с родителями, которое включает следующие формы:

- профильное обучение ученической аудитории преподавателями вуза, которое позволяет осуществлять непосредственную подготовку учащихся к учебе в вузе по

выбранной специальности или направлению подготовки. Речь идет о преподавании специальных курсов работниками высшей школы и проведении ими просеминаров по отдельным предметам, а также оказании методической помощи школе и родителям со стороны высшего учебного заведения;

- проектное обучение, которое относится к взаимодействию высшей школы со школой как к тесному сотрудничеству на уровне создания совместных программ, проектов, учебников. Для этого, по нашему мнению, необходимо вузу и школе выработать общую стратегию и программу подготовки учащихся. Возможно создание общего руководящего органа (центра, структуры) для координации взаимодействия администрации и преподавателей вуза и школы.

На наш взгляд, взаимодействие высшей школы и школы расширяет общее образовательное пространство и повышает качество образования. При этом все субъекты, включенные во взаимодействие, выигрывают. Вузы имеют реальное представление об уровне подготовки современных школьников и имеют возможность участвовать в его повышении, получая хорошо подготовленных абитуриентов и студентов. Школа, в свою очередь, заинтересована в росте своего престижа и статуса на рынке образования. Учителя повышают свое профессионально-квалификационное мастерство, дополняя его новыми формами деятельности и новыми видами знаний. Учащиеся получают добротное образование, отвечающее современным требованиям и стандартам, а также навыки научно-исследовательской деятельности. Родители имеют возможность получить представление о требованиях к образованию в вузе, а также убедиться в правильности профессионального выбора своих детей. Государство и работодатели также выигрывают, получая «на выходе» из вуза высокопрофессиональные кадры.

Но как показывает практика, взаимодействие высшего учебного заведения с родителями осуществляется от случая к случаю, обычно в день открытых дверей вуза, на школьных олимпиадах и т.д. Вопросы, связанные с правовым консультированием, с образовательными и информационными потребностями и запросами родителей абитуриентов, как правило, решаются самостоятельно по принципу «я где-то слышал» или через каналы межличностного общения (знакомых/родственников). Встречи с родителями будущих студентов показывают, что большинство из них не знает о том, что на официальном сайте университета существует специальный раздел для абитуриентов, в котором представлена довольно полная информация о специальностях и направлениях, реализуемых НИУ «БелГУ», правила приема, статистика приема прошлых лет и иная полезная информация для поступающих. Несмотря на большие возможности, Internet как канал распространения информации об учебном заведении не занимает ведущую позицию, как,

например, школьные учителя как один из каналов распространения сведений о вузе. Наряду с родителями, многие учителя выступают «лидерами мнений» в вопросах выбора профессии и учебного заведения. Учителя – это лидеры мнений не только для учеников, но и для их родителей.

Косвенным показателем эффективности профессионального образования является практическая направленность обучения, которой скорее удовлетворены, чем нет, 64,33 % родителей. Университет пытается решать проблему практикоориентированности обучения, организуя для старшекурсников встречи с потенциальными работодателями, поддерживая работу центра по трудоустройству. Испытательным сроком для студентов на будущей работе часто становится производственная практика, организованная вузом, сотрудничество с научными руководителями из числа преподавателей-практиков.

Выбирая вуз и специальность, абитуриенты и их родители во многом руководствуются определенным общественным мнением относительно популярности и престижности тех или иных специальностей. Кроме того, при выборе вуза решающим фактором для родителей старшеклассников являются перспективы дальнейшего трудоустройства ребенка. По мнению М. Кнеллера, все чаще абитуриенты и их родители указывают на перспективы дальнейшего трудоустройства в качестве решающего фактора [3]. Причем нередко они имеют в виду не столько знания, полученные в вузе и необходимые для той или иной работы, сколько ценность диплома для работодателей, наличие хорошего центра по трудоустройству, возможность прохождения практик и стажировок в ведущих компаниях. При этом на второе место отходит такой, казалось бы, немаловажный фактор, как наличие тех или иных специальностей. То есть специальность выбирается исходя не из непосредственных пристрастий ребенка, а ситуации на рынке труда.

Однако родители обеспокоены перспективой трудоустройства своих детей – 38,33 % удовлетворены в средней степени, 40,00 % – скорее удовлетворены, чем нет. Полностью удовлетворены лишь 12,67 % опрошенных родителей. Скорее всего, здесь кроются различные причины: переизбыток на рынке труда области выпускников гуманитарной направленности и острая нехватка специалистов технических специальностей; неравномерное перераспределение выпускников по географическому признаку – в городе предпочитает трудоустроиться большая половина молодых специалистов; неосознанный выбор будущей профессии.

Важными параметрами при выборе вуза являются не только наличие государственной аккредитации, реальная помощь в трудоустройстве, инфраструктура вуза, наличие в вузе преподавателей-практиков, но и возможность выбора специализации и вариативных дисциплин. Этой возможностью полностью удовлетворены 35,67 % респондентов.

Белгородский государственный университет реализует 193 специальности среднего и высшего профессионального образования, прошедшие процедуру лицензирования. Среди преимуществ выбранного учебного заведения, по мнению студентов, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов «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 (21,88 %) считает преимуществом университета – возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности и получения послевузовского, дополнительного образования. Однако последняя позиция студентов не совпадает с оценкой родителей – показатель удовлетворенности родителей спектром и качеством дополнительных образовательных услуг выше. В этом отношении родители наименее требовательны, чем студенты. Очевидно, что вузу необходимо обратить внимание на работу по определению и учету образовательного запроса обучающихся при планировании работы учреждения, и в первую очередь необходимо проводить разъяснительную работу о содержании и условиях оказания дополнительных образовательных услуг.

В целях обеспечения единства обучения и развития студентов, повышения эффективности учебно-воспитательного процесса, усиления влияния профессорско-преподавательского состава на развитие личности будущих специалистов в каждой студенческой группе назначается куратор. 44,33 % респондентов в основном удовлетворены работой кураторов. За последние годы НИУ «БелГУ» накоплен положительный опыт по развитию института кураторства. Различные виды работы под руководством Управления социально-воспитательной работы вуза имеют существенное значение для жизнедеятельности студенческого сообщества, осуществляемые в различных формах – возможность отдыха, туризма, экскурсионных поездок, возможность творческого самовыражения, возможность получения мер социальной поддержки от университета – входит в сферу деятельности кураторов.

В НИУ «БелГУ» разработано Положение «Об организации и проведении летних культурно-массовых, физкультурных и оздоровительных мероприятий для обучающихся НИУ «БелГУ». Основной целью организации летних культурно-массовых, физкультурных и оздоровительных мероприятий является осуществление качественного отдыха обучающихся в НИУ «БелГУ», решение вопросов их социальной защиты, а также обеспечение их культурного досуга в период каникул. Основными задачами мероприятий, проводимых в рамках реализации настоящего Положения, являются: стимулирование общественно-

полезной деятельности обучающихся; повышение спортивно-оздоровительной активности обучающихся; профилактика хронических заболеваний. Деятельность университета по направлению развития института кураторства оценивается родителями в основном положительно.

Одним из значимых условий комфортного пребывания студента в университете является возможность получения питания. На сегодняшний день в вузе имеются 5 столовых, 18 буфетов, 2 студенческих кафе, где обучающиеся располагают возможностью получения горячего питания. Возникает вопрос оценки качества предоставляемой услуги. По данным опроса, 48,67 % родителей скорее удовлетворены и 25,33 % – удовлетворены полностью организацией питания.

Вообще деятельность университета то таким позициям, как качество образования (51,33 %); востребованность выпускников на рынке труда (45,67 %); научная деятельность (45,33 %); имидж вуза (44,00 %); международная деятельность (50,33 %); авторитет преподавателей (44,67 %) и руководства (48,33 %) родители студентов и абитуриентов оценивают на «хорошо». Уже эти результаты являются основанием для постановки вопроса решения задач материально-технического обеспечения, финансирования, кадровых ресурсов, анализа отечественного и зарубежного опыта по сотрудничеству вуза с родителями абитуриентов и студентов. Открытая и системная практика работы с родителями, разработка и внедрение модели взаимодействия семьи и вуза, основанная на современных подходах, является актуальной в деятельности университета. Для этого необходимо решение ряда задач: поиск эффективных форм и методов взаимодействия семьи и образовательного учреждения; создание условий для активного и широкого вовлечения родителей в образовательный процесс; обеспечение системного профориентационного консультирования родителей; внедрение модели взаимодействия «семья – вуз – школа», обеспечивающая эффективное сопровождение процесса профессионального становления личности обучающегося.

Итак, социологический анализ и мониторинг трансформационных процессов в образовании дает возможность выявить механизм действия, закономерности и динамику, модели инновационного поведения субъектов взаимодействия высшей школы и родителей, точки сопряжения и напряжения этого процесса, что позволит адекватно изменять систему управления этим процессом. Ведь управление «по определению» в качестве обязательного элемента содержит получение обратной связи [7, с. 96], что невозможно без социологического анализа.

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. Гришина М. С. Школа глазами родителей. По результатам анкетного опроса. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://niro.nnov.ru> (дата обращения: 16.05.2013).
2. Зборовский Г. Е. Социология образования: учебное пособие / Г. Е. Зборовский, Е. А. Шуклина. – М.: Гардарики, 2005. – 383 с.
3. Кнеллер М. Как выбрать правильный вуз. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bogache.ru/> (дата обращения: 21.05.2013).
4. О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы / Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. №761. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/> (дата обращения: 07.05.2013).
5. О Федеральной целевой программе развития образования на 2011–2015 годы / Постановление Правительства РФ от 7 февраля 2011 г. №61 (в редакции от 13 июля 2012 г.). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/> (дата обращения: 07.05.2013).
6. Сапрыка В. А. Социологический мониторинг внутривузовской среды / В. А. Сапрыка, И. С. Шаповалова, Л. Н. Шмигирилова // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 2. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/102> (дата обращения: 23.05.2013).
7. Сорокина Н. Модели и технологии управления образовательными учреждениями // Высшее образование в России. – 2006. – № 10. – С. 93-96.
8. Шмигирилова Л. Н. Имиджевая деятельность в контексте управления внутриуниверситетской средой // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 2. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/102>. (дата обращения: 07.05.2013).

Рецензенты:

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

Волкова Ольга Александровна, доктор социологических наук, профессор кафедры социальной работы, ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», г. Белгород.

