

Министерство образования и науки Российской  
Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего профессионального учреждения

«Белгородский государственный  
национальный исследовательский  
университет»



**ОТЧЕТ**

о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей



Белгород, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. Общая характеристика исследования</b>	3
<b>2. Методика проведения исследования</b>	12
<b>3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ»</b>	16
<b>3.1.</b> Оценка условий, созданных абитуриентам для поступления в НИУ «БелГУ»	16
<b>3.2.</b> Оценка удовлетворенности студентов НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне среднего и высшего профессионального образования	22
<b>3.3.</b> Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) качеством образовательных услуг	42
<b>3.4.</b> Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне дополнительного профессионального образования качеством образовательных услуг	56
<b>3.5.</b> Оценка удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности	70
<b>3.6.</b> Оценка удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности	81
<b>3.7.</b> Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников НИУ «БелГУ»	91
<b>4. Общие выводы и рекомендации</b>	102
<i>Приложения</i>	120

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Вопрос качества отечественного образования, его эффективность и ключевая роль в развитии страны является важнейшим в современных условиях, поскольку в эпоху информатизации и высоких технологий место страны в мире определяется уровнем ее образования и культуры.

В России создание системы оценки качества вузовского образования происходит в период введения образовательных стандартов и появления необходимости оценивать их достижение в масштабах всей страны. В связи с этим становится актуальной задача создания системы получения объективной информации об эффективности функционирования системы образовательных услуг в соответствии с образовательными стандартами, с потребностями рынка труда, а также повышение конкурентоспособности вуза, совершенствования управления учреждениями ВПО.

Изучение состояния проблемы управления качеством образования в вузе выявило ряд существенных противоречий, среди которых наиболее актуальными являются следующие:

- между традиционным подходом к оценке качества образовательного процесса в вузе и динамично меняющейся в соответствии с требованиями рынка труда сферой образовательных услуг, где значительно возросла конкуренция вузов;

- между потребностью в создании системы управления качеством образования в вузе и недостаточной разработанностью теоретических основ организационно-процессуальных механизмов этого процесса;

- между потребностью в постоянном информационном обеспечении субъектов управления образовательным процессом в вузе всех уровней о состоянии его качества и отсутствием аналитико-диагностических технологий осуществления обратной связи;

- между необходимостью рационализации взаимодействия всех субъектов управления качеством образования в вузе и дублированием их функций на различных организационных уровнях.

В качестве одного из способов измерения того, насколько эффективно функционируют различные системы внутриуниверситетской среды, может быть использован мониторинг – целенаправленное, специально организованное, измерение показателей образовательного процесса и его отдельных элементов в целях своевременного принятия адекватных управленческих решений на основе анализа собранной информации.

В системе высшего образования социологический мониторинг следует рассматривать как «ядро» активно формирующейся политики качества образования в России.

Мониторинг все шире используется в образовательных системах. В теории и практике образования обозначились различные подходы к мониторингу. Одни ученые и практики (П.Ф. Анисимов, В.М. Зуев, А.Н. Майоров, Л.В. Шibaева) определяют мониторинг как средство совершенствования системы информационного обеспечения управления образованием, другие (А.И. Галаган, В.С. Качерманьян, А.Я. Савельев, Л.Г. Семушина) – как способ повышения эффективности стратегического планирования развития среднего и высшего профессионального образования. Так, А.А. Орлов рассматривает мониторинг в контексте повышения качества управленческих решений и при осуществлении педагогических инноваций.

В.А. Кальней, Н.Н. Михайлова, Н.А. Селезнева используют мониторинг как средство оценки качества образования<sup>1</sup>.

М.Б. Гузаиров<sup>2</sup>, А.Г. Сапронов<sup>3</sup> рассматривают мониторинг в качестве информационной основы в системе оценивания и управления качеством образования на региональном уровне, а Т.Д. Макарова, Н.Ш. Никитин, Г.Б. Скок<sup>4</sup> – на уровне образовательного учреждения, педагога, студента, ученика.

Социальная значимость социологического мониторинга внутриуниверситетской среды, его роль в процессе управления обуславливают необходимость уточнения принципов его проведения и разработке общих требований к процессу реализации данного вида социологического исследования. Основные **принципы** мониторинга:

- принцип научности – разработка концепции мониторинга на основе перспективного научного опыта и современных научных теорий;
- принцип системности элементов мониторинга – установление системных, причинно-следственных связей и иерархии между элементами социологического исследования;
- принцип полноты и достоверности социальной информации – отражение в структуре мониторинга важнейших свойств и характеристик исследуемой системы, подбор валидных методов адекватных целям и задачам социологического мониторинга, сведение до минимума элемента субъективизма в оценке качества;

---

<sup>1</sup> Пищулин Н.П., Пищулин С.Н. Маркетинговый мониторинг образования. 4.1. М., 1999.

<sup>2</sup> Гузаиров М. Б. Системный подход к анализу сложных систем и процессов на основе триад // Проблемы управления. 2007. № 5. С. 32 – 38.

<sup>3</sup> Сапронов, А. Г. Опыт Южно-Российского госуниверситета экономики и сервиса по совершенствованию системы управления оплатой труда: тезисы докл. на регион. науч.-техн. конф. Упр. в техн., социал.-экон. и мед.-биол. системах, Новочеркасск, апр. 2000 / А.Г. Сапронов; М. Мальцев, Т.В. Шевцова // Известия высших учебных заведений. Сев.-Кавк. регион. техн. науки. 2000. № 4. С. 125.

<sup>4</sup> Скок Г.Б., Никитина Н.Ш. О Мониторинге качества учебного процесса и педагогической деятельности // Проблемы качества образования: Материалы VIII Всероссийской научно-методической конференции. Уфа-Москва, 1998.

- принцип оперативности получения сведений и их систематическая актуализация – отслеживание динамики ситуации, регулярное выявление проблем, работа над которыми потребует усилий всех работников вуза и станет залогом выхода на новый, более качественный уровень управления;
- принцип доступности и прозрачности процедур и результатов мониторинга – реализация данного принципа предусматривает возможность обращения субъектов образовательного процесса к полученной информации на различных этапах мониторинга;
- принцип интеграции результатов мониторинга в процесс управления внутриуниверситетской средой – мониторинг должен быть осуществлен на уровне, обеспечивающем технологичность процесса, возможность его совершенствования с последующим анализом полученных результатов и принятием соответствующих управленческих решений;
- принцип ориентации на потребителей – определение в качестве ключевых задач мониторинга поиск информации, способствующей повышению эффективности деятельности вуза, удовлетворению потребностей общества в просвещении и высококвалифицированных специалистах; согласование целей и задач мониторинга с заказчиками процесса, компетентными в области принятия управленческих решений по вопросам развития внутриуниверситетской среды.

Данные принципы обуславливают следующие **требования** к подготовке и проведению социологического мониторинга:

- 1) концептуальное обоснование системы и процесса мониторинга – разработка концепции на основе системного видения процесса социологического исследования и модели изучения внутриуниверситетской среды;
- 2) разработка системы показателей, соответствующих структурной модели мониторинга – отражение в системе показателей основных качественных и количественных характеристик направлений мониторинга, разработка системы индикаторов социологического исследования;
- 3) соблюдение программных требований проведения социологического исследования (выборка, процедурные элементы, работа интервьюеров) – разработка программы социологического исследования, включающей в себя необходимые разделы и позиции описания инструментария и процесса исследования;
- 4) определение валидных индикаторов для каждого показателя, зафиксированного в структурной модели мониторинга – отражение в системе индикаторов реальных показателей исследования, соблюдение принципов валидности, реальности, измеримости и практичности при предложении критериальной совокупности мониторинга;
- 5) рассмотрение варианта плановых и ситуативных мониторинговых замеров – разработка процессуального алгоритма социологического исследования, позволяющего выделить ключевые

индикаторы социальной ситуации проведения внеплановых мониторинговых замеров;

б) разработка методики анализа и прогноза на основе иерархии и динамики показателей мониторинга – рассмотрение аналитических алгоритмов обработки и анализа данных, позволяющих сделать вывод о состоянии элементов внутриуниверситетской среды и осуществить прогноз развития, изменения конкретной социальной ситуации исходя из реального состояния и с учетом планируемых управленческих мероприятий;

7) введение декларативных элементов в процесс мониторинга, установление обратной связи с процессом и субъектами управления на каждом из его этапов – описание и моделирование системы использования результатов мониторинга, предложение форм, методов и путей установления обратной связи с заказчиком и пользователями результатов социологического исследования;

8) использование результатов мониторинга в процессе управления вузом – определение механизма учета результатов мониторинговых замеров в процессе принятия и реализации управленческих решений.

**Целью** социологического мониторинга внутриуниверситетской среды является получение новой, актуальной и систематизированной социологической информации, систематически, через небольшие периоды времени.

Выделенная цель и функции социологического мониторинга обуславливают постановку следующих его задач. Основные **задачи** социологического мониторинга можно определить как:

- непрерывное наблюдение за социально-экономическими условиями развития университета и получение оперативной информации об их состоянии;

- своевременное выявление изменений социально-экономических условий, происходящих в системе университета и факторов, вызывающих их;

- определение причин нарушений в развитии университета и поиск разумных решений изменения ситуации;

- предупреждение негативных тенденций в развитии университета;

- осуществление краткосрочного прогнозирования развития важнейших процессов в университете;

- оценка эффективности и полноты реализации законов и других нормативных правовых актов, регулирующих деятельность университета;

- накопление материалов, необходимых для дальнейшей деятельности в выбранном направлении.

Определение участников мониторинга, с помощью которых может быть осуществлена оценка деятельности вуза, представляет собой важный концептуальный шаг, позволяющий выделить значимые каналы для получения информации, ограничить или расширить поле социологического анализа и расставить акценты значимости, обусловленные ориентацией стратегии развития вуза. **Объектами** системного мониторинга, целью

которого является получение максимально обширной информации о функционировании внутриуниверситетской среды, являются:

**внутренние потребители результатов деятельности университета:**

- Студенты университета представляют собой основной контингент внутренних потребителей услуг и являются обучающимися различных факультетов, курсов и образовательных программ университета. Могут быть отнесены к категории «прямых потребителей», непосредственно использующих результаты деятельности университета по всем направлениям;

- Преподаватели университета – данная группа пользователей включает в себя профессорско-преподавательский состав, работающий в университете согласно штатному расписанию на основе трудового договора и(или) соглашения. К преподавателям университета могут быть отнесены лица, занимающие следующие должности: ассистент, старший преподаватель, доцент, профессор; также преподавателями являются лица, находящиеся на административных должностях, но осуществляющие преподавательскую деятельность и участвующие в учебном процессе в любой из его форм (лекция, семинар, практическое занятие, зачет, экзамен и др.);

- Администрация университета – представляет собой совокупность участников процесса управления университетом. К этой группе потребителей результатов деятельности университета могут быть отнесены ректор и проректора университета, члены ученого, общественного, экспертного, научно-технического и других, участвующих в управлении советов и комиссий; начальники и заведующие управления методической работы и качества образования, учебно-организационного управления, управления дополнительного профессионального образования, управления научной и инновационной деятельностью, управления кадров, управления делами, управления методической работой и качеством образования, управления бухгалтерского учета и финансового контроля, управления информатизации, управления информационных ресурсов и систем, управления по международным связям, правового управления, управления по связям с общественностью и СМИ, управления социально-воспитательной работой, управления заочного, очно-заочного обучения и электронных образовательных технологий, управления общественного питания и бытового обслуживания, управления мобилизационной подготовки, гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций, управления по обслуживанию и ремонту инженерных сетей, управления режима, отдела охраны труда, отдела материально-технического снабжения, отдела материально-технического развития, текущего и капитального ремонта, управления организационно-контрольной работы, управления протокола, управления развитием имущественного комплекса, управления комплексной безопасности, мобилизационного отдела, управления маркетинга образовательных услуг, планово-экономического управления, управления

закупок, товаров и услуг, контрольно-ревизионного отдела. Так же в группу администрации университета должны быть включены заведующие кафедрами, деканы и директора институтов, научно-образовательных центров, лабораторий, конструкторских бюро и иных подразделений вуза.

- персонал/сотрудники университета представляют группу пользователей, состоящую из сотрудников вышеперечисленных отделов и управлений, а также вспомогательный и обслуживающий персонал всех подразделений университета;

- обучающиеся на курсах повышения квалификации, дистанционной форме обучения и других формах – клиенты университета, пользующиеся его услугами по собственному желанию или по направлению от места работы, на коммерческой основе или согласно целевым федеральным, региональным и муниципальным программам, получающие в итоге диплом или сертификат государственного, или установленного образца;

**внешние потребители результатов деятельности университета:**

- абитуриенты – часть населения, имеющая реальную или потенциальную возможность воспользоваться услугами университета по вопросу приобретения высшего образования. Данная группа может быть разделена на реальных абитуриентов (абитуриенты, подавшие документы на поступление), потенциальные абитуриенты – часть населения (преимущественно молодежь региона), которая имеет возможность стать студентами университета. К этой группе могут быть отнесены учащиеся старших классов школ (лицеев, гимназий), колледжей, техникумов и училищ, выпускники вышеперечисленных заведений. Как отдельную категорию в этой группе можно выделить «потерянных» абитуриентов, выбор которых был сделан не в пользу университета. С нашей точки зрения, мониторинг мнения данной группы может нести большую информацию для развития университета и принятия управленческих решений;

- Родители – группа лиц, ответственных за выбор и жизнь таких категорий социологического мониторинга внутриуниверситетской среды, как студенты и абитуриенты, заинтересованных в их сотрудничестве с университетом, и являющихся с одной стороны косвенными пользователями результатов деятельности университета, а с другой, чаще всего, непосредственными заказчиками, оплачивающими полученную услугу, контролирующими и наблюдающими качество результата. К этой группе могут быть отнесены все лица, имеющие подтвержденное юридическими документами родство со студентами и абитуриентами университета. При этом, данный объект исследования может быть также разделен на категории: родители студентов, родители реальных абитуриентов, родители потенциальных абитуриентов, родители «потерянных» абитуриентов.

- Работодатели – группа лиц, пользующаяся результатами деятельности университета в виде обученных специалистов по направлениям подготовки университета. Данная группа может быть разделена: реальные

работодатели – руководители организаций, у которых в штате работают выпускники университета; потенциальные работодатели – руководители организаций, где проходят практику студенты университета и руководители организаций, где потенциально может быть использован труд выпускников университета (согласно выпускаемым специальностям). В результатах мониторинга не может быть учтено мнение работодателей, сотрудники которых являются выпускниками университета, но по тем или иным причинам, работают не по специальности (такая ситуация не позволяет делать вывод о качестве результата и процессов университета);

Удовлетворенность внутреннего и внешнего потребителя можно рассматривать как промежуточный результат социального взаимодействия между потребителем и образовательным учреждением, полученный на момент проводимых измерений. Такой подход позволяет оценить, как результаты деятельности университета, так и процессы в образовательном учреждении, влияющие на оценки различных типов отношений.

Измерение удовлетворенности строится на предположении, что наилучший вариант для образовательного учреждения – её высокий уровень. Рост неудовлетворенности рассматривается как проблема, требующая решения. Однако необходимо иметь в виду, что высокий показатель удовлетворенности в некоторых случаях может быть связан с пассивной позицией потребителя<sup>5</sup>.

Структурная модель внутриуниверситетской среды позволяет определить следующие **направления социологического мониторинга**:

- образовательные процессы;
- научная деятельность;
- социальные процессы;
- процессы управления.

**Функциями** мониторинга внутриуниверситетской среды в рамках процессуального подхода являются:

1. Диагностическая – в рамках мониторинга возможно осуществление диагноза состояния, концепций, форм, методов развития системы образования, ее компонентов и подсистем.

2. Аналитическая (аналитико-прогностическая) – мониторинг представляет собой дискретный процесс сравнения получаемой в ходе мониторинга информации с контрольными точками и предполагаемым конечным результатом развития внутриуниверситетской среды.

3. Информационная – мониторинг развития внутриуниверситетской среды является способом регулярного получения информации.

4. Управленческая – мониторинг обеспечивает уточнение принятых решений на различных уровнях управления и контроль за состоянием полученных результатов.

---

<sup>5</sup> Савченко Т.Н., Головина Г.М. Субъективное качество жизни: подходы, методы оценки, прикладные исследования. – М., 2006.

Согласно общему представлению о социологическом мониторинге, он предполагает единство четырех последовательных и взаимосвязанных процедур:

1. Сбор социологической информации. Этот этап предполагает целенаправленную деятельность по оценке исходных значений показателей и индикаторов, заложенных в процедуры мониторинга (результатирующих и процессуальных).

2. Обобщение и анализ информации. Этап предполагает установление причинно-следственных связей, прогнозирование развития ситуации, подготовку итогового заключения, которое может содержать дифференцированную информацию для управляющей и управляемой подсистем.

3. Распространение информации. Формулирование диагноза для каждого субъекта (подразделения) организации как высшего, так и среднего уровня. Ознакомление с результатами мониторинга персонала, в контексте анализа существующей ситуации и показателей развития организации.

4. Использование информации. Предложения по усовершенствованию качества должны обсуждаться на различных уровнях и в виде сконцентрированных предложений поступать управляющей подсистеме для принятия решений.

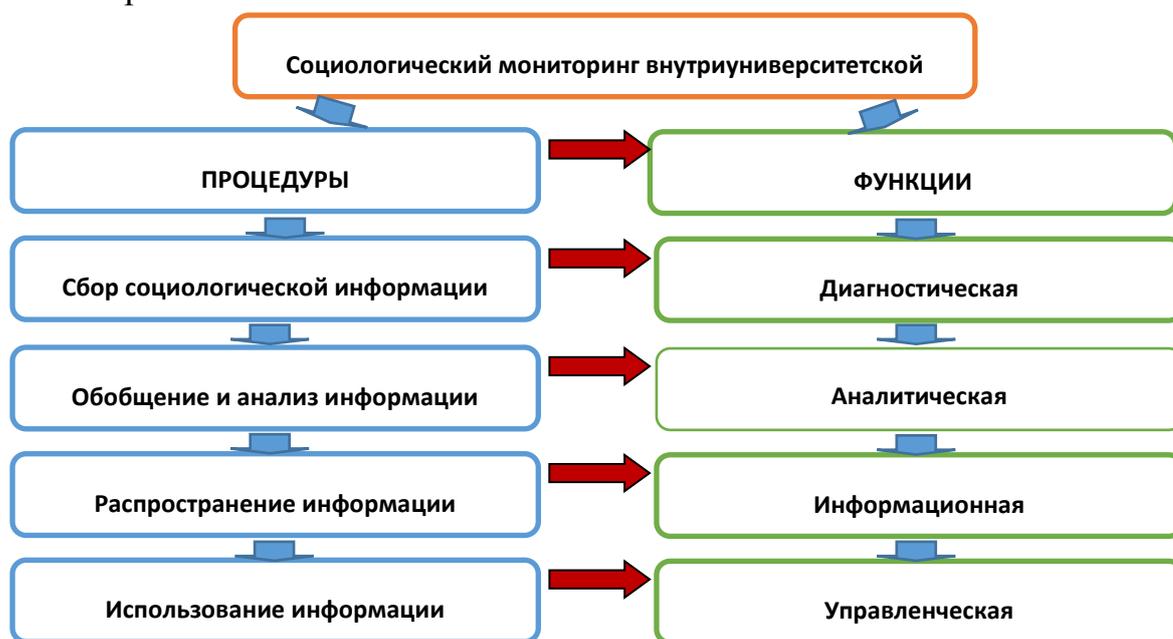


Рис. 1. Процедурно-функциональная модель социологического мониторинга

Функциональные и процедурные компоненты социологического мониторинга находятся в тесной взаимосвязи, что дает возможность зафиксировать их в соответствующей модели (рис. 2).

Таким образом, подводя итог, можно сделать вывод, что мониторинг представляет собой сложную систему информационного обеспечения процессов внутриуниверситетского управления. Разработка концепции мониторинга внутриуниверситетской среды связана с рассмотрением ряда

методологических вопросов, способствующих определению субъектов, объектов, предметов, принципов и организационных форм мониторинга. Постановка цели внедрения социологического мониторинга в вузе, оценка социально-экономических условий и ресурсного обеспечения его процедур, обеспечивают адекватность управленческого решения по выбору концепции мониторинга.

## 2. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для решения задач исследования целесообразно воспользоваться методами 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 предполагает использование статистических данных о контрольных признаках элементов генеральной совокупности.

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности абитуриентов НИУ «БелГУ» 2014 года выступал факультет (институт), на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 500 абитуриентов.

Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 1200 респондентов, в том числе получающих образовательные услуги:

- по программам высшего профессионального образования – 900 студентов;
- по программам среднего профессионального образования – 100 учащихся;
- по программам послевузовского профессионального образования – 50 аспирантов;
- по программам дополнительного профессионального образования – 50 слушателей.

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

*Таблица 1. Распределение студентов НИУ «БелГУ» по квотным признакам (факультетам, институтам, филиалам)*

Факультет	Количество	
	абс.	%
Институт юридический	66	7,4%
Институт педагогический	158	17,7%

Институт медицинский	85	9,5%
Институт межкультурной коммуникации и международных отношений	23	2,7%
Институт управления	108	12,0%
Институт экономики	87	9,8%
Факультет горного дела и природопользования	17	1,8%
Факультет бизнеса и сервиса	43	4,8%
Факультет информационных технологий и прикладной математики	41	4,5%
Факультет биолого-химический	10	1,1%
Факультет инженерно-физический	6	0,8%
Факультет журналистики	17	1,9%
Факультет социально-теологический	20	2,2%
Факультет психологии	19	2,2%
Алексеевский филиал	45	5,0%
Старооскольский филиал	114	12,6%
Медицинский колледж	41	4,5%
<b>Итого:</b>	900	100,0%

*Таблица 2. Распределение студентов НИУ «БелГУ» по уровню образования*

Уровень образования	Количество	
	абс.	%
Среднее профессиональное образование	41	4,6%
Высшее профессиональное образование	859	95,4%
<b>Итого:</b>	900	100,0%

*Таблица 3. Распределение слушателей курсов ДПО НИУ «БелГУ»*

Подразделения, предоставляющие услуги дополнительного профессионального образования НИУ «БелГУ»	Количество	
	абс.	%
Центр компьютерного обучения	4	8,0%
Научно-учебный центр иностранных языков (НУЦИЯ)	18	36,0%
Научно-образовательный центр коммуникативных и медийных исследований «Медиаперспектива»	9	18,0%
Научно-образовательный центр «Фармация»	7	14,0%
Высшая школа управления	12	24,0%
<b>Итого:</b>	50	100,0%

Для определения выборочной совокупности профессорско-преподавательского состава и сотрудников НИУ «БелГУ» в качестве квотных признаков выступили категории должностей. Выборка составила 100 преподавателей (таблица 4) и 50 сотрудников (таблица 5).

*Таблица 4. Распределение преподавательского состава НИУ «БелГУ» по должностям*

Должности преподавателей	Количество	
	абс.	%
Декан факультета / Директор института	2	2,0%
Зав. кафедрой	5	5,0%
Профессор	10	10,0%
Доцент	40	40,0%
Старший преподаватель	21	21,0%
Ассистент	22	22,0%
<b>Итого:</b>	100	100,0%

*Таблица 5. Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по должностям*

Должности сотрудников	Количество	
	абс.	%
Научные работники	4	8,0%
Административно-хозяйственный персонал	11	22,0%
Учебно-вспомогательный персонал	12	24,0%
Прочий персонал	13	26,0%
<b>Всего</b>	50	100,0%

В рамках проведения внутривузовского мониторинга в качестве респондентов была использована такая важная для подведения итогов исследования группа как работодатели. Выборочная совокупность составила 50 организаций из различных сфер деятельности (таблица 6).

*Таблица 6. Распределение работодателей по сферам деятельности организации*

Сфера деятельности организации	Количество	
	абс.	%
Армия, милиция	3	6,0%
Государственное управление и органы местного самоуправления	9	18,0%
Жилищное и коммунальное хозяйство	2	4,0%
Медицина, здравоохранение	5	10,0%
Наука и образование, культура	5	10,0%
Общественные организации, политические партии и движения	5	10,0%

Средства массовой информации (электронные и печатные)	2	4,0%
Строительство и недвижимость	1	2,0%
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	4	8,0%
Производство, промышленность	5	10,0%
Связь, телекоммуникации	1	2,0%
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	2	4,0%
Социальное обеспечение	1	2,0%
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	3	6,0%
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	3	6,0%
Финансы и страхование, банковское дело	2	4,0%
<b>Итого:</b>	50	100,0%

Выборка, представленная в исследовании, является репрезентативной по отношению к генеральной совокупности. Обработка результатов мониторинга 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: июнь 2014 – январь 2015 года.*

### **3. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НИУ «БЕЛГУ»**

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

В условиях развивающейся конкуренции, системы вузовского рейтингования, внедрения показателей эффективности, привлечение абитуриентов, оценка качества контингента, селекция и отбор студенческого сообщества становятся перспективными направлениями работы по созданию положительного имиджа, образовательного бренда и устойчивого социально-экономического состояния современного университета.

Исследования в данном направлении дают возможность получить ответ о результатах маркетинговых мероприятий вуза, о его статусе в глазах потенциального потребителя. Помимо данных результатов, становится возможным определить социальный портрет будущего студента, скорректировать технологии презентации и трансляции университетских оргкультурных устремлений.

По результатам проведенного мониторинга, более половины абитуриентов, (64,58%) в 2014 году помимо НИУ «БелГУ» подали документы и в другие вузы. Выбор абитуриентами НИУ «БелГУ» был обусловлен, в первую очередь, наличием востребованной специальности (66,90%) и престижностью вуза (64,14%) (таблица 7). По сравнению с предыдущим годом, отрицательная динамика наблюдается по важным для вуза показателям: характеристика вуза, как престижного заведения (снижение на 3,78%); наличие необходимой для абитуриентов специальности (снижение на 7,57%). Беспокойство вызывает и тот факт, что по сравнению с предыдущими годами, мотив поступления абитуриентов в НИУ «БелГУ» по совету учителей снизился более чем в два раза (до 5,52%), а территориальный фактор стал значительнее (до 8,97%).

Существенно вырос показатель «из-за знакомств, связей», по сравнению с прошлыми годами – с 0,23% до 7,59%. Однако, значимыми факторами для респондентов остаются престижность университета и наличие необходимой специальности, что дает возможность формировать политику качества и придерживаться в стратегических ориентирах введению современных специальностей.

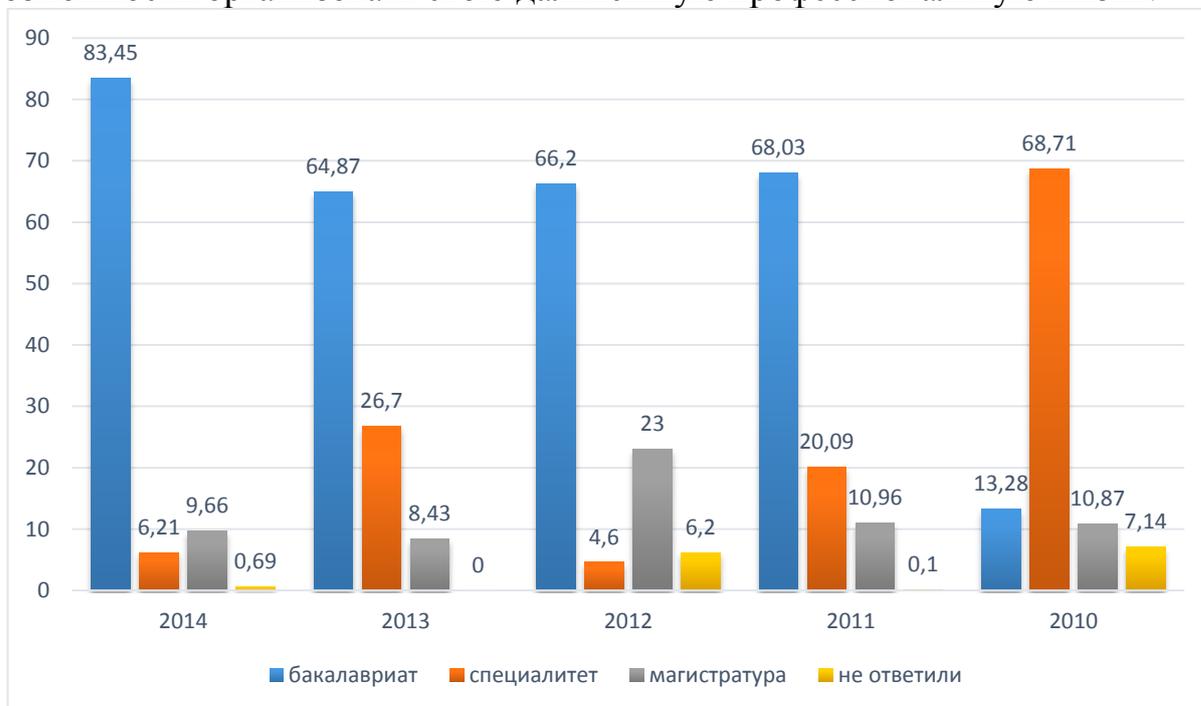
Таблица 7. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Почему Вы выбрали для поступления НИУ "БелГУ"?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
считаю престижным	321	64.14%	290	67.92%	325	65.00%	614	62.91%	817	63.43%
здесь есть необходимая специальность	334	66.90%	318	74.47%	243	48.60%	607	62.19%	926	71.89%
из-за низкого проходного балла	21	4.14%	9	2.11%	15	3.00%	24	2.46%	14	1.09%
так захотели родители	21	4.14%	18	4.22%	30	6.00%	48	4.92%	59	4.58%
из-за близости к дому	45	8.97%	9	2.11%	25	5.00%	50	5.12%	37	2.87%
ничего не знал о других вузах	45	8.97%	32	7.49%	37	7.40%	68	6.97%	97	7.53%
посоветовали учителя	28	5.52%	59	13.82%	57	11.40%	124	12.70%	156	12.11%
из-за знакомств, связей	38	7.59%	1	0.23%	5	1.00%	9	0.92%	12	0.93%
другое (укажите)	10	2.07%	33	7.73%	12	2.40%	49	5.02%	87	6.75%
затрудняюсь ответить	3	0.69%	7	1.64%	13	2.60%	25	2.56%	19	1.48%
из-за стоимости обучения	3	0.69%	5	1.17%	14	2.80%	27	2.77%	22	1.71%
не ответили	3	0.69%	-	-	3	0.60%	1	0.10%	12	0.96%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.0%</b>	<b>427</b>	<b>100.00%</b>	<b>500</b>	<b>100.0%</b>	<b>976</b>	<b>100.0%</b>	<b>1288</b>	<b>100.0%</b>

В связи с полным переходом отечественной системы образования на Болонскую, квалификацию «бакалавра» стремятся получить 83,45 % респондентов, что значительно выше (на 18,58%), чем в предыдущие периоды. Специалитет остаётся в качестве квалификации лишь на некоторых, в основном медицинских, специальностях. Однако, остается нереализованным в полной мере потенциал второй ступени системы образования по-прежнему низкий показатель по данному пункту – количество желающих составило всего 9,66 % (диаграмма 1).

Отвечая на вопрос о цели поступления в вуз, абитуриенты большое внимание уделили вопросам получения высшего образования и его качества, а также трудоустройству по специальности. Так, по результатам мониторинга, наиболее значимыми мотивами для поступления в университет являются – получение знаний (62,07%) и обеспечение себе перспективы трудоустройства (48,28%) (таблица 8). Эти мотиваторы также являются преобладающими в ответах респондентов на протяжении всех предыдущих периодов мониторинга (2010-2013 гг.). Важно отметить, что потребность

«обеспечить себе перспективу трудоустройства» выросла по сравнению с 2013 годом на 46,17%, в то время как позиция – «завести друзей и выйти замуж» - с 53,86% упала практически до 0. Это хорошая тенденция, иллюстрирующая наличие у абитуриентов правильных жизненных ориентиров и возросшей ценности образования как источника знаний и возможности организовать свою дальнейшую профессиональную жизнь.



*Диаграмма 1. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «По образовательной программе какого уровня Вы будете обучаться?»*

Тем не менее, существует ряд респондентов (22,76%), которые пришли в университет за «дипломом». Этот показатель колеблется в пределах от 14% до 23,5% за все года проведения мониторинга. Возможно, такое распределение ответов связано с ситуацией на рынке труда, который предъявляет все более жесткие требования к уровню образования кадрового потенциала страны. Безусловно, такая категория респондентов мало ориентирована на получение знаний, и будет составлять определённую проблему для эффективной организации и результативности образовательного процесса.

*Таблица 8. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Какова Ваша главная цель поступления в вуз?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%

получить знания	310	62.07%	265	62.06%	270	54.00%	421	43.14%	762	59.16%
получить диплом	114	22.76%	76	17.80%	100	20.0%	137	14.04%	303	23.52%
оправдать ожидания родителей	3	0.69%	6	1.41%	11	2.2%	24	2.46%	30	2.33%
обеспечить себе перспективу трудоустройства	241	48.28%	9	2.11%	212	42.4%	373	38.22%	666	51.71%
завести друзей, выйти замуж	3	0.69%	230	53.86%	18	3.6%	4	0.41%	26	2.02%
не ответили	3	0.69%	3	0.70%	5	1.0%	1	0.10%	7	0.54%
<b>Всего</b>	500	100.00%	427	100.00%	500	100.00%	976	100.00%	1288	100.00%

Практически все респонденты (95,86%) в той или иной степени считают, что выбранная специальность гарантирует им трудоустройство в будущем, но полностью уверенных в этом лишь 32,41%. Тем не менее этот показатель возрос в сравнении с предыдущими годами на 4.21%. Положительным так же является тот факт, что респондентов, уверенных, что выбранная специальность «не гарантирует» их последующего трудоустройства, всего 3,45%, что практически на 5 % меньше, чем в 2012 году (таблица 9).

*Таблица 9. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует трудоустройство?»*

Гарантии трудоустройства по специальности	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
полностью гарантирует	162	32.41%	135	31,62%	141	28.20%	244	25.00%	322	25.08%
в основном гарантирует	245	48.97%	238	55,74%	197	39.40%	466	47.75%	695	53.96%
гарантирует частично	72	14.48%	49	11.48%	100	20.00%	206	21.11%	217	16.9%
не гарантирует	17	3.45%	5	1,17%	40	8.00%	59	6.05%	45	3.49%
не ответили	3	0.69%	-	-	22	4.40%	1	0.10%	9	0.78%

<b>Всего</b>	500	100.00%	427	100,00%	500	100.0	976	100.00%	1288	100.00%
--------------	-----	---------	-----	---------	-----	-------	-----	---------	------	---------

В таблице 10 отображены ответы респондентов на вопрос об источниках получения информации о НИУ «БелГУ». Как и в прошлые годы, сайт университета лидирует среди таких источников, причём процент отметивших его в числе эффективных средств медленно, но неуклонно растёт (47,59%). Это свидетельствует об объективном росте количества пользователей сети Интернет, а также о популярности сайта НИУ у абитуриентов – признание за сайтом права, стать максимально достоверным источником информации. А вот показатель «рекламные материалы НИУ «БелГУ» снизился до 3,45%. Возможно, это свидетельствует о том, что вузу необходимо больше внимания уделять рекламе и маркетингу образовательных услуг в разных средствах массовой информации, но скорее всего, можно сделать вывод о неэффективности данного пути профориентационной работы.

В качестве источников информации об университете представителей НИУ «БелГУ» указали только 9,66% респондентов, что немного выше, чем в прошлом году, но тем не менее свидетельствует о необходимости увеличения роста эффективности проведения профориентационных мероприятий, поиске новых форм работы с внешними клиентами и потенциальными потребителями услуг.

*Таблица 10. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Из каких источников Вы получили информацию о возможностях обучения в НИУ "БелГУ"?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
родители	79	15.86%	64	14.99%	87	17.40%	172	17.62%	216	16.77%
друзья, знакомые	134	26.90%	130	30.44%	113	22.60%	295	30.23%	254	19.72%
средства массовой информации (газеты, радио, телевидение)	134	26.90%	133	31.15%	112	22.40%	240	24.59%	320	24.84%
сайт НИУ "БелГУ"	238	47.59%	192	44.96%	228	45.60%	413	42.32%	284	22.05%
рекламные материалы НИУ "БелГУ"	17	3.45%	26	6.09%	34	6.80%	39	4.0%	-	-

приемная комиссия НИУ "БелГУ"	45	8.97%	12	2.81%	48	9.60%	38	3.89%	-	-
школа, учителя	62	12.41%	58	13.58%	70	14.00%	123	12.60%	97	7.53%
представители НИУ "БелГУ"	48	9.66%	40	9.37%	40	8.00%	90	9.22%	94	7.30%
газета НИУ "БелГУ" "Вести БелГУ"	3	0.69%	3	0.70%	32	6.40%	-	-	-	-
другое (укажите)	3	0.69%	-	-	2	0.40%	30	3.07%	5	0.39%
затрудняюсь ответить	10	2.07%	5	1.17%	7	1.40%	33	3.38%	5	0.39%
не ответили	3	0.69%	1	0.23%	4	0.80%	1	0.10%	13	1.01%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>	<b>427</b>	<b>100.00%</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>	<b>976</b>	<b>100.00%</b>	<b>1288</b>	<b>100.00%</b>

Необходимость повышения эффективности профориентационных мероприятий отражена на диаграмме 2, на которой видно, что количество абитуриентов, участвовавших в профориентационных мероприятиях неуклонно снижается (в 2014 году в круг профориентационной деятельности НИУ попало всего 22,07% абитуриентов). В 2014 году количество участников таких акций возросло на 4,04%, по сравнению с 2013 годом.

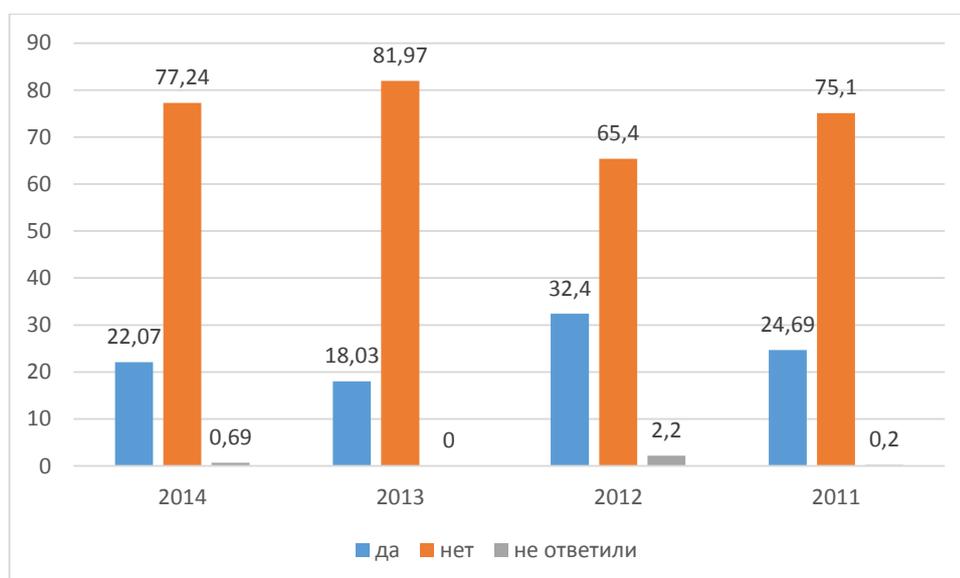


Диаграмма 2. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Участвовали ли Вы в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ "БелГУ"?»

Подводя итог анализу активности абитуриентов, следует отметить, что в целом, у потенциальных клиентов сохраняется представление о НИУ «БелГУ» как о престижном вузе. И хотя более половины (64,48%) респондентов подавали документы на поступление и в другие вузы, но в качестве места обучения выбрали именно НИУ «БелГУ».

Опрос выявил некоторые недостатки в организации профориентационной работы. Неэффективность профориентационных мероприятий показывают не просто существующие проблемы с одноименными социальными технологиями, но и исключают массовость таких подходов к формированию контингента, как селекция, целенаправленный отбор, вовлечение талантливой молодежи в зону вузовской активности.

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

Одной из задач исследования было выявление представлений об университете среди студентов среднего и высшего профессионального образования. В частности, респондентам было предложено оценить преимущества и недостатки НИУ «БелГУ». На вопрос о выгодном отличии НИУ «БелГУ» от других вузов ответы распределились следующим образом (таблица 11).

Таблица 11. Распределение ответов студентов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ от других вузов?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	182	20.28%	189	18.90%	621	24.84%	694	27.76%	702	28.19%
Высокий уровень получаемых знаний	276	30.62%	341	34.10%	794	31.76%	875	35.00%	1003	40.28%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	229	25.45%	288	28.80%	636	25.44%	654	26.16%	592	23.78%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев,	104	11.53%	123	12.30%	228	9.16%	302	12.08%	178	7.15%

бережное сохранение истории становления и развития вуза										
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	256	28.43%	278	27.80%	603	24.12%	547	21.88%	476	19.12%
Наличие мер социальной поддержки	82	9.74%	88	8.80%	147	5.88%	148	5.92%	92	3.69%
Широкий выбор специальностей	320	35.59%	328	32.80%	906	36.24%	812	32.48%	1076	43.21%
Приемлемая стоимость обучения	148	16.50%	196	19.60%	549	21.96%	644	25.76%	728	29.24%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	84	9.34%	86	8.60%	233	9.32%	269	10.76%	256	10.28%
Безопасность, комфортность учебы	107	11.93%	127	12.70%	254	10.16%	299	11.96%	270	10.84%
Доступность и полнота информации об университете	102	11.33%	120	12.00%	259	10.36%	313	12.52%	296	11.89%
Другое (укажите)	3	0.40%	58	5.80%	3	0.12%	-	-	-	-
Отличий не вижу	52	5.77%	37	3.70%	102	4.08%	99	3.96%	116	4.66%
Затрудняюсь ответить	27	2.98%	-	-	61	2.44%	92	3.68%	99	3.98%
Не ответили	2	0.20%	-	-	1	0.04%	5	0.2%	7	0.28%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>	<b>1</b>	<b>0.10%</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2490</b>	<b>100.00%</b>

Среди лидирующих вариантов ответа можно назвать «высокий уровень получаемых знаний» – 30,62% и «широкий выбор специальностей» – 35,59%. Несколько реже отмечались «конкурентоспособность диплома» – 20,28%, «современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса» – 25,45% и «возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования» – 28,43%.

Важно отметить, что такой показатель конкурентности вуза как «приемлемая стоимость обучения» снижается с каждым годом. В отчётном периоде он составил всего 16,50 %. К сожалению, увеличение стоимости обучения связано с объективными, независящими от вуза факторами.

Только каждый десятый студент выбрал в качестве преимущества университета варианты – «безопасность, комфортность учебы» и «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 9,74% выбрали этот вариант). В то время, когда университет позиционирует свою социальную политику как безусловное преимущество среди вузов региона. Тем не менее, этот показатель немного возрос по сравнению с 2013 годом. Показатель «наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза» несколько снизился по сравнению с предыдущим годом и составил 11,53%.

Анализ ответов респондентов по вопросу негативных тенденций его функционирования показал следующую картину. Почти четверть респондентов не видит отличий в худшую сторону, что, безусловно является позитивным фактом (таблица 12). В то же время среди негативных сторон университета чаще всего выделяют высокую стоимость обучения (28,23%).

Среди недостатков организации образовательного процесса в НИУ «БелГУ» отмечаются «низкий престиж получаемого диплома» – 11,53%, «недостаточный уровень получаемых знаний» – 13,92% и «социальное неравенство в доступе к социальным благам» – 10,54%. Эти варианты ответа не первый год лидируют среди оценок главных недостатков обучения в НИУ «БелГУ», причем эти показатели медленно, но неуклонно растут.

Таблица 12. Распределение ответов студентов на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	104	11.53%	124	12.40%	226	9.04%	211	8.44%	157	6.31%
Недостаточный уровень получаемых знаний	125	13.92%	175	17.50%	306	12.24%	335	13.40%	265	10.64%
Поощрение "наушничества" и "стукачества"	57	6.36%	60	6.00%	132	5.28%	175	7.00%	109	4.38%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	66	7.36%	115	11.50%	196	7.84%	258	10.32%	201	8.07%

Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	66	7.36%	129	12.90%	254	10.16%	222	8.88%	237	9.52%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	95	10.54%	84	8.40%	177	7.08%	183	7.32%	216	8.67%
Высокая стоимость обучения	254	28.23%	202	20.20%	496	19.84%	400	16.00%	413	16.59%
Отличий не вижу	216	24.06%	215	21.50%	559	22.36%	515	20.60%	530	21.29%
Другое (укажите)	3	0.40%	250	25.00%	10	0.004%	42	1.68%	37	1.42%
Затрудняюсь ответить	204	22.66%	-	-	853	34.12%	920	36.80%	1018	40.88%
Не ответили	2	0.20%	6	0.60%	31	1.24%	37	1.48%	1	0.04%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>	<b>1000</b>	<b>100.00%</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2490</b>	<b>100.00%</b>

В целом оценки мотивов поступления студентами НИУ «БелГУ» сдержаннее, чем аналогичные оценки абитуриентов. Это свидетельствует о нереализованных ожиданиях этой категории респондентов. Так, согласно результатам опроса, основными мотивами поступления большинства респондентов были: желание получить знания (такой вариант выбрали 40,16% опрошенных), стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (38,77%) и получить диплом (38,17%) (таблица 13). В сравнении с 2013 годом следует отметить негативную тенденцию – доля студентов, поступающих с главной целью получить знания, уменьшилась более чем на 18,84%, при одновременном уменьшении доли тех, кто пришел в университет для возможности благополучно трудоустроиться в дальнейшем (на 5,73%). Это тревожащие показатели, и они требуют пристального изучения.

Таблица 13. Распределение ответов студентов на вопрос «Какова Ваша главная цель поступления в вуз?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%

Обеспечить себе перспективу трудоустройства	349	38.77%	445	44.50%	212	42.40%	373	38.22%	666	51.71%
Оправдать ожидания родителей	68	7.55%	88	8.80%	11	2.20%	24	2.46%	30	2.33%
Получить диплом	343	38.17%	419	41.90%	100	20.00%	137	14.04%	303	23.52%
Получить знания	361	40.16%	590	59.00%	270	54.00%	421	43.14%	762	59.16%
Получить отсрочку от армии	19	3.78%	32	3.20%	9	1.80%	10	1.02%	19	1.48%
Другое (укажите)	4	0.40%	3	0.30%	-	-	-	-	4	0.32%
Завести друзей, выйти замуж	25	2.78%	28	2.80%	18	3.60%	4	0.41%	26	2.02%
Затрудняюсь ответить	16	1.79%	3	0.30%	5	1.00%	6	0.61%	9	0.70%
Не ответили	2	0.20%	-	-	5	1.00%	1	0.10%	7	0.54%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>	<b>1000</b>	<b>100.00%</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>	<b>976</b>	<b>100.00%</b>	<b>1288</b>	<b>100.00%</b>

Что касается оправдания ожиданий студентов, то картина следующая (таблица 14). Встречаемость ответов «в основном» и «полностью удовлетворен» по сравнению с 2013 годом существенно повысилась - на 21,63% и на 24,83% соответственно. В то же время уровень недовольства вузом существенно снизился. Показатель «нет, ожидания не оправдались» упал на 16,35%, а оправдались «лишь некоторые ожидания» уменьшился практически в два раза. Такая положительная динамика однозначно говорит о наличии конструктивной стратегии развития университета.

Таблица 14. Распределение ответов студентов на вопрос:  
«Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Полностью	199	22.07%	4	0.40%	631	25.24%	573	22.92%	631	25.34%
В основном	406	45.13%	203	20.30%	1215	48.60%	1261	50.44%	1234	49.56%

Лишь некоторые	220	24.45%	482	48.20%	496	19.84%	484	19.36%	520	20.88%
Нет	73	8.15%	245	24.50%	127	5.08%	130	5.20%	104	4.18%
Не ответили	2	0.20%	66	6.60%	31	1.24%	52	2.08%	1	0.04%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>	<b>1000</b>	<b>100.00%</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2500</b>	<b>100.00%</b>	<b>2490</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?» показало следующую картину. Полную уверенность в гарантиях трудоустройства по специальности высказали только 16,50% респондентов. Этот показатель несколько существенно снизился по сравнению с предыдущим годом (на 2,4%). Практически каждый десятый (9,74%) выбрал вариант, говорящий о том, что выбранная специальность поступления «не гарантирует». Разрыв между реальными возможностями трудоустройства и количеством подготовленных специалистов показывает наличие такого явления как дефицитный рынок труда. Ситуация может быть нивелирована с помощью мероприятий создания дополнительного рынка для выпускников и приобретении ими дополнительных (конкурентных) профессиональных компетенций.



*Диаграмма 3. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?»*

Сложившаяся на рынке труда ситуация не удовлетворяет практически каждого четвертого студента – диаграмма 4. Степень удовлетворенности несколько возросла по сравнению с 2013 годом (почти на 3 %). Несколько снизилась и неудовлетворенность существующей ситуацией (на 4,21%).



*Диаграмма 4. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами трудоустройства по специальности?»*

В целом используемые показатели удовлетворенности образовательным процессом 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 позиции 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.).

Так, содержанием и графиком учебы, в той или иной степени, удовлетворено подавляющее большинство респондентов (на это указали 64,94% и 68,73% опрошенных студентов соответственно). Данные представлены на диаграммах 5 и 6.

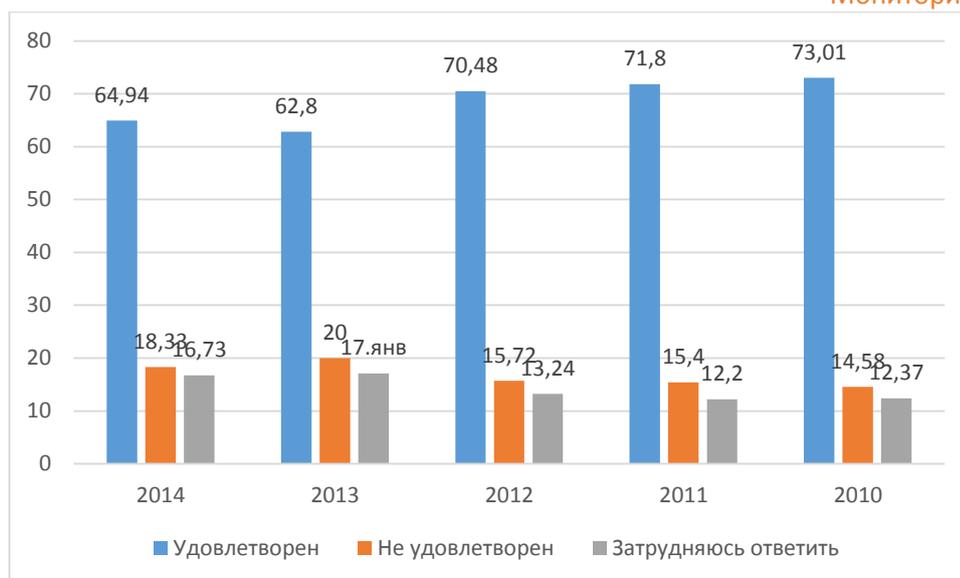


Диаграмма 5. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»



Диаграмма 6. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

На протяжении последних лет идет незначительное, но планомерное снижение удовлетворенности учебным процессом. Но по сравнению с предыдущим годом наблюдается небольшая положительная динамика по этому показателю. Более оптимистичные тенденции можно наблюдать в оценке некоторых аспектов организации образовательного процесса, хотя, получить объективную оценку в отношении данного направления трудно, в силу того, что студенту зачастую трудно их оценить из-за недостаточной информированности об образовательных стандартах.



*Диаграмма 7. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?»*

Относительно невысокая оценка содержания изучаемых дисциплин на некоторых курсах связана и с неудовлетворенностью студентов возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин. Мониторинг показал, что каждый пятый участник исследования не удовлетворен выбором специализации и вариативных дисциплин. В прошлых годах показатель удовлетворенности возможностями выбора специальности и вариативных дисциплин был ниже, чем в этом году (диаграмма 7), наблюдается небольшая положительная динамика. Изменение подхода к определению направления и содержания вариативных курсов может способствовать закреплению положительной тенденции.

Качество преподавания в НИУ «БелГУ» удовлетворяет 64,34% респондентов. По сравнению с данными прошлых лет этот показатель заметно снизился (на 7,82% по сравнению с 2012 годом и на 6,34% по сравнению с 2013). В то же время 16,14% затруднились его оценить и 19,52% оценивают уровень преподавания в университете как неудовлетворительный (диаграмма 8). Важность данной позиции и наличие негативной динамики определяет необходимость произведения дополнительного замера в данной области, что может и быть рекомендовано отделу менеджмента качества.



*Диаграмма 8. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»*

Организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.) удовлетворены немногим более половины студентов (55,29%). Вместе с тем практически каждый пятый респондент не удовлетворен этим аспектом образовательного процесса (23,15%). Данные представлены на диаграмме 9.



*Диаграмма 9. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)?»*

Стоит отметить, что показатель несколько вырос по сравнению с прошлым годом, сохраняя негативную динамику, наметившуюся за

последние замеры, что свидетельствует о необходимости акцентуации внимания администрации вуза на организации практик.

Можно сделать вывод, что наличие неоправданных ожиданий студентов вполне могут быть связаны, с содержанием изучаемых дисциплин, отсутствием возможностей выбора специализации и вариативных дисциплин и неоптимальной организацией практик, а также, с возможной тенденцией ухудшения качества преподавания, что в целом относится к факторам, снижающим общую оценку качества образовательного процесса в НИУ «БелГУ».

В современных реалиях большое значение имеет наличие дополнительного образования. Такое образование может дать возможность трудоустроиться «не по специальности». Распределение ответов студентов НИУ «БелГУ» на вопрос относительно удовлетворенности возможностью получения дополнительного профессионального образования представлено на диаграмме 10.



*Диаграмма 10. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)?»*

В целом, показатели относительно стабильны на протяжении всех годов проведения мониторинга и большинство студентов удовлетворены теми возможностями, которые им предоставляет вуз в отношении ДПО. Исключение составил 2013 год, когда произошло видимое снижение удовлетворенности деятельностью вуза в данном направлении, что и обеспечило положительный рывок в 2014 году. В 2014 году процент удовлетворенности возможностью получения ДПО вырос на 7,36% по сравнению с 2013 годом, при параллельном снижении недовольности студентов программами ДПО с 13,6% до 9,78%.

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что показатель «качества преподавания» в этом блоке получил более высокую оценку, а самую низкую получил показатель «организация практик». Следует так же обратить внимание на негативную оценку студентами таких показателей как снижение уровня удовлетворенности содержанием и графиком учебы, а также качеством преподавания.

Тем не менее, динамика некоторых показателей относительно положительная, и с уверенностью можно говорить об устойчивом характере изменений общественного мнения студентов в сторону позитивных тенденций. Вместе с тем, не может не вызывать тревогу тот факт, что качество преподавания в университете, отраженное в оценках студентов, постепенно снижается.

Одним из важных аспектов качества образовательных услуг является обеспеченность студентов учебной и учебно-методической литературой. Более половины студентов удовлетворены этой стороной учебного процесса (61,75%) – диаграмма 11. Этот же график отражает положительную динамику показателя по сравнению с 2013 годом.



*Диаграмма 11. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»*

Диаграмма 12 отражает распределение ответов студентов на вопрос относительно удовлетворенностью доступности библиотек. Большинство (77,25%) респондентов удовлетворены работой библиотек, а именно режимом работы, простотой системы поиска и получения литературы, актуальность имеющихся в библиотеке источников информации и т.п. По сравнению с 2012 годом удовлетворенность выросла на 2,69%, по сравнению с 2013 – на 0,75%, что говорит о постепенном расширении спектра библиотечных услуг, повышения ее он-лайн мобильности и доступности для молодых людей.



*Диаграмма 12. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»*

Оценивая возможности получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет студенты высказались положительно (73,85%). В то же время примерно каждый седьмой не согласен с большинством, и считает неудовлетворительной доступность электронных ресурсов – диаграмма 13. Полученные данные, очевидно, свидетельствуют о заметном продвижении вуза по пути внедрения информационно-коммуникативных технологий.



*Диаграмма 13. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»*

Анализируя обеспеченность образовательного процесса электронными и библиотечными ресурсами, можно сделать вывод, что в большинстве случаев студенты удовлетворительно оценивают его составляющие; при этом чаще других позиций студентов удовлетворяет показатели «доступности библиотек и электронных источников», а реже – «обеспеченность учебной и учебно-методической литературой». Показатели оценки на протяжении трех лет менялись незначительно, и пока затруднительно говорить о какой-либо устойчивой позитивной или негативной динамике во мнениях студентов.

Следующий блок вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий обучения студентов. Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены немногим более половины студентов НИУ «БелГУ» (53,59%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвался примерно каждый третий опрошенный (30,88%) – диаграмма 14. Прослеживается отрицательная тенденция последовательного снижения уровня удовлетворенности качеством питания на протяжении всего периода наблюдения. Особенно заметен наметившийся спад в 2014 году, по сравнению с тем положительным сдвигом, который был в 2013 году – так общая удовлетворенность организацией питания в вузе снизилась на 11,31%.



*Диаграмма 14. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»*

Результаты мониторинга показали, что возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости удовлетворены 44,82% респондентов, что выше на 2,94% по сравнению с 2012 годом, и на 4,42% по сравнению с 2013. Уровень неудовлетворенности данным фактором, однако остался на прежнем уровне, как группа лиц,

затруднившихся с ответом на этот вопрос (32,27%), что заставляет нас выдвинуть предположение о возможно существующем информационном вакууме относительно медицинских услуг НИУ «БелГУ» в среде студентов. Данные представлены на диаграмме 15.



*Диаграмма 15. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»*

За период 2010-2014 годов наблюдается относительно небольшая положительная тенденция роста удовлетворенности студентов возможностями получения мер социальной поддержки. Так, по результатам мониторинга этого года, мерами социальной поддержки удовлетворены 48,8% респондентов, в то время как в 2012 году в эту группу вошли 44,88% респондентов, в 2013 – 46,80%. Данные представлены на диаграмме 16. Также несколько снизилось количество студентов, неудовлетворительно оценивших данный показатель (с 27,2% до 21,2%) по сравнению с предыдущим годом. Но в целом, ситуация, при которой менее половины респондентов оценивают данную позицию как положительную, является предпосылкой для серьезной работы в области создания удовлетворительных социальных условий и разработки мер социальной поддержки в университете.



*Диаграмма 16. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»*

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

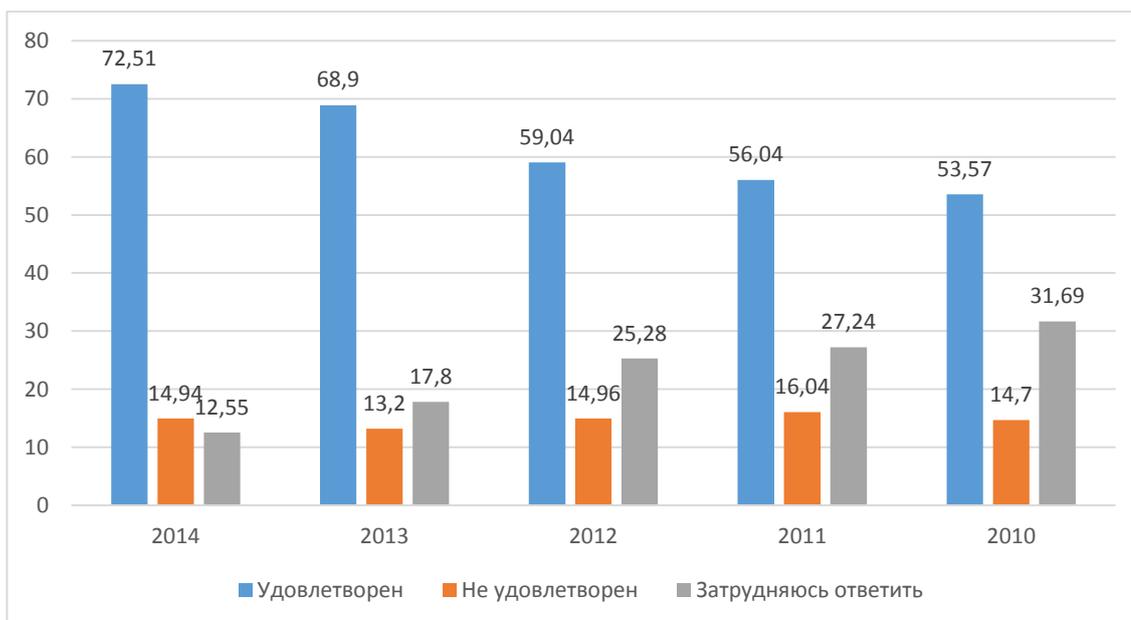
Творческая и научная самореализация и самовыражение, а также раскрытие исследовательского потенциала являются важным аспектом студенческой жизни. Условиями, созданными в университете для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 64,07% студентов. По сравнению с 2012 годом этот показатель уменьшился на 7,17% (диаграмма 17), хотя и остался практически на уровне 2013 года.

Вызывает серьезное беспокойство тот факт, что несмотря на усиленное внимание, вложение ресурсов (в частности достойного материального стимулирования), акцентирование через административные репрезентации и показатели, данная позиция анализа фактически не имеет позитивной тенденции по сравнению с предыдущим годом. Это заставляет нас рекомендовать организацию работ по переоценке и повышению эффективности существующих социальных технологий вовлечения студентов в научную и исследовательскую деятельность.



*Диаграмма 17. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре?»*

Растет уровень удовлетворенности возможностями творческого самовыражения в университете (диаграмма 18). В этом году он составил 72,51%. Этот показатель существенно вырос по сравнению с 2012 годом на 13,47%, по сравнению с 2013 – на 3,61%. Уровень неудовлетворенности этим фактором остается практически неизменным на протяжении всех лет проведения мониторинга и составляет в этом году 14,94%.



*Диаграмма 18. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»*

Диаграмма 19 иллюстрирует распределение ответов студентов на вопрос относительно удовлетворенности признания успехов и достижений студентов. Доля удовлетворенных этим параметром деятельности университета хотя и изменилась в положительную сторону в сравнении с 2013 годом (56,97%), но все же по-прежнему остается на сравнительно низком уровне, главным образом из-за большой группы затруднившихся с ответом на этот вопрос (27,89%).

Можно сделать вывод, что существующая система мотивации студентов к творческим и научным достижениям по-прежнему требует совершенствования. Однако следует отметить небольшую, но устойчивую положительную динамику.



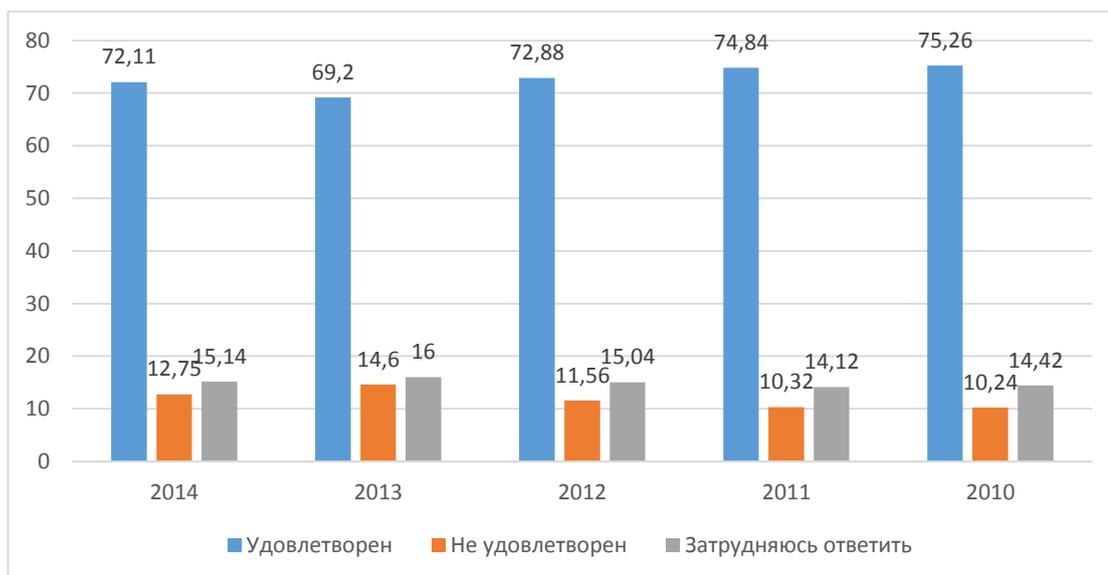
*Диаграмма 19. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов, достижений?»*

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». В него вошли показатели удовлетворенности взаимоотношениями с однокурсниками, преподавателями и кураторами. Для студенческой молодежи наряду с организацией учебного процесса в качестве параметров образовательных услуг важную роль играет морально-психологический климат. Отношения с одногруппниками, куратором и преподавателями, возможность участия в общественных, спортивных, творческих мероприятиях и т.д. – все это показатели, влияющие на морально-психологический климат в студенческой

среде, создающие ощущение востребованности, активности и наполненности студенческой жизни.

Большинство опрошенных студентов удовлетворены отношениями с преподавателями (72,11%). Отмечается пока незначительное повышение показателя по сравнению с предыдущим годом и возвращение на позиции 2012 года. То же самое можно сказать о группе, неудовлетворительно оценивших существующую ситуацию (12,75%) (диаграмма 20).



*Диаграмма 20. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета?»*

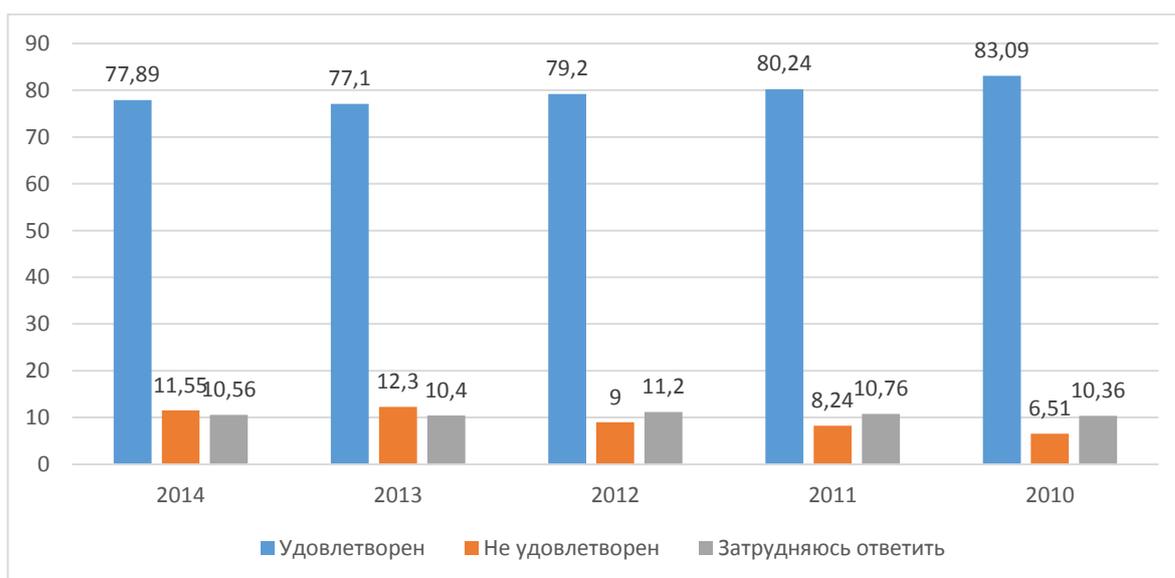
Несколько более высокую оценку студенты дают взаимоотношениям с куратором. Так, 79,84% респондентов дают удовлетворительную оценку данной позиции, а вот уровень неудовлетворенности по сравнению с 2012 годом несколько возрос – на 3,66%, по сравнению с 2013 – на 1,58%, что заставляет говорить о небольшой негативной тенденции (диаграмма 21).

В целом, существующий институт кураторства НИУ «БелГУ» на протяжении многих лет существования получает самую высокую оценку как среди студенчества, так и среди родителей, что не может не считаться признанием успешности отработанной социально-воспитательной практики и эффективности входящих в нее социальных технологий. Более того, существование такого института является конкурентным преимуществом университета и может стать его имиджевой частью наряду с качеством подготовки и организации образовательного процесса.



*Диаграмма 21. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с куратором?»*

Распределение ответов респондентов на вопрос о взаимоотношениях в студенческом коллективе проиллюстрировано на диаграмме 22. Как видно, удовлетворенность здесь составляет 77,89%, что, хоть незначительно (на 1,31%), но меньше по сравнению с 2012 годом, но сохраняет показатель 2013 года. Тем не менее показатель неудовлетворенности сложившимися отношениями растет год от года, хотя незначительно снизился по сравнению с предыдущим. В отчетном периоде он составил 11,55%.



*Диаграмма 22. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?»*

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что показатели социально-психологического комфорта выше, чем показатели других блоков. И, следовательно, эта сторона образовательного процесса может быть использовано как одно из преимуществ НИУ «БелГУ» при формировании его имиджа.

Показатели, полученные в ходе мониторинга, позволяют сделать ряд выводов относительно удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг.

1) Уменьшается число респондентов, отмечающих в качестве сильных сторон университета такие показатели как «широкий выбор специальностей», «высокий уровень получаемых знаний» и «конкурентоспособность получаемого диплома». В то время как увеличивается количество студентов имеющих внешнюю мотивацию к обучению;

2) Снижается уровень удовлетворенности студентов такими ключевыми позициям, как содержание учебы, качество преподавания и отношение преподавателей. Последнее, возможно обусловлено ростом уровня неудовлетворенности престижем своей деятельности среди профессорско-преподавательского состава;

3) Растет показатель неудовлетворенности взаимоотношениями среди студенческого коллектива и взаимоотношениями с куратором. Дискомфорт, вызванный снижениями показателей психологического климата в студенческой среде не может не отразиться на показателях успеваемости (деятельности) студента и на его лояльности к учебному заведению. Хотя наметившиеся динамические спады нельзя назвать значительными, но стоит уделить внимание разработке корректирующих мероприятий.

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

При оценке НИУ «БелГУ», аспиранты в качестве основных преимуществ выделяют: современную инфраструктуру и уровень материально-технического обеспечения университета (74% респондентов), возможность самореализоваться в научно-исследовательской работе, получить дополнительное образование (74%), а также широкий выбор специальностей (68%). Несколько меньшее количество аспирантов НИУ «БелГУ» считает, что сильными сторонами университета являются высокий уровень получаемых знаний (30%), доступность и полнота информации о нем (28% респондентов), наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза (24%). Лишь

незначительная часть аспирантов указала, что университет выигрывает благодаря проводимой им социальной политике (см. Таблица 15).

Таблица 15. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	12	24.0%	7	31.82%	16	16.0%	18	18.0%	16	16.0%
Высокий уровень получаемых знаний	15	30.0%	5	22.73%	19	19.0%	27	27.0%	19	19.0%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	37	74.0%	12	54.55%	60	60.0%	51	51.0%	51	51.0%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	12	24.0%	3	13.64%	10	10.0%	14	14.0%	7	7.0%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	37	74.0%	12	54.55%	33	33.0%	48	48.0%	42	42.0%
Наличие мер социальной поддержки	2	4.0%	-	-	5	5.0%	5	5.0%	5	5.0%
Широкий выбор специальностей	34	68.0%	6	27.27%	36	36.0%	27	27.0%	39	39.0%
Приемлемая стоимость обучения	6	12.0%	1	4.55%	10	10.0%	8	8.0%	10	10.0%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	7	14.0%	-	-	11	11.0%	12	12.0%	6	8.0%
Безопасность,	10	20.0%	4	18.18%	11	11.0%	13	13.0%	16	12.0%

комфортность учебы										
Доступность и полнота информации об университете	14	28.0%	3	13.64%	21	21.0%	15	15.0%	17	13.0%
Отличий не вижу	1	2.0%	-	-	-	-	3	3.0%	1	3.0%
Затрудняюсь ответить	1	2.0%	-	-	1	1.0%	1	1.0%	5	1.0%
Не ответили	-	-	1	4.55%	1	1.0%	-	-	-	-
<b>Всего</b>	50	100.00%	22	100.00%	100	100.00%	100	100.00%	100	100.00%

По всем позициям, по сравнению с результатами аналогичного опроса 2013 года, произошел значительный рост. Положительная динамика исключается только для показателя конкурентоспособность получаемого диплома (снижение на 7,82%). На фоне общей положительной тенденции, данная позиция не является критичной, но требует дополнительного анализа индикаторов такого восприятия молодых ученых. Возможно, здесь мы можем говорить о некотором семантическом шуме, когда конкурентоспособность диплома оценивается не в сравнении с дипломами, полученных в других вузов, а в сравнении с другим видом деятельности.

Наибольший рост, по сравнению с 2013 годом, наблюдается в оценке аспирантами таких показателей как: Широкий выбор специальностей (40,73%); Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса (на 19,45%); Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования (на 19,45%).

Среди основных недостатков университета аспиранты чаще всего отмечали недостаточный уровень получаемых знаний (34,00% респондентов), и низкий престиж получаемого диплома (24,00%). Данные и другие показатели существенно выросли по отношению к таковым за 2013 год – на 20,36% и 14,91% соответственно (Таблица 16).

Меньшее количество молодых аспирантов в качестве недостатков отмечает стоимость обучения (20,00% в 2014 году, по сравнению с 36,36% 2013 года).

Таблица 16. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%			абс.	%	абс.	%	абс.	%

Низкий престиж получаемого диплома	12	24.0%	2	9.09%	17	17.0%	9	9.0%	8	8.0%
Недостаточный уровень получаемых знаний	17	34.0%	3	13.64%	21	21.0%	15	15.0%	17	17.0%
Поощрение "наушничества" и "стукачества"	6	12.0%	-	-	8	8.0%	3	3.0%	4	4.0%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	1	2.0%	1	4.55%	2	2.0%	4	4.0%	6	6.0%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	4	8.0%	2	9.09%	1	1.0%	4	4.0%	8	8.0%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	9	18.0%	4	18.18%	8	8.0%	8	8.0%	11	11.0%
Высокая стоимость обучения	10	20.0%	8	36.36%	19	19.0%	12	12.0%	15	15.0%
Отличий не вижу	8	16.0%	2	9.09%	29	29.0%	29	29.0%	23	23.0%
Затрудняюсь ответить	2	4.0%	5	22.73%	24	24.0%	26	26.0%	32	32.0%
Не ответили	-	-	1	4.55%	-	-	7	7.0%	1	1.0%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>22</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

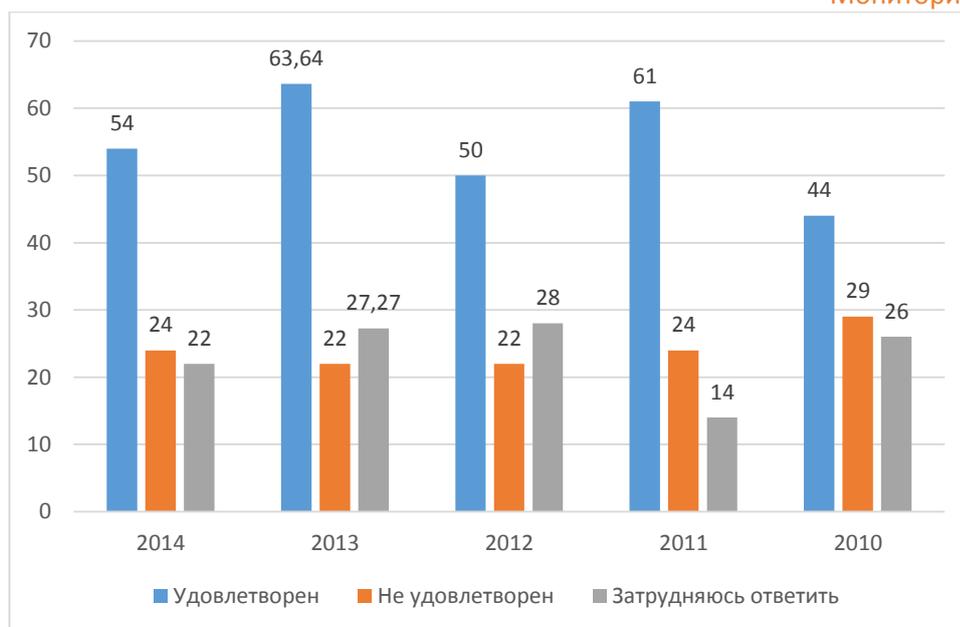
При сравнении с данными, полученными в ходе опроса 2013 года, можно отметить значительные изменения в оценке аспирантами наиболее выраженных недостатков НИУ «БелГУ». Качество организации научно-исследовательской работы в университете молодые ученые оценивают в той или иной степени удовлетворительно (85,00% респондентов). В то же время 12% аспирантов скорее не удовлетворены этой стороной работы университета (*диаграмма 23*).



*Диаграмма 23. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в НИУ «БелГУ»?»*

Можно отметить небольшую негативную динамику оценки молодыми учеными при ответе на вопросы об этом сегменте деятельности НИУ «БелГУ». Среди аспирантов, которые не удовлетворены качеством научно-исследовательской работы в университете, наиболее популярны убеждения, что оно страдает от неэффективности системы поощрений научных исследований, вследствие недостаточного финансирования и отсутствия необходимых приборов и материалов.

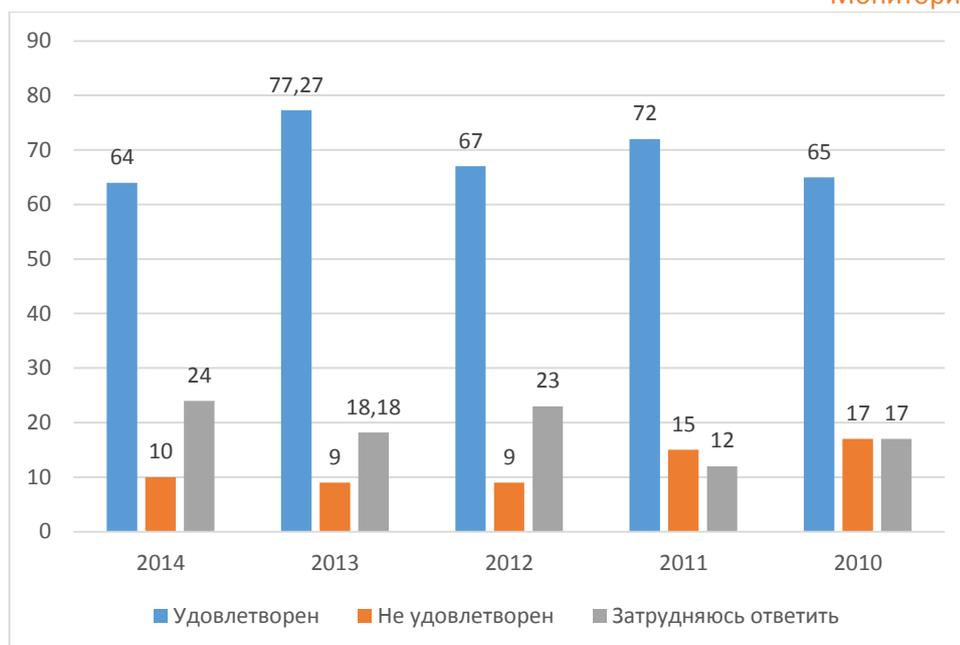
Для уточнения факторов, снижающих удовлетворенность условиями для занятий научной деятельностью в НИУ «БелГУ», респондентам задавались вопросы в большинстве аналогичные, предложенным студентам. Полученные показатели условно можно разделить на большие группы, отражающие качество обеспечения (методического, 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, возможностью получения методических консультаций по организации, доступностью библиотек, возможностями внедрения и правовой защиты результатов научного труда, возможностью повышения квалификации в ведущих научных центрах.



*Диаграмма 24. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»*

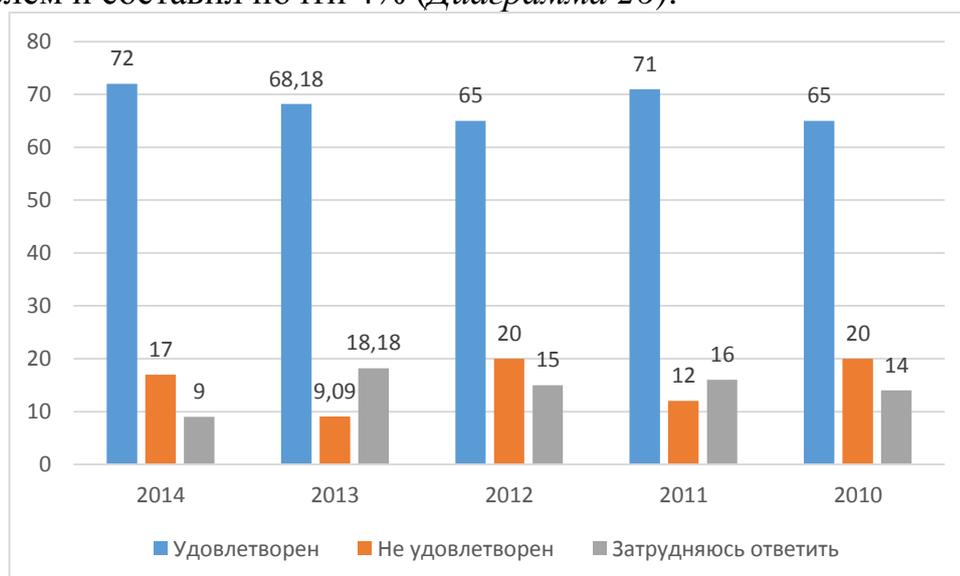
Удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой оказались 54,0% аспирантов, в то же время, почти каждый четвертый аспирант недоволен этим аспектом организации научно-исследовательской деятельности. Следует обратить внимание, что в 2012 году аспирантов, удовлетворенных обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой было на 4,00% меньше, но в 2013 году в такую группу вошло 9,64% большее количество человек (диаграмма 24).

В то же самое время доступностью библиотек университета удовлетворены 64,00% аспирантов. По всей вероятности, молодые ученые ощущают недостаток скорее не в учебных, а в учебно-методических работах, раскрывающих особенности подготовки, оформления и защиты диссертации и т.д. За период с 2012 по 2014 год доля аспирантов, удовлетворенных доступностью библиотек снизилась на 3,00%, по сравнению с 2013 годом – 8,2% (диаграмма 25). Устойчивое и достаточно весомое снижение показателей по этому направлению по сравнению с предыдущим годом, заставляют сделать вывод о наличии серьезных упущений в работе с молодыми учеными.



*Диаграмма 25. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)?»*

На достаточно высоком уровне аспиранты оценивают доступность электронных источников информации – 72,00%. Однако 17,00% молодых учёных не удовлетворены доступом к электронным ресурсам. В 2013 году таковых было на 8,00% меньше, хотя прирост лиц, удовлетворенных этим показателем и составил почти 4% (Диаграмма 26).



*Диаграмма 26. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)?»*

Чрезвычайно важными, для получения результатов НИР являются материально-технические возможности проведения собственных научных исследований, наличие возможности для их апробации, а также регистрации и охраны интеллектуальных прав. К сожалению, эти позиции оцениваются молодыми учеными недостаточно высоко: доля удовлетворенных находится на уровне 64%, 27% и 45% (диаграммы 27, 28 и 29, соответственно).



*Диаграмма 27. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований?»*

Большее число аспирантов выразили недовольство возможностями апробации и внедрения научных результатов (14,00% респондентов), несколько менее – материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований (13,00%). Так же о неудовлетворенности этими направлениями деятельности аспирантов в университете, свидетельствует очень высокий показатель затруднившихся с ответом. Так, например, 57,00% из них не смогли выразить своё мнение о возможности апробации и внедрения результатов их научной деятельности, что говорит об их слабой информированности в этой области и отсутствия опыта коммерциализации результата научно-технических инноваций (Диаграмма 28).



*Диаграмма 28. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями апробации и внедрения результатов Вашей научной деятельности?»*

При сравнении полученных результатов с данными 2013 года по направлению, возможности апробации и внедрения результатов научной деятельности отмечается отрицательная динамика, тогда как по направлению возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав произошел существенный положительный сдвиг – с 13,11% до 45% (диаграммы 28 и 29).



*Диаграмма 29. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав?»*

Информационная система научных подразделений НИУ «БелГУ» позволяет решать задачи, связанные как с научными коммуникационными, с профессиональным развитием, так и с реализацией научных проектов. К услугам пользователя предложена обширная справочная, методическая и нормативная документация. Несмотря на широкий спектр предлагаемых вариантов, молодые ученые не всегда удовлетворены прозрачностью деятельности и отчетности научных подразделений университета. Так 31,00% опрошенных аспирантов отрицательно оценили доступность информации данных структур (диаграмма 30). При этом беспокоит очевидная негативная динамика – с 2013 года группа неудовлетворенных данной позицией увеличилась более чем в 3 раза (9,09% в 2013 году). Доля аспирантов, не удовлетворенных возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета, по сравнению с 2012 годом возросла на 21% (31,00% в 2014, по сравнению с 10,00% 2012 года). Этот негативный пик сформировался из числа неопределившихся с ответом (в 2014 году таковая позиция респондентов практически отсутствует – 2%) на фоне стабильного показателя (по отношению к 2010-2012 г.) удовлетворенных респондентов. Относительно 2013 года наблюдается существенный рост аспирантов удовлетворенных доступностью научных структур.



*Диаграмма 30. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета?»*

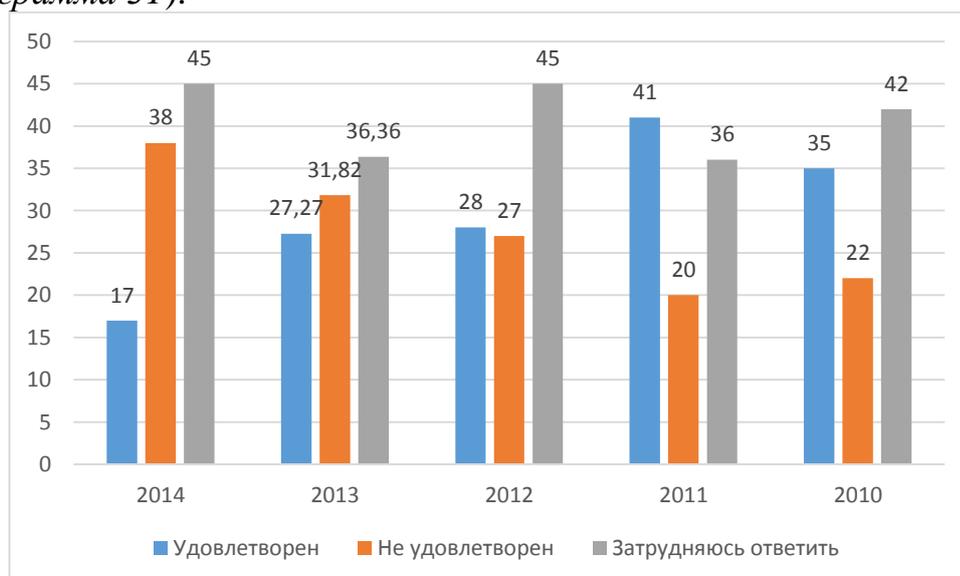
Возросшая потребность молодых ученых получать информацию о научных подразделениях объясняется расширяющимся спектром возможностей, предоставляемых в рамках активной научной позиции и активном внедрении процедур рейтингования. Такая тенденция заставляет задуматься о системности хранения и циркулирования информации

подразделения, об эффективности зон ответственности, а также, о политике прозрачности, которая является приоритетной в международном сообществе.



*Диаграмма 31. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования?»*

Уровень удовлетворенности аспирантов возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования за последний год несколько снизился (на 1%) и составляет теперь 58,00%. Доля же неудовлетворенных этим показателем возросла на 7% (Диаграмма 31).



*Диаграмма 32. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах?»*

Значительно хуже обстоит дело с организацией стажировок – удовлетворены этим параметром работы университета только 17,00% аспирантов. При этом 45,00% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Здесь, как и в предыдущем вопросе, наблюдается определённая отрицательная динамика, в частности, почти на 10% сократилась доля удовлетворенных возможностями аспирантов. Это свидетельствует о том, что аспиранты стали получать меньше информации о возможностях прохождения стажировок (*диаграмма 32*). В данной связи возникает проблема: на первый взгляд, показатель удовлетворенности организацией стажировок должен был вырасти в связи с политикой подтверждения статуса НИУ. Но поскольку этого не произошло, остается предположить, что система стажировок аспирантов в университете не отработана в необходимой степени.

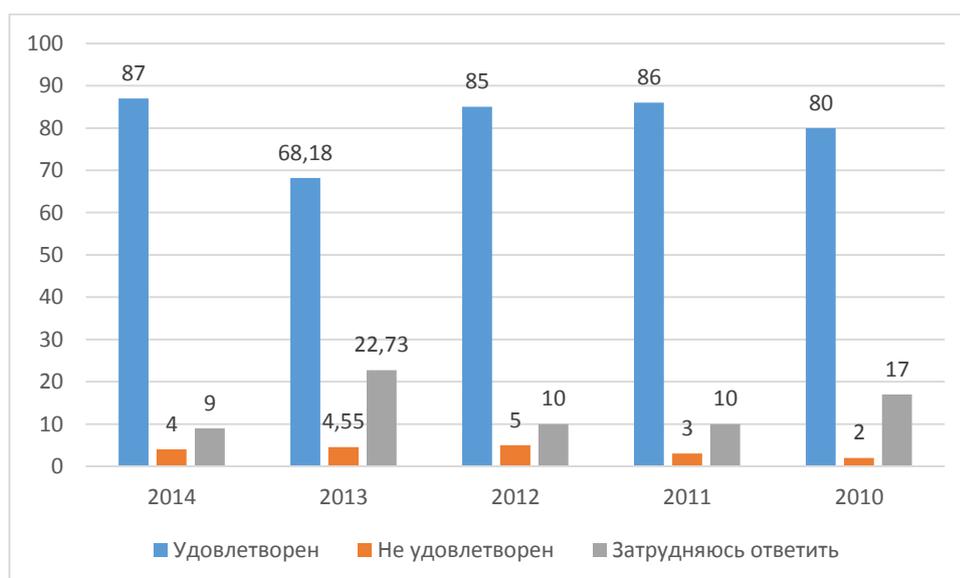
Несмотря, на удовлетворительную (в целом) оценку аспирантами НИУ «БелГУ» качества обеспечения их научно-исследовательской деятельности ряд позиций выглядят проблемными. В первую очередь, это связано с материально-техническими возможностями проведения молодыми учеными собственных научных исследований, возможностями их апробации, а также повышения квалификации в ведущих научно-образовательных центрах. Каждая из указанных проблемных зон, в первую очередь, является ресурсно-затратной. Принимая во внимание наметившуюся отрицательную тенденцию по некоторым показателям, руководству НИУ «БелГУ» и подразделениям, ответственным за организацию научно-исследовательской деятельности, необходимо обратить внимание на сложившуюся ситуацию и возможно предложить механизм частичной или последующей компенсации такой научной мобильности молодых ученых.

Следующий блок вопросов связан с морально-психологической комфортностью процесса обучения в НИУ «БелГУ». Этот блок включал в себя оценку удовлетворенности взаимоотношениями с научным руководителем, администрацией факультета и университета, а также преподавателями кафедры, за которой аспиранты закреплены. Изменение мнений аспирантов о своих взаимоотношениях с преподавателями имеет положительную динамику. С 2012 года доля удовлетворенных этими взаимоотношениями повысилась на 2%, в большей степени, за счет увеличения доля затруднившихся с ответом на вопрос. За счёт этой же группы, однако, повысилось и количество недовольных отношением преподавателей (на 7%) (*Диаграмма 33*). По сравнению с 2013 годом наблюдается еще более положительная динамика – количество положительных отзывов возросло на 10,27%.



*Диаграмма 33. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены?»*

На довольно высоком уровне находится показатель удовлетворенности аспирантов качеством своих взаимоотношений с научными руководителями и представителями администрации университета (удовлетворены 87,00%, при увеличении этого показателя на 2%). Недовольны такими взаимоотношениями 4,00% аспирантов (Диаграмма 34). Радует положительный рыбок, произошедший в это сфере с 2013 года (увеличение практически на 19%).



*Диаграмма 34. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением научного руководителя, администрации факультета и университета?»*

Ответы на вопросы социально-психологического блока демонстрируют в целом сравнительно высокие показатели, поскольку подавляющее большинство аспирантов удовлетворяет весь спектр взаимоотношений, сложившихся в НИУ «БелГУ». Такое распределение ответов лишний раз подтверждает наличие благоприятной морально-психологической среды в учреждении, определяемой уже на основании мнений аспирантов. С другой стороны, «комфортность» коммуникаций в образовательной университетской среде, не всегда определяет их высокое качество.

Ряд вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий аспирантов и наличия у них возможностей для самореализации. Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) оказались удовлетворены более половины молодых ученых НИУ «БелГУ» (59,00%), при этом отрицательно о данной стороне аспирантской жизни отозвался примерно каждый четвертый из опрошенных (26,00%) - этот показатель увеличился с 2012 года более чем в 2 раза, но снизился по отношению к 2013 году на 10% (Диаграмма 35).



*Диаграмма 35. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»*

Возможность получить качественную медицинскую помощь в настоящее время удовлетворительно оценили 47,00% респондентов. Таким образом, доля удовлетворенных условиями и качеством медицинской помощи увеличилось почти на 30,00% по сравнению с 2013 годом. Почти половина аспирантов (42,00%) затруднились ответить на этот вопрос (Диаграмма 36). Полученное распределение ответов позволяет усомниться: эффективно ли в университете реализуется широко разрекламированная программа здоровьесбережения, информация о которой не создает полной

ясности о ее возможностях и пользователей. Возможно, молодым ученым нет необходимости постоянно контролировать свое здоровье, но профилактические программы (с учетом статистики РФ по «омоложению» смерти) не только позволили бы сохранить кадровый ресурс, но и ввести значимые с социальной точки зрения традиции в корпоративную культуру университета.



*Диаграмма 36. 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 удовлетворены подавляющее большинство опрошенных – 73,00%. Позитивным следует считать тот факт, что в 2013 году аналогичный показатель был почти на 16% ниже. Число аспирантов, недовольных возможностями творческого самовыражения, сравнительно невелико и стабильно – 5,00% (Диаграмма 37).



*Диаграмма 37. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»*

Наименее удовлетворительной среди последних трех позиций социально-бытового характера, по мнению молодых учёных, выглядит возможность получения в случае необходимости качественной медицинской помощи.

В целом, большая часть аспирантов НИУ «БелГУ» удовлетворена качеством организации и обеспечения научно-исследовательской деятельности, морально-психологическими и бытовыми условиями обучения. Однако следует отметить ряд отрицательных тенденций. Среди аспирантов существенно снизился уровень удовлетворенности обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой, возможностями апробации и внедрения результатов научной деятельности, возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования. По некоторым другим показателям также произошло менее заметное снижение уровня удовлетворенности в среде аспирантов. В целом результаты опроса продемонстрировали достаточно высокий уровень ожиданий к качеству организации образовательного процесса и его сопровождению в университете среди аспирантов.

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

Одним из достоинств НИУ «БелГУ» является политика по обеспечению непрерывного образования специалистов. С этой целью при университете организован процесс дополнительного профессионального образования по целому ряду направлений. Основными мотивами получения дополнительного профессионального образования в НИУ «БелГУ», согласно результатам опроса, являются: получение знаний для текущей профессиональной деятельности (61,24% респондентов) и получение возможностей карьерного роста (19,62%) – *таблица 17.*

*Таблица 17. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Какова Ваша основная цель получения дополнительного образования?»*

	Количество										
	2014		2013		2012		2011		2010		
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	

Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	128	61,24%	18	60,00%	135	63,68%	109	63,01%	105	54,69%
Получение возможностей карьерного роста	41	19,62%	7	23,33%	31	14,62%	33	19,08%	48	25,00%
Получение возможностей для смены работы	12	5,74%	-	-	9	4,25%	6	3,47	16	8,33%
Самообразование	27	12,92	8	26,67%	36	16,98%	21	12,14%	20	10,42%
Другое (укажите)	-	-	-	-	-	-	2	1,16%	3	1,56%
Затрудняюсь ответить	-	-	-	-	-	-	1	0,58	-	-
Не ответили	1	0,48	-	-	1	0,47%	1	0,58	-	-
<b>Всего</b>	<b>209</b>	<b>100,00%</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>	<b>173</b>	<b>100,00%</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>

Необходимо отметить, что по сравнению с данными аналогичного опроса 2013 года, доля слушателей, получающих дополнительное образование, с основной целью «получить знания для текущей профессиональной деятельности» осталась практически на том же уровне, а доля обучающихся для «получения возможностей карьерного роста» понизилась на 4,71%. По сравнению с предыдущим годом произошло существенное снижение доли лиц, связывающих предлагаемые программы с самообразованием (с 26,67% до 12,92%).

Только каждый пятый слушатель (21,05% опрошенных) отметил, что в НИУ «БелГУ» его привлекла программа обучения, это несколько меньше, чем в 2012 году, но значительно выше чем в 2013 (более чем в 2 раза). При этом более чем за каждого третьего участника опроса (38,76%), направление ДПО выбрали организация или предприятие. Данная категория респондентов значительно уменьшилась по сравнению с 2013 годом - на 38,09% (Таблица 18). Отрицательная динамика в направлении заказчика программы ДПО имеет для университета двойственное значение – с одной стороны, снижение активности хозяйствующих субъектов, означает потерю на рынке основных и весомых инвесторов программ, с другой стороны – повышение потребности и возможности самообразования среди населения (а точнее, ориентируясь на данные предыдущего вопроса – стремление повысить собственную конкурентоспособность), открывает новые перспективы деятельности и направления маркетинговой работы.

*Таблица 18. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Почему Вы выбрали НИУ «БелГУ» для получения дополнительного образования?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Устраивает стоимость обучения	24	11,48%	-	-	26	12,26%	15	8,67%	11	5,73%
Привлекла программа обучения	44	21,05%	3	10,00%	57	26,89%	77	44,51%	62	32,29%
Из-за близости к дому	11	5,26%	-	-	14	6,60%	20	11,56%	40	20,83%
Из-за престижности ВУЗа, диплома	15	7,18%	1	3,33%	16	7,55%	19	10,98	32	16,67
Посоветовали друзья, знакомые	23	11,00%	1	3,33%	15	7,08%	14	8,09%	11	5,73%
Направила организация, предприятие	81	38,76%	26	86,67%	87	41,04%	61	35,26%	42	21,88%
Затрудняюсь ответить	10	4,78%	-	-	8	3,77%	3	1,73%	12	6,25%
Работаю в БелГУ	-	-	-	-	-	-	1	0,58%	-	-
Не ответили	1	0,48%	-	-	1	0,47%	2	1,16%	-	-
<b>Всего</b>	209	100,00%	30	100,00%	212	100,00%	173	100,00%	192	100,00%

Слушателям ДПО, как и прочим категориям обучающихся, было предложено оценить преимущества и недостатки выбранного ими учебного заведения. В качестве положительных аспектов повышения квалификации в НИУ «БелГУ» респонденты отметили, прежде всего, высокий уровень получаемых знаний (19,76%). Преимуществами университета, по их мнению, являются современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение (18,59% респондентов), широкий выбор специальностей (12,00%). Все эти показатели, однако, снизились по отношению к аналогичным за 2013 год – *таблица 19*. Существенное снижение, практически по всем показателям мы можем говорить о двукратном уменьшении количества респондентов, выделивших ключевые преимущества ДПО НИУ «БелГУ», создает необходимость провести детальное изучение причин изменения отношения слушателей. Соотнесение данных с фактом увеличения количества слушателей, самостоятельно оплативших обучение (по данным предыдущей таблицы), дает возможность нам сделать вывод о смещении локуса контроля качества программ – прямая заинтересованность

и личная оценка слушателей является более строгой – именно поэтому и наблюдается изменение в выборе показателей качества предлагаемой услуги.

Таблица 19. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	47	11,06%	11	36,67%	44	20,75%	39	22,54%	39	20,31%
Высокий уровень получаемых знаний	84	19,76%	13	43,33%	90	42,45%	69	39,88%	57	26,69%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	79	18,59%	10	33,33%	66	31,13%	48	27,75%	81	42,19%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	11	2,59%	1	3,33%	23	10,85%	10	5,78%	7	3,65%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	31	7,29%	3	10,00%	36	16,98%	24	13,87%	56	29,17%
Наличие мер социальной поддержки	12	2,82%	1	3,33%	1	0,47%	10	5,87%	15	7,81%
Широкий выбор специальностей	51	12,00%	13	43,33%	42	19,81%	44	25,43%	48	25,00%
Приемлемая стоимость обучения	24	5,65%	1	3,33%	34	16,04%	38	21,97%	35	18,23%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	15	3,53%	-	-	12	5,66%	17	9,83%	16	8,33%
Безопасность, комфортность учебы	25	5,88%	2	6,67%	14	6,60%	18	10,40%	32	16,67%

Доступность и полнота информации об университете	30	7,06%	2	6.67%	22	10,38%	20	11,56%	27	14,06%
Отличий не вижу	5	1,18%	-	-	4	1,89%	5	2,89%	6	3,13%
Затрудняюсь ответить	10	2,35%	3	10.00%	17	8,02%	12	6,94%	9	4,69%
Не ответили	1	0,24%	1	3.33%	2	0,94%	2	1,16%	-	-
<b>Всего</b>	<b>209</b>	<b>100.00%</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>	<b>173</b>	<b>100,00%</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>

С 2013 года резко сократилась (более чем в 2 раза) доля слушателей ДПО, отмечающих в качестве достоинства университета высокий уровень получаемых знаний, сократилась также доля тех, кто считает преимуществом широкий выбор специальностей и приемлемую стоимость обучения (более чем в 2 раза). Такое перераспределение мнений свидетельствует о некотором снижении уровня доступности дополнительного образования, получаемого в НИУ «БелГУ».

Слабыми сторонами образовательной политики университета слушатели программ ДПО чаще всего указывали высокую стоимость обучения (44,00% опрошенных), низкий престиж получаемого диплома (36,00%), недостаточный уровень получаемых знаний (26,00%). И хотя большая часть опрошенных не отметила серьезных отличий услуг университета по сравнению с аналогичными поставщиками (54%), наличие высокой негативной динамики в среде слушателей вызывает серьезные опасения в прогнозе расчета рынка потребителей программ ДПО – *таблица 20*.

*Таблица 20. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс.	%	б	3.47%	абс	%	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	18	36.00%	1	3.33%	12	6.94%	6	3.47%	21	10.94%
Недостаточный уровень получаемых знаний	13	26.00%	-	-	3	1.73%	12	6.94%	16	8.33%
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	6	12.00%	-	-	8	4.62%	3	1.73%	10	5.21%
Отсутствие свободы и	5	10.00%	-	-	2	1.16%	8	4.62%	11	5.73%

ущемление интересов										
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	8	16.00%	1	3.33%	8	4.62%	2	1.16%	12	6.25%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	9	18.00%	2	6.67%	15	8.67%	8	4.62%	16	8.33%
Высокая стоимость обучения	22	44.00%	4	13.33%	52	30.06%	15	8.67%	26	13.54%
Отличий не вижу	27	54.00%	11	36.67%	83	47.98%	52	30.06%	51	26.56%
Затрудняюсь ответить	-	-	14	46.67%	1	0.58%	83	47.98%	76	39.58%
Коррупция	-	-	-	-	1	0.58%	1	0.58%	-	-
Недостаточная оснащённость учебных лабораторий современным оборудованием	-	-	-	-	1	0.58%	1	0.58%	-	-
Недостаточное финансирование выездных учебных практик за пределы Белгородской области	14	28.00%	-	-	3	1.73%	1	0.58%	-	-
Не ответили	3	6.00%	1	3.33%	173	100.00%	3	1.73%	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	<b>6</b>	<b>3.47%</b>	<b>173</b>	<b>100.00%</b>	<b>192</b>	<b>100.00%</b>

В целом качество организации дополнительного образования в НИУ «БелГУ» большинство слушателей оценивает удовлетворительно – 65,07%, при значительной отрицательной динамике (снижение этого показателя на 8,27% по сравнению с предыдущим годом). Доля неудовлетворенных качеством организации дополнительного образования уменьшилась за год на 4,66% (диаграмма 38).



Диаграмма 38. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете качество организации дополнительного образования в НИУ «БелГУ»?»

Показатели качества, 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 высоким оказался показатель удовлетворенности графиком учебы (удовлетворено 76,08% респондентов) - диаграмма 39. Данный показатель за последние 3 года находится в состоянии плато. Хотя, сравнивая его с показателем 2011 года (89,02%) уместнее будет сказать о некоторой стагнации – такой ракурс восприятия ситуации заставляет менеджеров программ дополнительного образования НИУ «БелГУ» предпринять дополнительные маркетинговые шаги по созданию более комфортных условий организации образовательного процесса для слушателей.



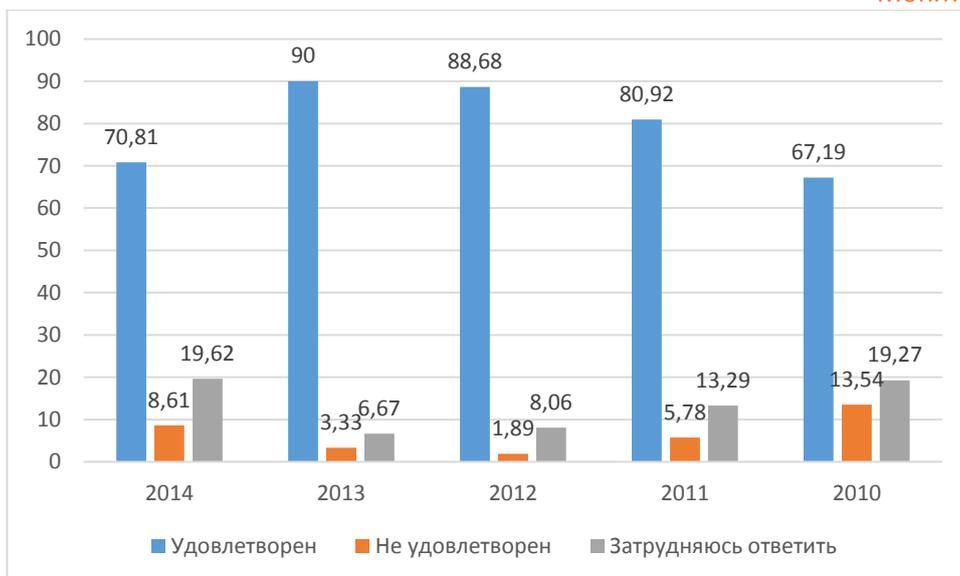
Диаграмма 39. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

Возможности определения выбора вариативных дисциплин оказались удовлетворены 62,75% опрошенных. По сравнению с данными опроса 2013 г, уровень удовлетворенности этой стороной образовательного процесса повысился на 22,75% при одновременном понижении количества слушателей, выбравших неудовлетворительный ответ (на 9,5%) (диаграмма 40).



Диаграмма 40. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора вариативных дисциплин?»

Слушатели ДПО в подавляющем большинстве удовлетворены качеством преподавания (70,81%). Несмотря на достаточно высокую оценку слушателей наблюдается катастрофическая нисходящая динамика, при этом не только по отношению к показателям предыдущего года (на 20%), но и в целом по периоду замера – показатель ниже 2014 года наблюдался только в 2010 году (67,19%). Отрицательную оценку по этому параметру университету дали 8,61% слушателей, притом, что их доля за год увеличилась почти в три раза – диаграмма 41. Такая негативная динамика должна стать тревожным сигналом для организаторов курсов и программ. Необходимо провести точечные замеры качества по каждому направлению ДПО, для определения слабых позиций и коррекции создавшейся ситуации.



*Диаграмма 41. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»*

Важной особенностью предоставления образовательных услуг в системе ДПО является желание организаторов максимально обеспечить слушателей раздаточным материалом и учебно-методической литературой. В то же время, согласно результатам опроса, это желание реализовано не в полной мере. Немногим более половины опрошенных удовлетворены обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой (58,37%) – *диаграмма 42*. Этот показатель на протяжении многих лет является проблемным для программ дополнительной подготовки. Конечно, очевидный спад по нему, наблюдаемый в 2013 году, преодолен в текущем, но все равно остается полем для повышения уровня обслуживания клиентов. Более того, рекордное количество затруднившихся с ответом респондентов (30,14%), приводит нас к мысли об отсутствии четкого представления у слушателей требований к методическому сопровождению образовательного процесса.

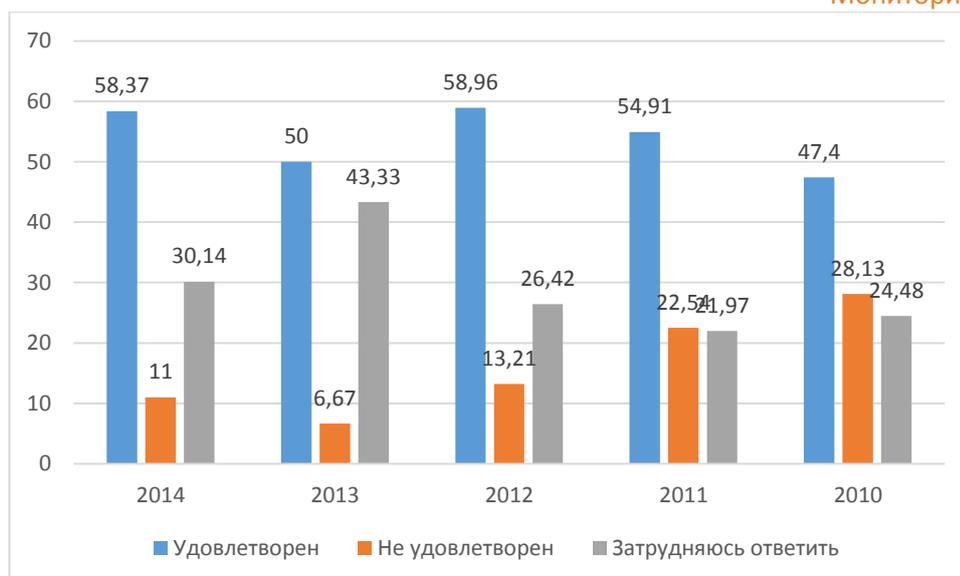


Диаграмма 42. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Оценивая доступность источников информации, слушатели ДПО, чаще всего указывали на доступность библиотек университета (57,42%) – диаграмма 43. Недостаточно высокая оценка доступности библиотек может быть связана с отсутствием у слушателей информации об имеющихся в университете возможностях. Так, почти треть респондентов затруднился высказаться по данному вопросу. Но в целом наблюдается положительная динамика, связанная на наш взгляд, не только с повышением качества работы библиотеки, но и с дополнительной информационной работой, которую проводят преподаватели и менеджеры программ дополнительного образования.



Диаграмма 43. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

Тем не менее, положительным моментом является то, что показатель доступности библиотек возрос в сравнении с 2013 годом более чем на 7,42%.

Достаточно высоко респонденты оценили обеспеченность учебного процесса аудиториями. Чистота и оснащённость аудиторий удовлетворяет большинство респондентов – 78,47%, динамика удовлетворённости этим параметром положительная – 8,47% по сравнению с 2013 годом (диаграмма 44). Неудовлетворенность оснащением и чистотой аудиторных помещений снизилась по сравнению с 2013 годом на 3,73%.

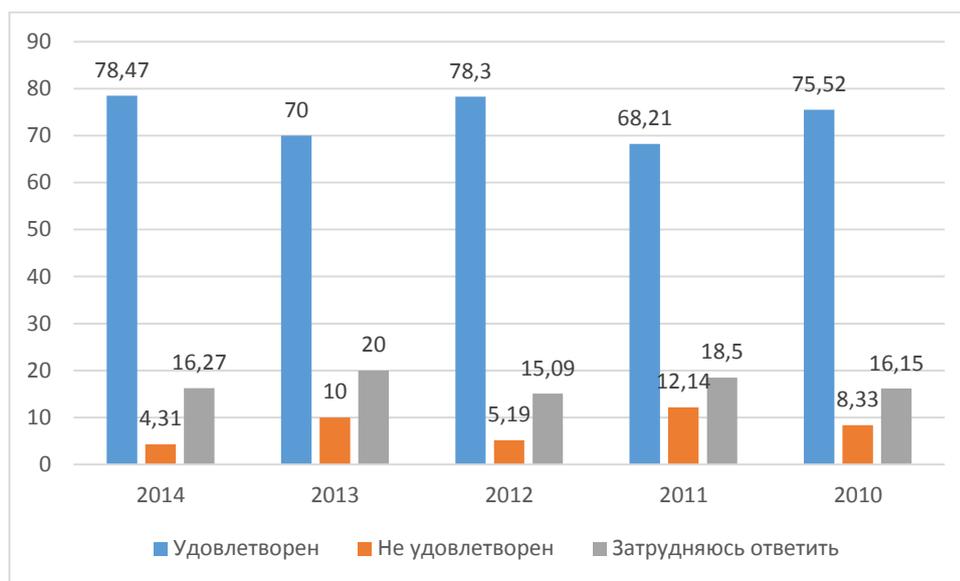


Диаграмма 44. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащённостью и чистотой аудиторий?»

В отношении большинства показателей качества организации учебного процесса для слушателей ДПО отмечается положительная динамика. Слушатели стали больше удовлетворены содержанием учебы, качеством преподавания, обеспеченностью учебно-методической литературой, доступностью библиотек, оснащённостью и чистотой аудиторий.

Участие 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. Тем не менее, динамика удовлетворённости слушателей ДПО этими возможностями положительная. За год доля удовлетворённых этим параметром возросла на 31,72%, а неудовлетворённых, напротив, упала практически в 2 раза (почти на 30%) (диаграмма 45). Показатель 2014 года по данной характеристике удовлетворенности клиентов ДПО является рекордным во всем мониторинговом ряду, соответственно, можно сделать вывод о наличии верного стратегического направления развития менеджмента качества в области раскрытия научного потенциала слушателей ДПО.



*Диаграмма 45. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями участия в научно-исследовательской деятельности?»*

Практически аналогичную ситуацию, как по статистическому эквиваленту, так и по динамике, можно наблюдать в отношении показателя удовлетворенности слушателей ДПО предоставляемыми возможностями раскрытия творческого потенциала. По сравнению с данными аналогичного опроса прошлого года, доля респондентов, удовлетворенных возможностями творческого самовыражения в университете также экспансивно увеличилась, достигнув уровня в 58,37% (в сравнении с 30% 2013 года) (диаграмма 46), что является пиком в ряду замеров (хотя само значение нельзя назвать действительно высоким, мы можем пока говорить только об ощутимой положительной динамике). И хотя, и в первом и втором случае, такие изменения основаны, судя по всему, на общих представлениях об университете, нежели на личном опыте участия, однако это не отменяет актуальности дальнейшего повышения уровня заинтересованности слушателей ДПО в участии в научно-исследовательском и творческом процессах. Так же, как и было описано выше наблюдается параллельное нивелирование негативных тенденций (число неудовлетворенных респондентов снизилось с 70% до 31,1% по сравнению с прошлым годом).

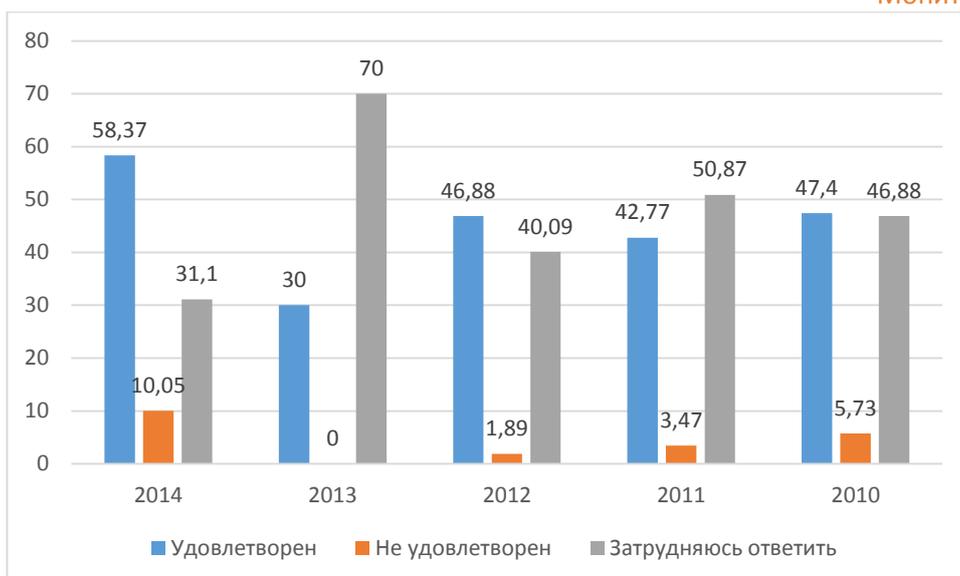


Диаграмма 46. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

О некоторых бытовых аспектах (организации питания в университете, возможностях получения медицинской помощи) слушатели, скорее всего, информированы недостаточно. На это указывает, в частности, большой процент затруднившихся с ответом на соответствующие вопросы – диаграммы 47 и 48.



Диаграмма 47. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Оценка слушателями условий и качества питания существенно повысилась по сравнению с предыдущим годом (удовлетворенность 2014 –

46,89%, в 2013 г. – 26,67%), но в целом находится в состоянии ниже среднего, что скорее говорит о существенной неудовлетворенности данной позицией (диаграмма 47).

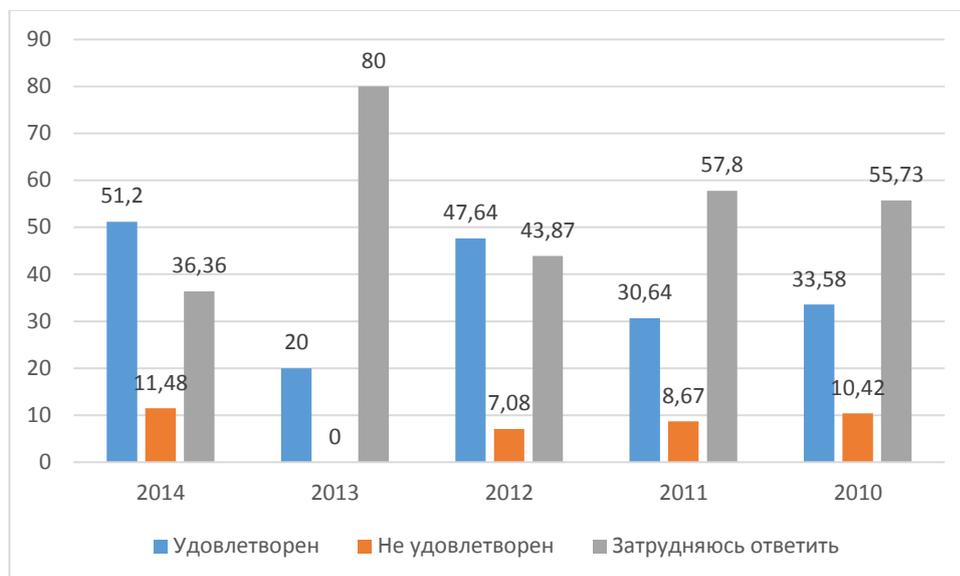
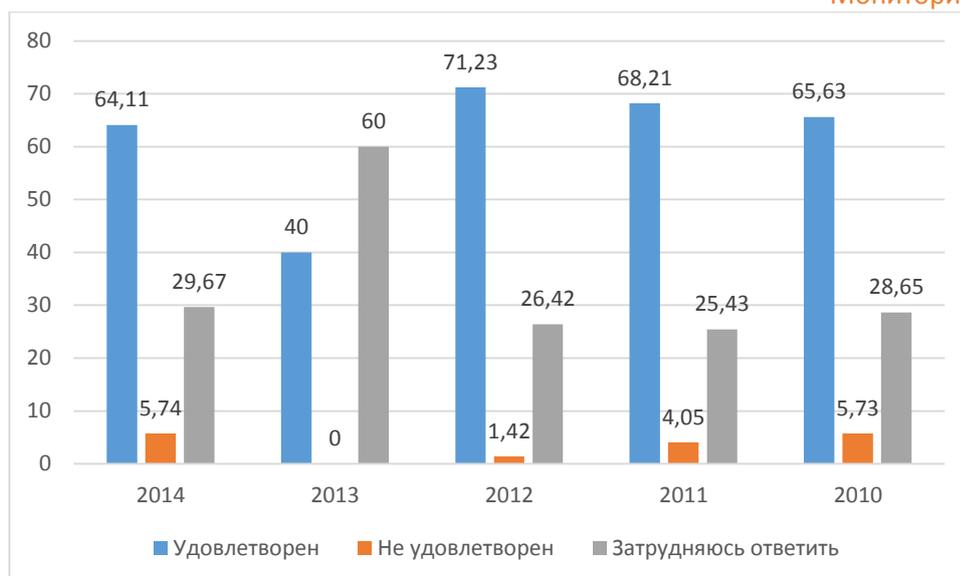


Диаграмма 48. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

Возросла в два с половиной раза по сравнению с 2013 годом и степень удовлетворённости слушателей ДПО возможностью получить качественную медицинскую помощь в университете (51,20%). Очевидно, слушатели ДПО стали лучше информированы о возможностях медицинского обслуживания в НИУ «БелГУ». Однако проблема низкой информированности пока полностью не решена, за истекший год доля затруднившихся ответить на вопрос хоть и сократилась, но по-прежнему составляет внушительные 36,36% (диаграмма 48).

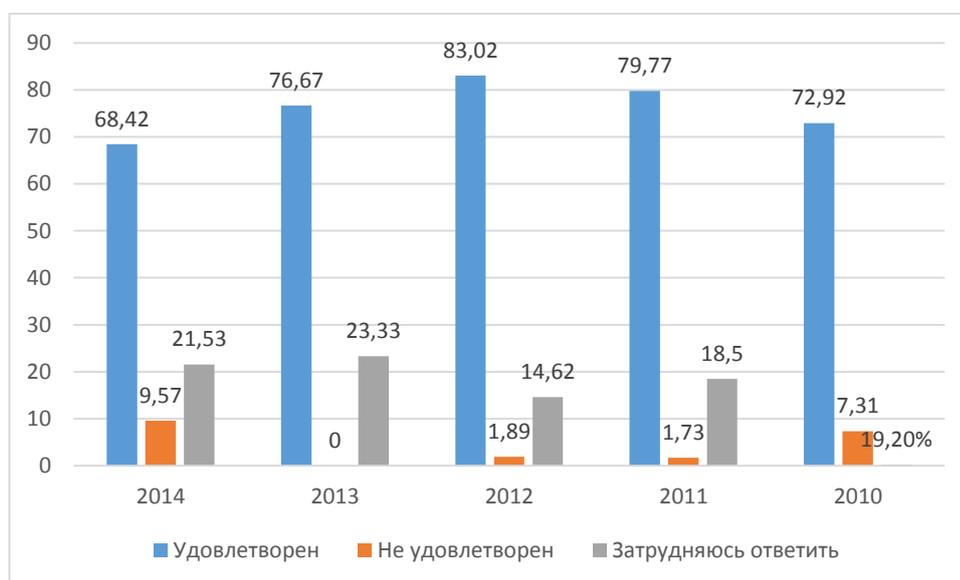
В целом удовлетворенность показателями блока социально-бытовой обустроенности обучения ниже, чем блока организации и обеспечения учебного процесса. Однако, абсолютно по всем показателям социально-бытового блока, отмечаются позитивные, порой значительные, сдвиги. Очевидно, что необходимо приложить усилия к сохранению этой положительной тенденции, а возможно, учесть данный опыт в иных сферах деятельности университета.

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 (64,11%) оказались ими удовлетворены, и только 5,74% – не довольны (диаграмма 49). Это на фоне все той же экспансивной положительной тенденции, по сравнению с предыдущим годом.



*Диаграмма 49. 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 (68,42%) этими взаимоотношениями оказалось удовлетворено - диаграмма 50.



*Диаграмма 50. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультетов и университета?»*

Незначительное превышение доли удовлетворённых отношениями с преподавателями, над долей удовлетворённых отношениями в коллективе, обучающихся объясняется, по всей вероятности, тем, что в системе дополнительного образования не успевают сложиться студенческий коллектив, а, следовательно, респонденты несколько выше оценивают отношение к ним преподавателей, сотрудников, администрации и университета. Распределение ответов слушателей еще раз подтверждает тезис о морально-психологической комфортности образовательной среды в университете. 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, существенно улучшились социально-бытовые показатели.

В целом удовлетворенность слушателей программ ДПО оказалась выше остальных категорий обучающихся, и в отличие от преобладания отрицательной динамики в оценках студентов; в данном случае наблюдаются, в основном, позитивные сдвиги. Возможно, положительные изменения в данной сфере целесообразно подвергнуть более глубокому изучению и использовать положительный опыт в организации образовательного процесса и его сопровождения среди студентов и аспирантов.

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

В задачи опроса, проведенного среди преподавателей НИУ «БелГУ», входило изучение их представлений об имидже университета, а также роли профессорско-преподавательского состава в формировании этого имиджа. Преподавателям было предложено оценить сильные и слабые стороны НИУ «БелГУ» по сравнению с другими вузами. Отвечая на вопрос, «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?» чаще других преподаватели отдавали предпочтение таким вариантам ответа как «современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение» (57,38%), «широкий выбор специальностей» (44,26%), «доступность и полнота информации об университете» (37,70%) – *таблица 21.*

*Таблица 21. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%

Конкурентоспособность получаемого диплома	6	6.56%	10	20.00%	53	21.20%	54	21.60%	63	24.90%
Высокий уровень получаемых знаний	3	3.28%	7	14.00%	44	17.60%	133	53.20%	50	19.76%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	57	57.38%	29	58.00%	108	43.20%	107	42.80%	120	47.43%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	16	16.39%	4	8.00%	45	18.00%	81	32.40%	42	16.60%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности	28	27.87%	17	34.00%	93	37.20%	56	22.40%	124	49.01%
Наличие мер социальной поддержки	5	4.92%	2	4.00%	46	18.40%	24	9.60%	50	19.76%
Широкий выбор специальностей	44	44.26%	31	62.00%	106	42.40%	64	25.60%	98	38.74%
Приемлемая стоимость обучения	18	18.03%	5	10.00%	30	12.00%	95	38.00%	35	13.83%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	3	3.28%	-	-	16	6.40%	4	1.60%	15	5.93%
Безопасность, комфортность учебы	26	26.23%	4	8.00%	23	9.20%	9	3.60%	22	8.74%
Доступность и полнота информации об университете	38	37.70%	8	16.00%	48	19.20%	21	8.40%	35	13.83%
Другое (укажите)	2	1.64%	2	4.00%	6	2.40%	3	1.20%	5	1.98%
Отличий не вижу	6	6.56%	-	-	6	2.40%	1	0.40%	4	1.58%
Не ответили	2	1.64%	-	-	3	1.20%	1	0.40%	-	-
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>250</b>	<b>100.00%</b>	<b>250</b>	<b>100.00%</b>	<b>253</b>	<b>100.00%</b>

По сравнению с данными 2013 года наиболее существенно снизилось число преподавателей, считающих конкурентным преимуществом НИУ «БелГУ» широкий выбор специальностей, высокий уровень получаемых знаний. Снизилась также доля преподавателей, удовлетворенных

возможностями самореализации в научно-исследовательской деятельности. Но положительную динамику можно наблюдать в отношении отмечаемой доступности и полноты информации, а также безопасности и комфортности обучения (показатели увеличены практически в два раза).

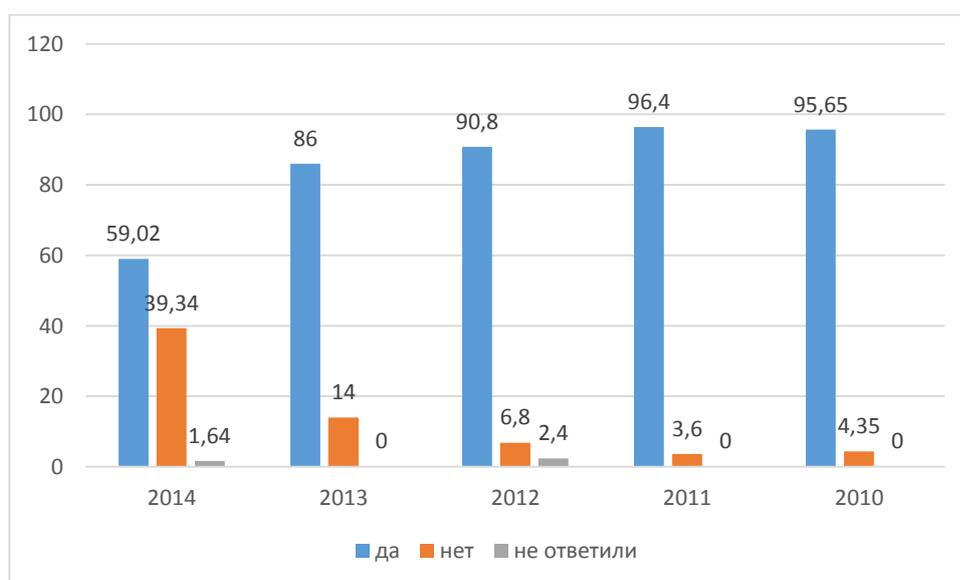
В качестве недостатков НИУ «БелГУ» преподаватели указывали в основном на низкий престиж получаемого диплома (32,79%), недостаточный уровень получаемых знаний (54,10%) и поощрение "наушничества" и "стукачество" (47,54%), отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями (24,59%). Эти показатели значительно возросли по сравнению с таковыми за 2013 год – *таблица 22.*

*Таблица 22. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	33	32.79%	13	26.00%	18	7.20%	8	3.20%	13	5.14%
Недостаточный уровень получаемых знаний	54	54.10%	16	32.00%	46	18.40%	19	7.60%	45	17.79%
Поощрение "наушничества" и "стукачество"	47	47.54%	5	10.00%	20	8.00%	12	4.80%	36	14.23%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	3	3.28%	3	6.00%	28	11.20%	11	4.40%	38	15.02%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	25	24.59%	4	8.00%	25	10.00%	22	8.80%	48	18.97%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	20	19.67%	6	12.00%	49	19.60%	24	9.60%	61	24.11%
Высокая стоимость обучения	21	21.31%	8	16.00%	36	14.40%	21	8.40%	33	13.04%
Отличий не вижу	5	4.92%	10	20.00%	58	23.20%	50	20.00%	56	22.13%
Другое (укажите)	3	3.28%	8	16.00%	58	23.20%	136	54.40%	43	17.00%
Затрудняюсь ответить	6	6.56%	-	-	-	-	1	0.40%	-	-
Не ответили	2	1.64%	-	-	4	1.60%	-	-	-	-
<b>Всего</b>	100	100.00%	50	100.00%	250	100.00%	250	100.00%	253	100.00%

В целом очевидна тенденция снижения оценок качества самого образовательного процесса – уровня получаемых знаний, престижа диплома. Кроме того, морально-психологическая обстановка в преподавательской среде недостаточно комфортна для респондентов. Ряд позиций, относящихся к замеру социально-психологического климата возросли, в числе упоминаемых более чем в половину. Серьезный сигнал о дискомфорте создает необходимость разработки дополнительных превентивных мер снижения лояльности и уровня текучести кадров НИУ «БелГУ».

Поскольку преподаватели активно участвуют в формировании имиджа вуза и факультета, крайне важны их представления о миссии университета. На вопрос «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?» немногим более половины из них (59,02%) ответили утвердительно. Отрицательно ответили без малого 40% респондентов – *диаграмма 51*. Невысокий показатель корпоративной идентичности усугубляется и эскалацией отрицательной динамики по сравнению с 2013 годом (на период которого также пришелся спад): падение показателя было на 27%. Прирост числа респондентов незнакомых с миссией составил по сравнению с предыдущим замером 25,34%. Рассматривая текучесть кадров, как коэффициент не выходящий за пределы допустимых границ (не более 5-7%), мы сталкиваемся с явлением, когда примерно 1/5 коллектива определила для себя управленческие нововведения 2014 года как резкое изменение курса, при котором происходит смена важнейших диспозиций корпорации. Непонимание миссии вуза большим количеством профессорско-преподавательского состава – состава, который должен реализовать помимо прочих и миссионерскую функцию пропаганды корпоративной культуры студенческому сообществу – предполагает выдвигание предложений разработки отдельных программ развития и презентации идеологических компонент корпоративной культуры университета.



*Диаграмма 51. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?»*

Около четверти преподавателей считают, что стратегическими задачами университета являются повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы (24,59%) и обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона (27,87%). Эти показатели значительно снизились с 2013 года – *таблица 23*. Отрицательная динамика наблюдается и в выделение актуальности для университета такой миссии как «реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки» - снижение количества респондентов, выделивших ее, произошло практически в 3 раза (с 32,56% до 13,11%).

*Таблица 23. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Если да, то в чем она, по Вашему мнению, заключается?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Обеспечение высококвалифицированным и кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	28	27.87%	16	37.21%	118	47.20%	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	25	24.59%	17	39.53%	127	50.80%	66	26.40%	128	52.89%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	8	8.20%	2	4.65%	28	11.20%	18	7.20%	41	16.94%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	3	3.28%	4	9.30%	40	16.60%	15	6.00%	41	16.94%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные,	2	1.64%	1	2.33%	17	6.80%	131	52.40%	27	11.16%

научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом										
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	13	13.11%	14	32.56%	76	30.40%	17	6.80%	73	30.17%
Другое (укажите)	2	1.64%	-	-	-	-	-	-	-	-
Затрудняюсь ответить	3	3.28%	-	-	6	2.40%	1	0.40%	-	-
Не ответили	39	39.34%	16	37.21%	11	4.40%	9	3.60%	-	-
<b>Всего</b>	100	100.00 %	43	100.00%	253	100.00%	250	100.00 %	250	100.00%

По-прежнему остается большой группой респондентов, не ответивших на данный вопрос повысилась доля затруднившихся ответить на данный вопрос. Тревожным сигналом становится невероятное увеличение этой группы, произошедшее за последние 2 года (с 4,40% в 2012 до 39,34% в 2014). Корпоративная культура, являющаяся не просто одним из показателей удовлетворенности, а по сути системной характеристикой, интегральным конкурентным преимуществом вуза, находится в состоянии неопределенности для практически 40% профессорско-преподавательского состава. Неясность стратегического курса, снижение интеграционных процессов, лояльности персонала – вот лишь немногие последствия, которые мы можем выделить, при существующей ситуации.

Что касается организации учебного процесса, то более всего преподаватели удовлетворены оптимальностью своего расписания (77,05% респондентов), чуть реже – обеспеченностью аудиториями (60,66%) и еще реже чистотой аудиторий и оснащенностью их современными техническими средствами обучения (59,02%). При этом в сравнении с данными предыдущих опросов удовлетворенность перечисленными выше показателями повысилась (таблица 24).

*Таблица 24. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»*

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оптимальностью расписания	2010	73.12%	18.97%	7.51%
	2011	74.40%	10.40%	15.20%
	2012	67.60%	20.00%	10.80%
	2013	76.00%	20.00%	4.00%

	<b>2014</b>	<b>77.05%</b>	<b>13.11%</b>	<b>8.20%</b>
Обеспеченностью аудиториями	2010	63.64%	26.40%	9.88%
	2011	70.80%	16.80%	12.40%
	2012	41.60%	46.00%	10.80%
	2013	34.00%	48.00%	18.00%
	<b>2014</b>	<b>60.66%</b>	<b>31.15%</b>	<b>6.56%</b>
Чистотой аудиторий и их оснащённостью современными техническими средствами обучения	2010	45.45%	42.69%	11.86%
	2011	54.00%	22.40%	23.60%
	2012	37.60%	47.60%	13.60%
	2013	30.00%	54.00%	16.00%
	<b>2014</b>	<b>59.02%</b>	<b>29.51%</b>	<b>9.84%</b>

В отношении научно-методического и технологического обеспечения преподаватели были более сдержаны в своих оценках, за исключением оценки доступности библиотек и электронных источников информации. Так, удовлетворены обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой оказались всего 39,34%, а учебно-методической литературой – 42,62%. В то же время, доступностью электронных источников информации оказались довольны более 90% респондентов (таблица 25).

Таблица 25. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Обеспеченностью учебно-методической литературой	2010	43.08%	41.11%	15.81%
	2011	67.60%	16.00%	16.40%
	2012	32.40%	48.80%	13.60%
	2013	46.00%	42.00%	12.00%
	<b>2014</b>	<b>42.62%</b>	<b>49.18%</b>	<b>6.56%</b>
Доступностью библиотек	2010	79.05%	13.44%	7.51%
	2011	81.60%	6.00%	12.40%
	2012	76.80%	10.80%	11.60%
	2013	84.00%	6.00%	10.00%
	<b>2014</b>	<b>81.97%</b>	<b>11.48%</b>	<b>4.92%</b>
Доступностью электронных источников информации	2010	77.47%	14.62%	7.91%
	2011	74.80%	11.20%	14.00%
	2012	71.60%	15.20%	11.60%
	2013	78.00%	12.00%	10.00%
	<b>2014</b>	<b>90.16%</b>	<b>6.56%</b>	<b>1.64%</b>
Обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой	2010	39.92%	35.57%	24.51%
	2011	54.40%	21.60%	24.00%
	2012	54.40%	21.60%	24.00%
	2013	20.00%	42.00%	38.00%
	<b>2014</b>	<b>39.34%</b>	<b>40.98%</b>	<b>18.03%</b>

Организация и обеспечение учебного процесса заслужили у преподавателей НИУ «БелГУ» в целом удовлетворительную оценку. Проблемы данная категория респондентов видит в недостаточной обеспеченности занятий аудиториями и обеспеченности образовательного процесса литературой и учебно-лабораторной базой.

Оснащением рабочего места полностью удовлетворена только половина преподавателей. Еще меньше респонденты удовлетворены обеспеченностью кафедры множительной техникой (36,07%). Оптимальностью режима работы не удовлетворен почти каждый третий респондент (таблица 26).

Таблица 26. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оснащением рабочего места	2010	46.64%	43.08%	10.28%
	2011	50.40%	23.20%	26.40%
	2012	41.60%	45.60%	11.60%
	2013	40.00%	52.00%	8.00%
	<b>2014</b>	<b>50.82%</b>	<b>40.98%</b>	<b>6.56%</b>
Оптимальностью режима работы	2010	67.19%	21.74%	11.07%
	2011	64.00%	14.00%	22.00%
	2012	60.00%	18.40%	16.80%
	2013	62.00%	24.00%	14.00%
	<b>2014</b>	<b>57.38%</b>	<b>34.43%</b>	<b>6.56%</b>
Обеспеченностью кафедры множительной техникой	2010	31.23%	58.10%	10.67%
	2011	49.20%	22.80%	28.00%
	2012	28.40%	57.60%	12.80%
	2013	14.00%	74.00%	12.00%
	<b>2014</b>	<b>36.07%</b>	<b>60.66%</b>	<b>1.64%</b>

В социально-бытовом плане более всего преподавателей НИУ «БелГУ» удовлетворяет организация охраны труда и его безопасности (63,93%), а менее всего – возможность получения социальной поддержки от университета. Примерно половина респондентов удовлетворены возможностью получения качественной медицинской помощи в случае необходимости (таблица 27).

Таблица 27. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Условиями и качеством питания	2010	40.71%	44.27%	15.02%
	2011	35.20%	42.80%	22.00%
	2012	33.20%	38.40%	26.00%
	2013	30.00%	50.00%	20.00%
	<b>2014</b>	<b>44.26%</b>	<b>45.90%</b>	<b>8.20%</b>
Возможность получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	2010	43.48%	32.81%	23.72%
	2011	34.00%	35.60%	30.40%
	2012	42.80%	30.80%	25.20%
	2013	18.00%	42.00%	40.00%
	<b>2014</b>	<b>52.46%</b>	<b>13.11%</b>	<b>32.79%</b>
Возможностью получения	2010	42.29%	37.94%	19.76%

социальной поддержки от университета	2011	51.60%	23.60%	24.80%
	2012	42.80%	30.80%	25.20%
	2013	24.00%	50.00%	26.00%
	<b>2014</b>	<b>27.87%</b>	<b>49.18%</b>	<b>21.31%</b>
Организацией охраны труда и его безопасности на факультете	2010	66.40%	18.18%	15.42%
	2011	73.20%	8.40%	18.40%
	2012	69.20%	9.60%	20.00%
	2013	60.00%	12.00%	28.00%
	<b>2014</b>	<b>63.93%</b>	<b>11.48%</b>	<b>22.95%</b>

В сравнении с 2013 годом сократилась доля преподавателей, удовлетворённых возможностью получения мер социальной поддержки от университета, в отношении же других позиций наблюдается существенный рост удовлетворенности возможностями, предоставляемыми вузом для своего персонала.

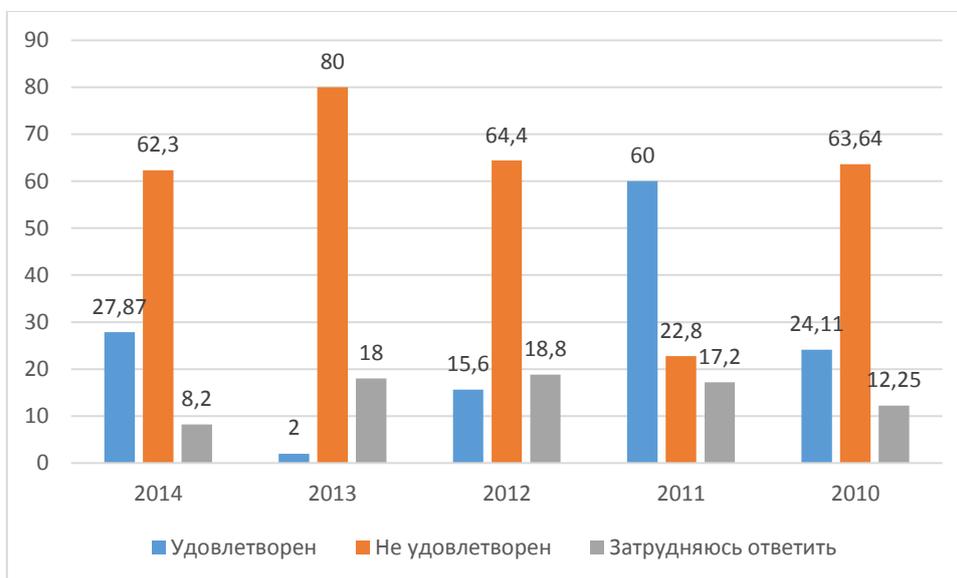
Возможности самореализации в НИУ «БелГУ» преподаватели оценили также сдержанно. В основном показатели удовлетворенности в данном блоке находятся на уровне 40-60%, при этом чаще всего респонденты удовлетворены возможностью реализации научных интересов (63,93%). Исключение составляет показатель удовлетворенности перспективами профессионального и карьерного роста, его значение наименьшее в этой группе и составляет всего 27,87% – *таблица 28*.

*Таблица 28. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»*

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете	2010	62.45%	16.21%	21.34%
	2011	64.40%	7.20%	28.40%
	2012	62.80%	12.80%	22.00%
	2013	60.00%	18.00%	22.00%
	<b>2014</b>	<b>40.98%</b>	<b>32.79%</b>	<b>24.59%</b>
Возможностью повышения квалификации	2010	66.80%	19.37%	13.83%
	2011	65.20%	12.80%	22.00%
	2012	64.00%	20.00%	14.80%
	2013	48.00%	40.00%	12.00%
	<b>2014</b>	<b>49.18%</b>	<b>37.70%</b>	<b>11.48%</b>
Возможностью реализации научных интересов	2010	67.59%	13.83%	18.58%
	2011	69.60%	11.60%	18.80%
	2012	69.20%	12.00%	17.20%
	2013	50.00%	30.00%	20.00%
	<b>2014</b>	<b>63.93%</b>	<b>22.95%</b>	<b>11.48%</b>
Перспективами профессионального и карьерного роста	2010	57.31%	13.44%	29.25%
	2011	68.40%	10.80%	20.80%
	2012	51.60%	18.40%	27.20%
	2013	36.00%	30.00%	34.00%
	<b>2014</b>	<b>27.87%</b>	<b>44.26%</b>	<b>26.33%</b>
Гарантиями занятости в соответствии с контрактом	2010	68.77%	9.88%	21.34%
	2011	64.80%	11.20%	24.00%
	2012	65.60%	14.40%	24.00%
	2013	40.00%	22.00%	38.00%
	<b>2014</b>	<b>40.98%</b>	<b>42.62%</b>	<b>13.11%</b>

Практически каждый второй (49,18%) опрошенный преподаватель удовлетворен имеющимися возможностями повышения квалификации. В целом можно утверждать, что в НИУ «БелГУ» созданы условия для самореализации преподавателей, однако, несмотря на уверенность в собственной занятости, перспективы профессионального и карьерного роста удовлетворяют только половину преподавателей.

Существующую систему материальной мотивации в 2014 году респонденты оценили крайне негативно. Только 27,87% преподавателей удовлетворены зарплатой, надбавками и другими формами материального поощрения на фоне 62,3% неудовлетворенных – *диаграмма 52*. И хотя наблюдается экспансивная положительная динамика по сравнению с 2013 годом (на 25,87% и на 17,7% соответственно), очевидно, что существующая система оплаты труда требует существенной коррекции. Конечно, на фоне сложившейся экономической ситуации не сразу возможно достичь покупательской способности зарплаты преподавателя, результаты которой отразились в удовлетворенности респондентов 2011 года, но поступательные, непрерывные действия в этом направлении должны осуществляться постоянно. Имидж преподавателя, научного работника, ученого должен быть поддержан качеством жизни, возможностями и достоинством. Постоянная забота о процветании преподавателей способна повысить уровень удовлетворенности по данному показателю даже без ощутимых финансовых прибылей.



*Диаграмма 52. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»*

Удовлетворены признанием своих успехов и достижений только 34,43% преподавателей НИУ «БелГУ». По сравнению с прошлыми годами уровень удовлетворенности преподавателей этим параметром несколько

снизился (особенно на фоне благополучного 2011 года с его рекордными 73,6%), но в сравнении с 2013 годом произошел качественный прирост – увеличение на 14,43% удовлетворенности и снижение на 20,95% неудовлетворенности – *диаграмма 53*.



*Диаграмма 53. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов и достижений?»*

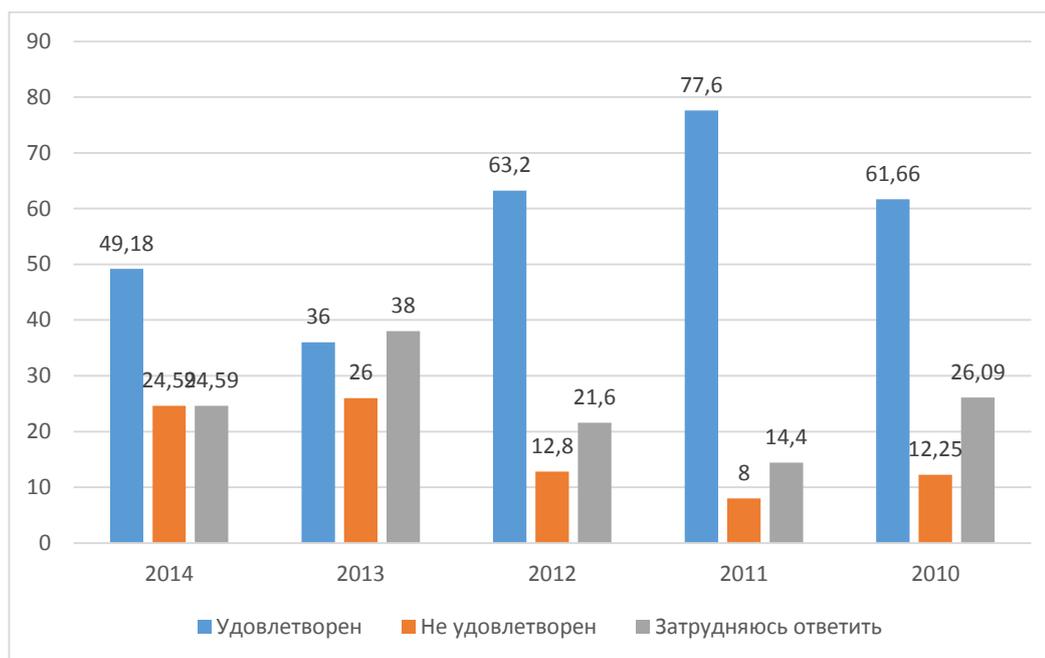
По итогу замера можно сделать вывод: сложившаяся в университете система материальной и моральной мотивации получила неудовлетворительную оценку у большинства преподавателей.

Подавляющее большинство респондентов полностью устраивают взаимоотношения, сложившиеся в их коллективах (на это указали 78,69% опрошенных). Причем эта оценка остаётся стабильно высокой, почти не изменившись по сравнению с 2010-2013 гг. (*диаграмма 54*).



*Диаграмма 54. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»*

Оценка качества отношений с администрациями факультета и университета оказалась ниже (49,18% удовлетворены), причем имеет место отрицательная динамика, снижение показателя, по сравнению с 2012 годом почти на 14% – *диаграмма 55*. По сравнению с 2013 годом, можно сказать, как всегда, мы наблюдаем положительную динамику – увеличение количества удовлетворенных отношениями преподавателей на 13,18%.



*Диаграмма 55. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета?»*

В целом, преподаватели НИУ «БелГУ» чаще удовлетворены условиями профессиональной деятельности, нежели нет. Более всего их устраивают взаимоотношения в коллективе, доступность библиотек и электронных источников информации. Чуть реже преподаватели отметили удовлетворительную организацию охраны труда, наличие возможностей реализации научных интересов и оптимальность расписания.

Менее всего устраивает преподавательский состав система материальной и моральной мотивации, материально-техническая оснащенность кафедр, а также недостаточная обеспеченность образовательного процесса учебно-лабораторной базой, литературой и аудиториями. Показатели, характеризующие социальную политику университета, также невысоки.

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

Мнение сотрудников университета, в отношении сильных сторон НИУ «БелГУ», по многим позициям сопоставимо с мнением преподавателей. Респонденты отметили современную инфраструктуру и материально-техническое обеспечение и возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности (по 27,27%). Несколько реже в качестве преимуществ университета сотрудники отметили: высокий уровень получаемых знаний и безопасность, комфортность учебы, получения дополнительного образования (по 22,73%) – *таблица 29.*

*Таблица 29. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» вуз от других?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	9	18.18%	9	30.00%	22	27.50%	13	16.25%	23	23.00%
Высокий уровень получаемых знаний	11	22.73%	4	13.33%	19	23.75%	38	47.50%	27	27.00%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	14	27.27%	11	36.67%	32	40.00%	28	35.00%	38	38.00%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	2	4.55%	3	10.00%	6	7.50%	26	32.50%	10	10.00%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности	14	27.27%	8	26.67%	24	30.00%	13	16.25%	53	53.00%
Наличие мер социальной поддержки	2	4.55%	3	10.00%	13	16.25%	5	6.25%	11	11.00%
Широкий выбор специальностей	9	18.18%	13	43.33%	42	52.50%	16	20.00%	44	44.00%

Приемлемая стоимость обучения	7	13.64%	6	20.00%	10	12.50%	19	23.75%	14	14.00%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	4	9.09%	1	3.33%	1	1.25%	5	6.25%	3	3.00%
Безопасность, комфортность учебы	11	22.73%	3	10.00%	13	16.25%	6	7.50%	7	7.00%
Доступность и полнота информации об университете	2	4.55%	4	13.33%	9	11.25%	4	5.00%	14	14.00%
Отличий не вижу	4	9.09%	-	-	2	2.50%	2	2.50%	2	2.00%
Не ответили	2	4.55%	3	10.00%	-	-	1	1.25%	2	2.00%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

По сравнению с результатами опроса, проведенного в 2013 году, снизилась доля сотрудников, считающих основными преимуществами НИУ «БелГУ» наличие широкого спектра специальностей, конкурентоспособности диплома, развитой инфраструктуры, доступности оплаты, устоявшихся традиций и обычаев вуза. Повысилась доля сотрудников, выделяющих высокий уровень знаний (с 13,33% до 22,73%). Немного возросла доля считающих стоимость обучения приемлемой. Увеличилось число респондентов, отнесших к достоинствам университета безопасность и комфортность учебы (22,73% от 10,00%).

Среди недостатков более половины опрошенных в этой категории (68,18%) отметили высокую стоимость обучения – это показатель имеет самую высокую негативную динамику по сравнению с 2013 годом (26,67%). Недостаточный уровень получаемых знаний и социальное неравенство в доступе к социальным благам получили по 22,73% голосов – *таблица 30*.

*Таблица 30. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	2	4.55%	5	16.67%	4	5.00%	1	1.25%	12	12.00%
Недостаточный уровень получаемых	11	22.73%	10	33.33%	11	13.75%	7	8.75%	22	22.00%

знаний										
Поощрение "наушничества" и "стукачество"	7	9.09%	4	13.33%	5	6.25%	4	5.00%	8	8.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	7	9.09%	1	3.33%	3	3.75%	9	11.25%	7	7.00%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	2	4.55%	4	13.33%	5	6.25%	6	7.50%	10	10.00%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	11	22.73%	4	13.33%	16	20.00%	7	8.75%	16	16.00%
Высокая стоимость обучения	34	68.18%	8	26.67%	16	20.00%	10	12.50%	13	13.00%
Отличий не вижу	4	9.09%	2	6.67%	20	25.00%	19	23.75%	16	16.00%
Затрудняюсь ответить	7	13.64%	5	16.67%	20	25.00%	30	37.50%	30	30.00%
Не ответили	2	4.55%	5	16.67%	-	-	-	-	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Сотрудникам в большинстве не понятна миссия НИУ «БелГУ», на это указали 31,82% респондентов (диаграмма 64). По этому показателю отмечается значительный (невероятный!) спад, по сравнению со всеми замерами прошлых лет. Так, в 2013 году положительно ответили 83,33%, в 2012 – 92,75%, а в 2011 – рекордные 93,75% респондентов.

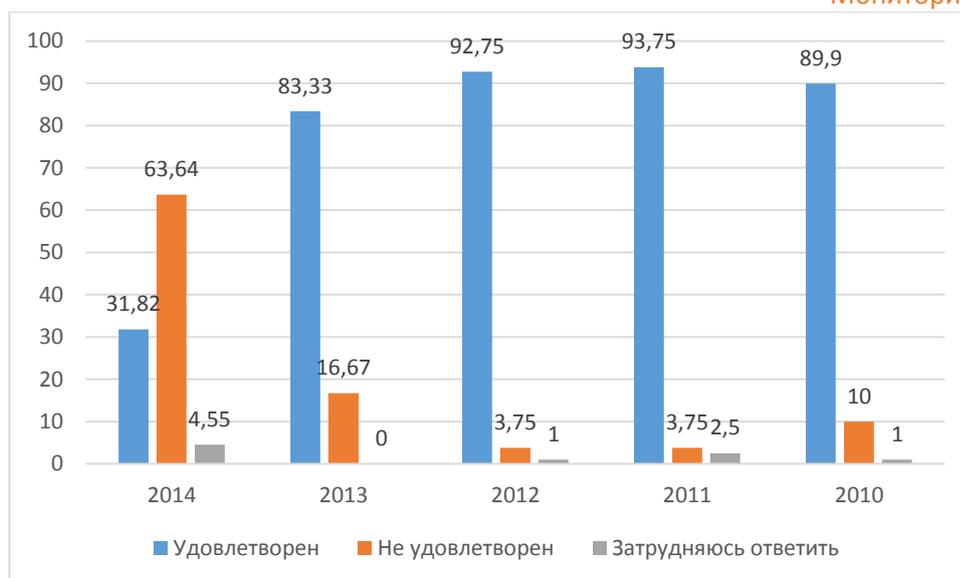


Диаграмма 56. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?»

При этом основная часть респондентов не ответили или затруднились определить миссию (по 31,82% опрошенных) – *таблица 31*. Наибольшее количество респондентов указали, что скорее всего миссия университета аккумулируется в выражении «Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом» (18,18%). Данное распределение (наличие большого количества респондентов, не имеющих представление о миссии университета) говорит о недостаточном внимании к данной группе персонала. Отсутствие акцента в идеологическом обосновании не может оставаться незаметным для сотрудников – пролонгированные эффекты ситуации приводят к однозначному снижению эффективности деятельности.

Таблица 31. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «Если да, то в чем она, по Вашему мнению, заключается?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	2	4.55%	12	48.00%	36	45.00%	15	18.75%	37	41.57%
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня,	7	13.64%	11	44.00%						

позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы					27	33.75%	26	32.50%	48	53.93%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	2	4.55%	2	8.00%	5	6.25%	6	7.50%	8	8.99%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	7	13.64%	4	16.00%	12	15.00%	7	8.75%	8	8.99%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	9	18.18%	3	12.00%	5	6.25%	26	32.50%	3	3.37%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	4	9.09%	5	20.00%	20	16.85%	5	6.25%	15	25.00%
Затрудняюсь ответить	16	31.82%	-	-	3	3.75%	2	2.50%	4	4.49%
Не ответили	16	31.82%	-	-	5	6.25%	2	2.50%	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Сотрудники университета указали, что в большинстве случаев их удовлетворяет организация охраны труда и его безопасность (такой вариант выбрали 63,93% опрошенных), режимом работы в 2014 году были довольны 45,45%, ровно половину респондентов удовлетворило оснащение рабочего места – *таблица 32*. Однако, не может не обратить на себя внимание наличие отрицательной динамики, по сравнению с 2013 годом по позиции режима работы (с 66,67%). В остальных случаях наблюдается рост показателей удовлетворенности сотрудников.

Как и в преподавательской среде, результаты исследования позволяют констатировать, что работа по организации охраны труда в университете налажена, по крайней мере, об этом проинформировано большинство респондентов в обеих категориях, в то же время материально-техническое оснащение деятельности кафедр, преподавателей и сотрудников оставляет желать лучшего.

Таблица 32. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оснащением рабочего места	2010	57.00%	34.00%	8.00%
	2011	75.00%	8.75%	16.25%
	2012	66.25%	27.50%	5.00%
	2013	46.67%	40.00%	13.33%
	<b>2014</b>	<b>50.00%</b>	<b>31.82%</b>	<b>13.64%</b>
Оптимальностью режима работы	2010	73.00%	11.00%	15.00%
	2011	78.75%	8.75%	12.50%
	2012	70.00%	15.00%	11.25%
	2013	66.67%	13.33%	20.00%
	<b>2014</b>	<b>45.45%</b>	<b>36.36%</b>	<b>13.64%</b>
Организацией охраны труда и его безопасности на факультете	2010	63.00%	11.00%	25.00%
	2011	65.00%	16.25%	18.75%
	2012	73.75%	10.00%	13.75%
	2013	63.33%	6.67%	30.00%
	<b>2014</b>	<b>63.93%</b>	<b>11.48%</b>	<b>22.95%</b>

Чуть менее половины сотрудников университета удовлетворены доступностью электронных источников информации (45,45%). Не удовлетворены этим параметром деятельности университета только 9,09% представителей этой категории (диаграмма 65).

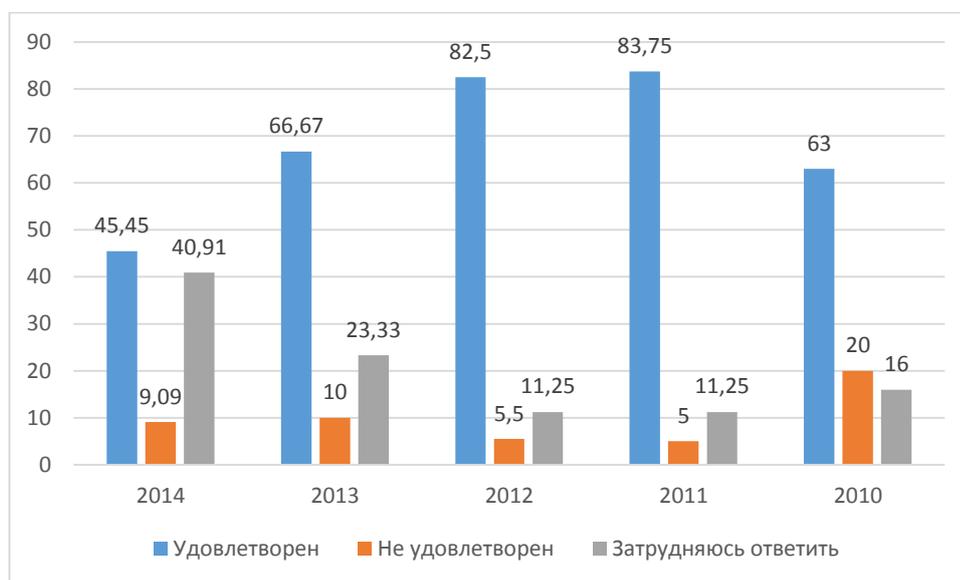


Диаграмма 57. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

В то же время обеспеченность методической литературой считают удовлетворительной существенно меньше опрошенных – 31,82%. В оценке этого параметра, как и среди преподавателей, наблюдается отрицательная динамика (диаграмма 66).



*Диаграмма 58. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью методической литературой?»*

Почти треть опрошенных сотрудников либо не видит перспектив карьерного роста для себя, либо затруднилась ответить. Только 36,36% удовлетворительно оценивают возможности повышения квалификации, а 27,27% затруднились оценить гарантии собственной занятости в соответствии с контрактом – *таблица 33*. Хотя, в целом по данной позиции опроса существует положительная динамика, по сравнению с 2013 годом, показатели удовлетворенности здесь по-прежнему невысоки.

*Таблица 33. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»*

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Возможностью повышения квалификации	2010	56.00%	19.00%	24.00%
	2011	55.00%	21.25%	22.50%
	2012	53.75%	20.00%	21.25%
	2013	26.67%	30.00%	43.33%
	<b>2014</b>	<b>36.36%</b>	<b>22.73%</b>	<b>36.36%</b>
Перспективами профессионального и карьерного роста	2010	37.00%	31.00%	31.00%
	2011	52.50%	13.75%	32.50%
	2012	32.50%	31.25%	33.75%
	2013	16.67%	46.67%	36.67%
	<b>2014</b>	<b>31.82%</b>	<b>40.91%</b>	<b>22.73%</b>
Гарантиями занятости в соответствии с контрактом	2010	60.00%	7.00%	32.00%
	2011	51.25%	16.25%	31.25%
	2012	60.00%	13.75%	20.00%
	2013	53.33%	10.00%	36.67%
	<b>2014</b>	<b>50.00%</b>	<b>18.18%</b>	<b>27.27%</b>

Оценка сотрудниками возможности повышения квалификации снижается. Перспективами своего карьерного роста, в 2014 году, удовлетворено 31,82%. В то же время гарантии занятости, сотрудники НИУ «БелГУ» позитивно оценивают ровно половина респондентов, что на 10% меньше, чем в 2012 году, но практически не изменилось с 2013 года.

Возможностью участия в принятии управленческих решений удовлетворены немногим меньше трети опрошенных (31,82%). На этом фоне удивительным выглядит распределение - только 13,64% сотрудников НИУ «БелГУ» говорят напрямую о своей неудовлетворенности возможностью влияния на процесс принятия решений (в 2012 таких было 18,5%, в 2013 – также 13,33%), в то время как группа респондентов, затруднившихся ответить на данный вопрос составила 50,00% (диаграмма 65). На наш взгляд, анализируя показатель удовлетворенности по данному направлению будет неверно однозначно позиционировать его как проблему, подлежащую решению или коррекции – большой процент не определившихся предполагает неуверенность людей в необходимости предоставления им этой возможности (при открытии границ такого участия, это может быть воспринято не как благо, а как наказание).



Диаграмма 59. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете?»

Ровно половину сотрудников НИУ «БелГУ» удовлетворяют условия и качество питания. Возможности получения качественной медицинской помощи в случае необходимости и мер социальной поддержки от университета оценили меньшее число респондентов (31,82% и 22,73%, соответственно), при этом, по этим показателям произошло снижение удовлетворенности по сравнению с предыдущим годом – таблица 34.

Таблица 34. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены...?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Условиями и качеством питания	2010	38.00%	46.00%	15.00%
	2011	33.75%	46.25%	18.75%
	2012	33.75%	46.25%	18.75%
	2013	53.33%	30.00%	16.67%
	<b>2014</b>	<b>50.00%</b>	<b>27.27%</b>	<b>18.18%</b>
Возможность получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	2010	52.00%	25.00%	22.00%
	2011	43.75%	33.75%	22.50%
	2012	41.25%	33.75%	22.50%
	2013	43.33%	23.33%	33.33%
	<b>2014</b>	<b>31.82%</b>	<b>27.27%</b>	<b>36.36%</b>
Возможностью получения социальной поддержки от университета	2010	43.00%	28.00%	28.00%
	2011	40.00%	37.50%	22.50%
	2012	41.25%	37.50%	20.00%
	2013	30.00%	40.00%	30.00%
	<b>2014</b>	<b>22.73%</b>	<b>45.45%</b>	<b>27.27%</b>

Полностью удовлетворены заработной платой всего лишь 22,73% сотрудников (небольшой рост по сравнению с 2013 годом), не удовлетворены – 54,55% (в 2013 таких было 76,67) (диаграмма 60).

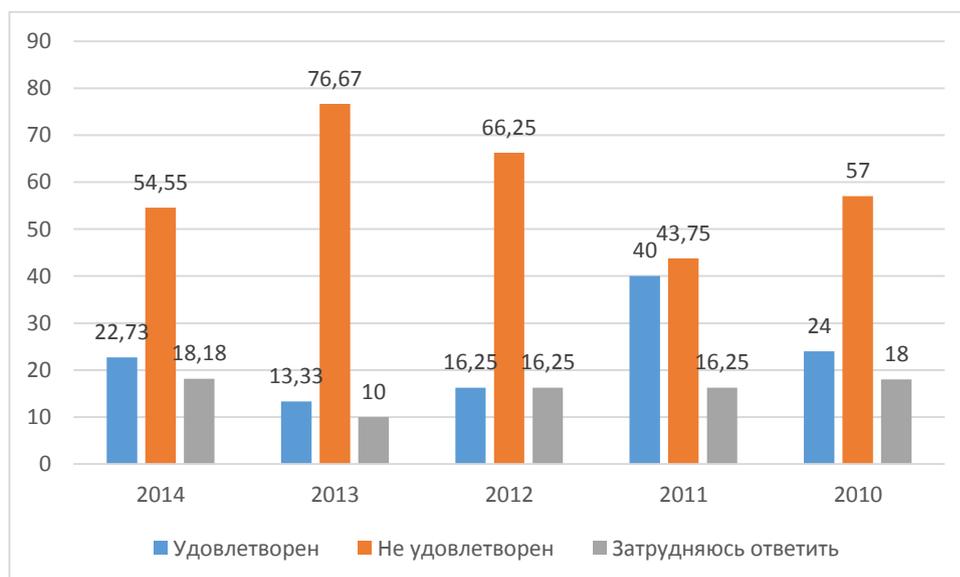
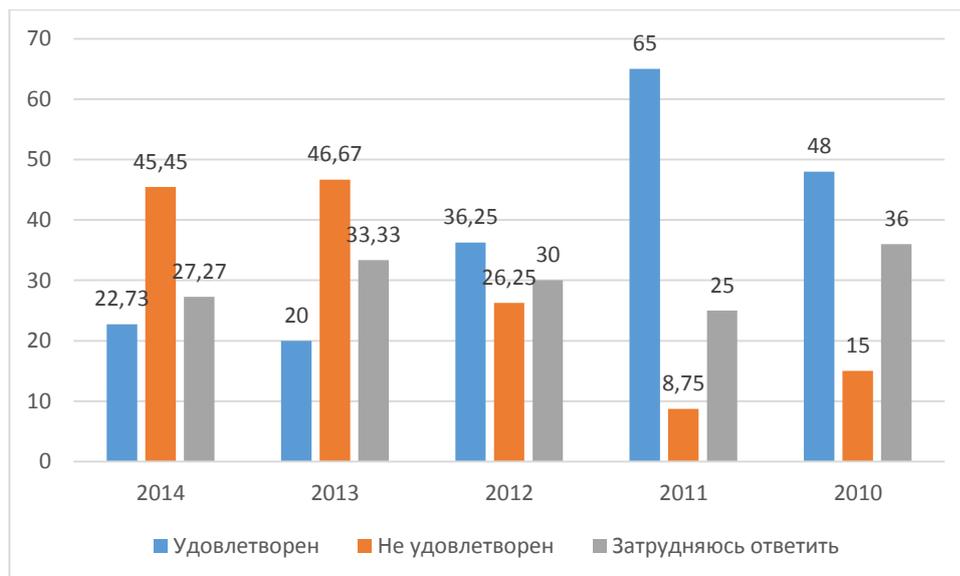


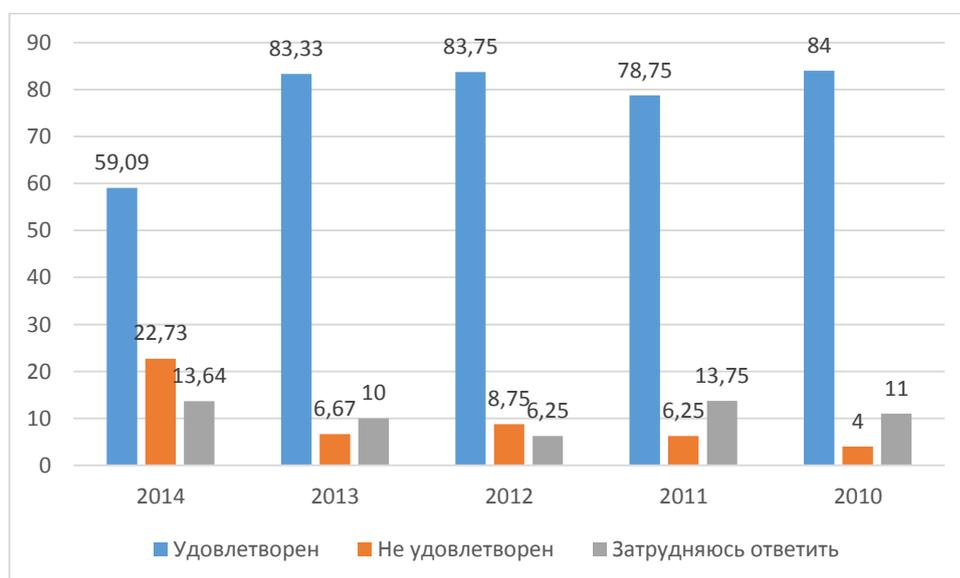
Диаграмма 60. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

Удовлетворены признанием их успехов и достижений 22,73% сотрудников, при этом недовольны этим показателем 45,45% респондентов (диаграмма 61). Динамика по сравнению с 2013 годом практически отсутствует.



*Диаграмма 61. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов, достижений?»*

Оценки уровня социально-психологического комфорта у сотрудников университета в 2014 году значительно снизились по сравнению с 2013 годом — удовлетворены взаимоотношениями в коллективе оказались только 59,09% сотрудников, отношением администрации факультета и университета довольны только 27,27% – диаграммы 62 и 63.



*Диаграмма 62. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»*

При этом доля удовлетворенных взаимоотношениями в коллективе, за год уменьшилась на 24,42%, а удовлетворенных отношениями с

администрацией – сократилось на 29,40%. Снижение лояльности сотрудников к администрации и трудовому коллективу является сигналом существующих проблем в ресурсном пакете данной группы НИУ «БелГУ». Данные удовлетворенности работников подтверждаются показателями текучести кадров в группе сотрудников.



*Диаграмма 63. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета, университета?»*

В целом сотрудники НИУ «БелГУ» не достаточно удовлетворены условиями трудовой деятельности. Их менее, чем в прошлые годы устраивают взаимоотношения в коллективе и *отношением администрации*. Максимальное количество неудовлетворительных оценок получила система материальной мотивации к труду.

Все это требует пристального внимания со стороны администрации факультетов и университета. Положительной тенденцией является рост доли сотрудников, удовлетворённых организацией охраны труда и его безопасности.

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

В исследованиях современных ученых, изучающих проблемы реформирования системы образования, содержится значительное число рекомендаций по организации конкуренторазвивающего образовательного процесса, в число которых входят: психолого-педагогическое воздействие на студентов с целью развития акмеологической направленности личности; проектирование конкурентоспособных образовательных моделей; поддержка

студентов в их желании совмещать учебу в вузе с работой по специальности, по возможности, помогать с трудоустройством; помощь студентам в накоплении необходимого профессионального опыта в процессе прохождения производственных и других видов практик, содействие в выполнении заданий научного и управленческого содержания; организация внеучебной деятельности студентов с целью развития поликультурного взаимодействия, информационного обмена, гражданской активности и освоения студентами спектра социальных ролей; междисциплинарная интеграция информации, практико-ориентированность и контекстность обучения как важное условие повышения учебной мотивации студентов; систематическое и непрерывное осуществление мониторинга индивидуальных результатов студентов, внесение необходимых корректив в содержание конкуренторазвивающего образовательного процесса<sup>6</sup>.

На основании всего вышесказанного становится понятным, что проблему повышения конкурентоспособности при подготовке специалистов учреждениями высшего профессионального образования невозможно решить без стратегического партнерства и постоянного контакта вузов с внешними клиентами.

Мониторинг удовлетворенности работодателей результатами деятельности НИУ «БелГУ» показал следующие данные.

Оценивая уровень теоретической и практической подготовки выпускников 26,00% работодателей находят его достаточно высоким. Количество работодателей, придерживающихся данного мнения, снизилось, по сравнению с 2013 годом в два раза (на 25,55%). Данная негативная тенденция прослеживается и в негативных оценках работодателей – с незначительных 0,44-2,04% группа недовольных респондентов в этом году достигла 12,00%. Удовлетворительную оценку выпускникам по-прежнему ставит более трети опрошенных (38,00%). Рост неудовлетворенности, отмеченный работодателями, может быть связан с переходным периодом системы образования – переход на другие стандарты, две ступени образования, дезориентирует не только пользователей, но и исполнителей. Возможно, введение новых требований к деятельности профессорско-преподавательского состава создало ситуацию перераспределения ресурсов и создание области дефицита в осуществлении главной функции преподавателя – образовательной деятельности. В любом случае, снижения качества образовательного продукта приводит к снижению конкурентоспособности вуза (таблица 35).

---

<sup>6</sup> Усенкова Е.Ю. К вопросу конкурентоспособности выпускников творческих вузов // Вестник Российского университета дружбы народов. Сер. «Информатизация образования». 2011. № 3. С. 57..

Таблица 35. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то как бы Вы охарактеризовали в целом их уровень теоретической и практической подготовленности?»

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Высокий	13	26.00%	12	24.49%	142	51.45%	134	45.58%	82	35.96%
Удовлетворительный	19	38.00%	36	73.47%	109	39.49%	126	42.86%	106	46.49%
Неудовлетворительный	6	12.00%	-	-	5	1.81%	6	2.04%	1	0.44%
Затрудняюсь оценить	12	24.00%	-	-	14	5.07%	17	5.78%	20	8.77%
Не ответили	-	-	1	2.04%	6	2.17%	11	3.74%	19	8.3%
<b>Всего</b>	50	100.00%	49	100.00%	276	100.00%	294	100.00%	228	100.00%

Ресурсами мониторинга становится возможным оценить удовлетворенность работодателей всеми показателями образовательного результата, проследив развития различных компетентностных направлений.

Оценивая современных выпускников университета, большинство работодателей отметили удовлетворительный уровень их теоретической подготовки (83,17%). Более того, этот показатель вырос на 2 процента, по сравнению с предыдущим годом (81,14%). Также высокую оценку получили такие качества будущих специалистов, как умение работать в коллективе (85,41%), уровень компьютерной грамотности (79,13%). Выше среднего были оценены такие показатели как Наличием профессиональных умений, практических навыков (72,13%), Наличием навыков самообучения (69,34%), Умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям (67,74%). В то же время управленческие навыки и знания, а также навыки самоменеджмента удовлетворительно оценили только немногим более половины опрошенных (60,74 и 57,12% соответственно) – таблица 36.

Рассматривая негативные оценки, можно отметить также небольшую, но устойчивую негативную динамику – рост неудовлетворенности отмечен на 6 из 8 выделенных профессиональных результатов. Наибольшую неудовлетворенность работодатели высказывают относительно управленческих навыков и навыков самоменеджмента (23,11% и 23,13% соответственно).

Таблица 36. Распределение ответов работодателей на вопрос:  
«Характеризуя выпускника НИУ «БелГУ», в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами?»

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Уровнем теоретической подготовки по специальности	2010	75.44%	2.19%	10.09%
	2011	80.61%	7.14%	8.84%
	2012	81.14%	10.55%	7.07%
	2013	84.00%	6.00%	10.00%
	<b>2014</b>	<b>83.17%</b>	<b>9.32%</b>	<b>7.51%</b>
Наличием профессиональных умений, практических навыков	2010	57.46%	11.84%	18.42%
	2011	69.05%	16.67%	10.88%
	2012	70.71%	15.82%	11.11%
	2013	52.00%	24.00%	24.00%
	<b>2014</b>	<b>72.13%</b>	<b>16.43%</b>	<b>11.44%</b>
Уровнем компьютерной грамотности	2010	71.93%	5.26%	10.53%
	2011	74.83%	9.52%	12.24%
	2012	77.44%	8.42%	12.46%
	2013	88.00%	8.00%	4.00%
	<b>2014</b>	<b>79.13%</b>	<b>9.12%</b>	<b>11.75%</b>
Наличием управленческих навыков и знаний	2010	39.91%	18.42%	29.39%
	2011	56.12%	20.07%	19.73%
	2012	59.26%	21.55%	16.50%
	2013	52.00%	22.00%	26.00%
	<b>2014</b>	<b>60.74%</b>	<b>23.11%</b>	<b>16.15%</b>
Наличием навыков самоменеджмента	2010	57.89%	9.21%	20.61%
	2011	62.59%	13.95%	19.73%
	2012	55.22%	19.53%	21.89%
	2013	72.00%	12.00%	16.00%
	<b>2014</b>	<b>57.12%</b>	<b>23.13%</b>	<b>19.75%</b>
Наличием навыков самообучения	2010	62.28%	8.33%	17.11%
	2011	72.45%	9.52%	13.95%
	2012	65.32%	10.44%	21.55%
	2013	72.00%	12.00%	16.00%
	<b>2014</b>	<b>69.34%</b>	<b>13.23%</b>	<b>17.43%</b>
Умением работать в коллективе	2010	75.44%	1.75%	10.53%
	2011	78.23%	7.48%	10.20%
	2012	83.16%	4.38%	10.10%
	2013	64.00%	20.00%	16.00%
	<b>2014</b>	<b>85.41%</b>	<b>3.17%</b>	<b>11.42%</b>
Умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям	2010	60.96%	7.46%	19.30%
	2011	69.05%	8.16%	18.71%
	2012	65.99%	9.43%	22.22%
	2013	86.00%	6.00%	8.00%
	<b>2014</b>	<b>67.74%</b>	<b>12.41%</b>	<b>19.85%</b>

Оценивая личностные качества выпускников, работодатели высоко оценили их коммуникабельность (81,6% респондентов), добросовестность (79,04%) и ответственность (76,41%) – таблица 37. Наименьшую оценку получили такие качества как способностями к творчеству, инновациям (62,53%) и способностью взять ответственность на себя (52,38%). Эти же качества имеют наибольшую негативную оценку (12,27% и 20,01%). В группу наиболее неудовлетворительно развитых личностных качеств в этом

году попадает инициативность выпускников (13,73%), хотя неудовлетворенность этим показателем несколько снизилась, по сравнению с 2013 годом (18,00%). В 2014 году, по сравнению с предыдущими замерами, также наблюдается рост удовлетворенности и одновременно неудовлетворенности личностными данными студентов по ряду показателей. Колебание динамики находятся в незначительных пределах, исключение составляет положительный рывок в сторону такого качества как инициативность (на 15,13%) и способность к творчеству и инновациям (на 12%). Наиболее ощутимый спад удовлетворенности работодателей произошел по позиции ответственности выпускников (на 10,00%).

*Таблица 37. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Характеризуя выпускника НИУ «БелГУ», в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами?»*

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Инициативностью	2010	60.09%	11.40%	16.23%
	2011	67.35%	13.27%	15.31%
	2012	68.01%	14.48%	15.82%
	2013	54.00%	18.00%	28.00%
	<b>2014</b>	<b>69.13%</b>	<b>13.73%</b>	<b>17.14%</b>
Ответственностью	2010	71.29%	5.41%	11.02%
	2011	76.19%	9.18%	11.22%
	2012	75.42%	7.41%	14.48%
	2013	80.00%	12.00%	8.00%
	<b>2014</b>	<b>76.41%</b>	<b>8.23%</b>	<b>15.36%</b>
Коммуникабельностью	2010	74.56%	3.51%	9.65%
	2011	74.15%	8.84%	12.93%
	2012	79.12%	5.72%	12.12%
	2013	84.00%	4.00%	12.00%
	<b>2014</b>	<b>81.60%</b>	<b>7.32%</b>	<b>11.08%</b>
Способностью взять ответственность на себя	2010	50.00%	12.28%	25.44%
	2011	59.52%	14.63%	21.77%
	2012	50.84%	18.86%	27.27%
	2013	44.00%	30.00%	26.00%
	<b>2014</b>	<b>52.38%</b>	<b>20.01%</b>	<b>27.61%</b>
Добросовестностью	2010	72.81%	3.07%	11.84%
	2011	75.51%	7.14%	13.27%
	2012	76.77%	5.72%	11.78%
	2013	78.00%	10.00%	12.00%
	<b>2014</b>	<b>79.04%</b>	<b>8.31%</b>	<b>12.65%</b>
Хорошей обучаемостью и стремлением к новым знаниям	2010	67.11%	4.82%	15.79%
	2011	69.39%	7.14%	19.39%
	2012	70.03%	9.76%	16.50%
	2013	68.00%	8.00%	24.00%
	<b>2014</b>	<b>74.28%</b>	<b>10.31%</b>	<b>15.41%</b>
Способностями к творчеству, инновациям	2010	51.32%	12.72%	23.68%
	2011	62.93%	11.56%	21.43%
	2012	58.25%	11.11%	26.94%
	2013	50.00%	12.00%	38.00%
	<b>2014</b>	<b>62.53%</b>	<b>12.27%</b>	<b>25.20%</b>
Исполнительской	2010	70.61%	3.51%	13.60%

дисциплиной	2011	74.15%	7.14%	14.63%
	2012	71.72%	10.44%	14.48%
	2013	70.00%	16.00%	14.00%
	<b>2014</b>	<b>73.41%</b>	<b>11.30%</b>	<b>84.71%</b>
Целеустремленностью, желанием работать и проявить себя	2010	60.96%	7.46%	19.30%
	2011	70.07%	7.14%	18.71%
	2012	68.35%	9.76%	19.19%
	2013	70.00%	8.00%	22.00%
	<b>2014</b>	<b>72.04%</b>	<b>8.39%</b>	<b>19.48%</b>

Оценивая необходимость качеств, являющихся определяющими при приеме выпускника на работу, по мнению работодателей, выявляются следующие критерии отбора: уровень теоретической подготовки по профессии (30,00%), наличие профессиональных умений, практических навыков (такой вариант выбрали 20,00% опрошенных), уровень компьютерной грамотности (10,00%) (таблица 38).

*Таблица 38. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Какие из перечисленных качеств при приеме на работу Вы считаете для себя определяющими?»*

	Количество									
	2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Уровень теоретической подготовки по профессии	15	30.00%	14	28.00%	115	38.72%	125	42.52%	71	31.14%
Наличие профессиональных умений, практических навыков	10	20.00%	25	50.00%	169	56.90%	179	60.88%	133	58.33%
Наличие управленческих знаний, умений, навыков	2	4.00%	3	6.00%	23	7.74%	19	6.46%	26	11.40%
Уровень компьютерной грамотности	5	10.00%	13	26.00%	62	20.88%	69	23.47%	68	29.82%
Наличие навыков самоменеджмента	1	2.00%	2	4.00%	8	2.69%	14	4.76%	3	1.32%
Наличие навыков самообучения	1	2.00%	7	14.00%	32	10.77%	38	12.93%	35	15.35%
Умение быстро и легко адаптироваться	1	2.00%	7	14.00%	58	19.53%	35	11.90%	27	11.84%

к новым условиям										
Инициативность	1	2.00%	1	2.00%	22	7.41%	19	6.46%	14	6.14%
Коммуникабельность	2	4.00%	7	14.00%	37	12.46%	20	6.80%	12	5.26%
Хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям	3	6.00%	18	<b>36.00%</b>	88	29.63%	66	22.45%	68	29.82%
Добросовестность	1	2.00%	5	10.00%	54	18.18%	62	21.09%	36	15.79%
Ответственность	1	2.00%	17	<b>34.00%</b>	112	37.71%	89	30.27%	68	29.82%
Способности к творчеству, инновациям	1	2.00%	5	10.00%	19	6.40%	16	5.44%	22	9.65%
Исполнительская дисциплина	3	6.00%	7	14.00%	21	7.07%	13	4.42%	22	9.65%
Целеустремленность, желание работать и проявить себя	1	2.00%	6	12.00%	34	11.45%	41	13.95%	31	13.60%
Умение работать в коллективе	1	2.00%	3	6.00%	44	14.81%	33	11.22%	34	14.91%
Загрудняюсь ответить	1	2.00%	1	2.00%	1	0.34%	8	2.72%	1	0.44%
Не ответили	-	-	-	-	1	0.34%	1	0.34%	-	-
<b>Всего</b>	50	100.00%	50	100.00%	276	100.00%	294	100.00%	228	100.00%

Отдельный блок опроса посвящен оценке готовности организаций к взаимодействию с вузом, к сотрудничеству по различным направлениям, созданию партнерских коллабораций.

По мнению В.Т. Титова и Д.А. Ендовицкого целями такого партнерства могут быть провозглашены:

1) повышение качества высшего образования посредством участия бизнес-сообщества в реализации образовательных программ на всех уровнях высшего и дополнительного профессионального образования (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура, докторантура, программы повышения квалификации);

2) координация деятельности и объединение усилий для проведения научно-исследовательских работ, разработка научно-методического обеспечения всех уровней образования, совершенствование форм и методов образовательной деятельности формирование единого образовательного пространства;

3) содействие внутригосударственному и международному сотрудничеству в области науки, техники, образования и культуры; создание условий для внедрения положений Болонской декларации в региональную систему высшего образования (двухуровневое обучение в вузах, взаимное признание дипломов, перезачет и накопление кредитов, мобильность и контроль за качеством образования);

4) разработка и внедрение инновационных технологий в образовательную деятельность вузов в целях эффективной подготовки высококвалифицированных кадров с требуемыми компетенциями для работы в научной и практической сфере;

5) установление корпоративных интересов и укрепление связей между высшим образованием и бизнес-сообществом через механизм взаимодействия вузов с объединениями работодателей, прочими бизнес-структурами и промышленными ассоциациями;

6) поддержка инновационных программ, фундаментальных научных исследований, прикладных разработок, помощь в их патентовании, коммерциализации и внедрении в производство;

7) содействие в осуществлении деятельности, направленной на достижение социальных, благотворительных, культурных, образовательных, научных и управленческих целей, удовлетворения духовных и иных нематериальных потребностей граждан, защиты прав, законных интересов граждан и организаций, а также иных целей, направленных на достижение общественных благ;

8) защита прав и законных интересов членов партнерства;

9) организация научно-практических конференций, круглых столов, семинаров – совещаний по актуальным проблемам развития науки и образования в России и за рубежом;

10) насыщение рынка товарами и услугами образовательных учреждений, юридических и физических лиц – членов партнерства;

11) разработка прогнозной финансово-экономической документации, проектов образовательных стандартов, учебных планов, рабочих программ; осуществление работ по экспертизе финансовых документов, нормативных актов, управленческой документации;

12) организация стажировок и обучения членов партнерства в вузах и коммерческих организациях в России и за рубежом<sup>7</sup>.

Однако сложность организации подобного партнерства заключается, в первую очередь, в том, что высшие учебные заведения и предприятия имеют различные цели. Если образовательное учреждение осуществляет качественную подготовку специалистов для рынка труда, то предприятия, принимающие на работу молодых специалистов, нацелены, в первую очередь, на качественное производство продукции. В этой связи правомерно

---

<sup>7</sup> Титов В.Т., Ендовицкий Д.А. Анализ участия бизнес-сообщества в деятельности государственных вузов // Экономический анализ: теория и практика. 2007. № 17. URL: <http://saldo.ru/zhureconomanaliz/index.ru.html?msg=56459> (дата обращения: 18.04.2013).

высказывание Л.С. Гринкруга и В.С. Василенко о том, что «ответственность за «целевую функциональную подготовку специалистов» возлагается на вуз, поэтому звучит несколько тавтологично принцип участия вуза во всех этапах подготовки специалистов: учитывая, что собственно вуз и реализует эту задачу, а работодатели должны быть привлечены вузом ко всем этапам подготовки»<sup>8</sup>.

Готовность к такому рода сотрудничеству выказывают всего 34,43% работодателей. Уменьшение количества работодателей, готовых к сотрудничеству (более чем в два раза по сравнению с 2012 годом – их было 73,74% и на 17,57% по сравнению с 2013) является тревожным знаком неудовлетворенности работодателей формами, результатами и перспективами таких форм взаимоотношений с университетом. Этот факт подтверждает рост количества работодателей неготовых к установлению контакта с вузом (с 12,46% 2012 года и 18% в 2013 до 22,95% в 2014 году), и остающихся на позиции нейтралитета (13,13% в 2012 году, 30% в 2013 и 40,98% в 2014 году) (диаграмма 64).

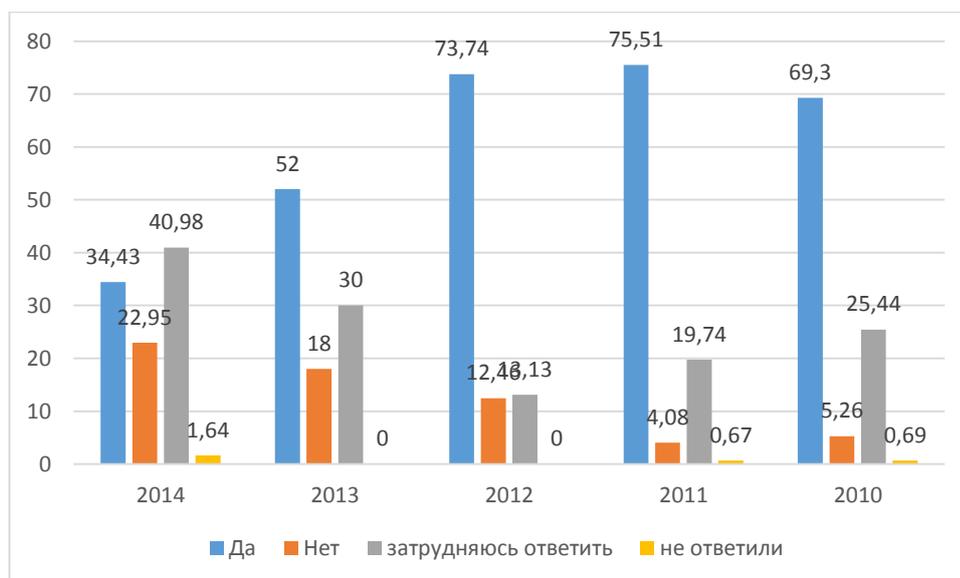


Диаграмма 64. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Готовы ли Вы к сотрудничеству с администрацией НИУ «БелГУ» по вопросам качества подготовки выпускников?»

Среди работодателей, имеющих опыт взаимодействия с администрацией университета и факультетов, практически половина удовлетворена организацией сотрудничества и возможностями привлечения студентов на работу в свою организацию (по 54,43% и 53,47% соответственно). Работодатели несколько менее удовлетворены своими

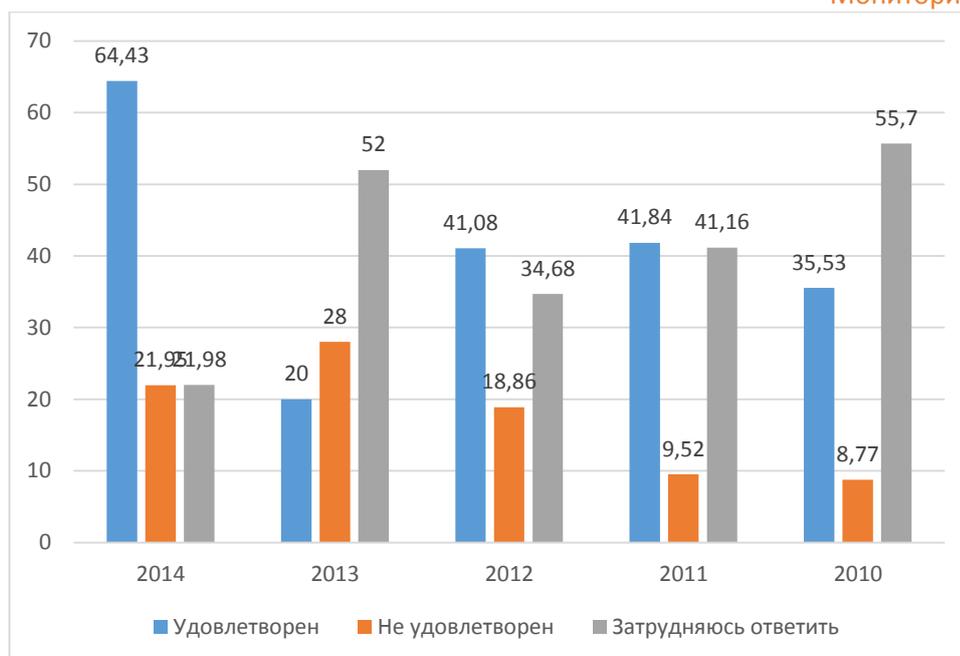
<sup>8</sup> Гринкруг Л.С., Василенко В.С. Обновление образовательной системы вуза: модель взаимодействия с внешней средой // Университетское управление: практика и анализ. 2011. № 3. С. 31.

возможностями участия в образовательном процессе (46,90%) и характером реагирования администрации университета на их просьбы (39,13%) – таблица 39. Все показатели имеют значительную положительную динамику к увеличению удовлетворенности работодателей по сравнению с прошлым годом.

*Таблица 39. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены следующими аспектами его организации?»*

		Количество		
		Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников	2010	32.02%	0.88%	10.96%
	2011	45.24%	5.44%	14.63%
	2012	52.53%	4.71%	13.80%
	2013	26.00%	2.00%	72.00%
	<b>2014</b>	<b>54.43%</b>	<b>3.78%</b>	<b>11.79%</b>
Возможностью участия в образовательном процессе	2010	24.12%	4.82%	14.91%
	2011	40.48%	6.46%	16.67%
	2012	45.79%	4.71%	19.53%
	2013	18.00%	4.00%	78.00%
	<b>2014</b>	<b>46.90%</b>	<b>5.32%</b>	<b>17.53%</b>
Возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию	2010	31.14%	1.32%	10.09%
	2011	43.54%	7.48%	15.35%
	2012	52.53%	1.68%	16.84%
	2013	22.00%	6.00%	72.00%
	<b>2014</b>	<b>53.47%</b>	<b>2.78%</b>	<b>16.32%</b>
Реагированием администрации университета на Ваши запросы и жалобы	2010	21.49%	1.32%	21.05%
	2011	33.33%	7.48%	21.43%
	2012	37.71%	4.38%	26.94%
	2013	20.00%	4.00%	76.00%
	<b>2014</b>	<b>39.13%</b>	<b>5.31%</b>	<b>27.06%</b>

Больше половины опрошенных работодателей, выразила желание выступать заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов (64,43% опрошенных) (диаграмма 65).



*Диаграмма 65. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Хотели бы Вы выступить заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов?»*

Итогом мониторинга удовлетворенности заказчиков уровнем подготовленности выпускников и взаимодействием с администрацией вуза могут стать следующие выводы:

Наблюдается снижение общей удовлетворенности уровнем теоретической и практической подготовки выпускников НИУ «БелГУ». Высокую оценку уровню подготовки дают лишь треть работодателей, при этом наблюдается стремительная негативная динамика.

В зоне удовлетворенности работодатели развитие всех профессиональных и личностных качеств выпускников. Небольшая положительная тенденция показывает эффективность выбора методов развития оцениваемых потенциалов.

Настораживает снижение готовности работодателей идти на контакт с администрацией вуза. Необходимо вводить меры повышения лояльности внешнего клиента и обеспечения эффективного взаимодействия всех участников образовательного процесса.

#### 4. Выводы и рекомендации

Для подготовки выводов, рациональных и конструктивных рекомендаций мы предлагаем произвести дополнительные процедуры полученных посредством мониторинга данных.

Приведение к единой системе анализа позволит более выпукло рассмотреть проблемные поля и достижения НИУ «БелГУ» и проследить динамику перехода или стагнации по важным для системы менеджмента качества показателям.

Реализация предлагаемой нами системы анализа предполагает введение понятия уровня удовлетворенности по показателю. Данный параметр измерения отражает статистику, зафиксированную в определенном числовом периоде (рис. 2).

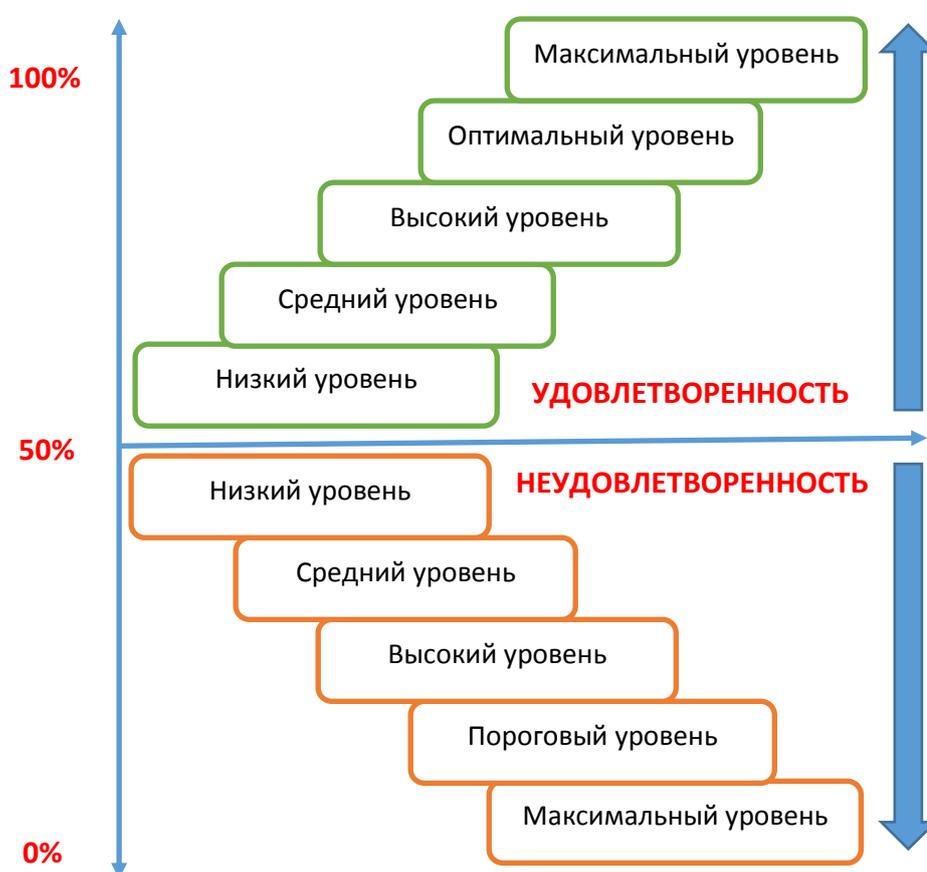


Рис. 2. Уровни удовлетворенности клиентов вуза показателями системы менеджмента качества

Числовые периоды, в которых находятся вышеуказанные уровни, следующие:

- 1) Низкий уровень удовлетворенности клиентов: 50-60%;
- 2) Средний уровень удовлетворенности клиентов: 61-70%;
- 3) Высокий уровень удовлетворенности клиентов: 71-80%;

- 4) Оптимальный уровень удовлетворенности клиентов: 81-90%;
- 5) Максимальный уровень удовлетворенности клиентов: 91-100%;
- 6) Низкий уровень неудовлетворенности клиентов: 49-40%;
- 7) Средний уровень неудовлетворенности клиентов: 39-30%;
- 8) Высокий уровень неудовлетворенности клиентов: 29-20%;
- 9) Пороговый уровень неудовлетворенности клиентов: 19-10%;
- 10) Максимальный уровень неудовлетворенности клиентов: 9-0%.

Анализируя полученные в ходе мониторинга системы менеджмента качества результаты, были зафиксированы следующие уровни по каждому показателю исследуемых групп внутренних и внешних клиентов, анкеты которых содержали замер удовлетворенности (таблицы 40-44).

### **Студенты.**

В целом удовлетворенность студенческого сообщества имеет достаточно ровные показатели и амплитуда колебания находится в пределах 4 уровней (от высокого уровня удовлетворенности до низкого уровня неудовлетворенности). Основная часть параметров аккумулируется в пределах уровней средней и высокой удовлетворенности. В эту зону попадают параметры блоков организации учебного процесса, материально-техническое и методическое сопровождение учебы студентов, организация открытия научного, творческого и управленческого потенциала, социально-психологический климат.

Снижение удовлетворенности наблюдается по параметрам организации практик, признания достижений, организации и качества питания.

Первый уровень неудовлетворенности студенты отмечают по показателям социально-бытового обслуживания: проживание в общежитии, медицинская помощь, социальные гарантии. Всерьез обеспокоены студенты перспективами трудоустройства.

Углубленный анализ дает возможность выделить основные перспективы работ по данной группе клиентов:

1. Работа по поддержанию и наращиванию качества:
  - организация образовательного процесса и его материально-техническое сопровождение может быть улучшено посредством внедрения новых форм преподавания и дополнительного оснащения аудиторий,
  - блок научной и творческой самореализации может быть дополнен программами дополнительного стимулирования, мероприятиями раскрытия потенциала молодежи; создания аудиторий для творческого самовыражения, проектной деятельности, работы органов студенческого самоуправления;
  - социально-психологические параметры внутренних коммуникаций могут быть повышены при дополнительном внимании к программам и мероприятиям формирования и развития корпоративной культуры НИУ «БелГУ».

Таблица 40

## 2. Работа по улучшению качества:

- организация практик студентов предполагает расширение баз и полный контроль вуза за распределением студентов по предлагаемым базам; возможно необходимо осуществить коррекцию в организации более тесного и эффективного контакта с руководителями практик от предприятий. Рекомендуются проведение дополнительных исследований и бесед со студентами факультетов и институтов об их ожиданиях от практик, их запросе к организации и результату;

- признание достижений студентов предполагает детального рассмотрения системы существующей мотивации и соединение ее с предлагаемой системой стимулирования – рассогласование этих систем может приводить к снижению удовлетворенности группы. Рекомендуются проведение дополнительных исследований органами студенческого самоуправления НИУ «БелГУ» и отделами научного управления и сопровождения и отделами социально-воспитательной работы;

- организация и качество питания, как проблема НИУ «БелГУ» указывается в каждой обследуемой в пределах мониторинга группе респондентов. Необходимость маркетинговых замеров подчеркивает факт роста желудочно-кишечных заболеваний среди молодежи (в том числе, гастритно-язвенной болезни). Рекомендуются проведение исследовательской работы и предложение программы коррекции качества услуг сотрудниками факультета бизнеса и сервиса.

## 3. Работа по коррекции и устранения недочетов:

- перспективы трудоустройства студентов – та проблема, которая со следующего года будет остро стоять перед администрацией вуза, в силу введения дополнительных контрольных мероприятий со стороны контролирующих инстанций. Реализация программ трудоустройства предполагает разработку и дополнительную реализацию мероприятий презентации результата деятельности вуза, привлечении работодателей к деятельности университета, реализацию требований ФГОС по обеспечению практикоориентированности образовательного процесса;

- условия проживания в общежитии и качество и возможности предоставления медицинских услуг, как одна из позиций системной неудовлетворенности, требует реализацию мероприятий внутривузовского аудита и устранения выявленных недочетов. Условия проживания в общежитии – это интегральная характеристика (как в прочем и медицинское обслуживание), требующая детального рассмотрения ситуации возникшей неудовлетворенности. В зависимости от локализации претензий клиентов можно будет рассмотреть программу коррекции данных параметров;

- меры социальной поддержки и гарантий, предлагаемые вузом, с одной стороны являются общепринятым и требуемым социальным пакетом, с другой – могут быть преобразованы согласно запросу студенческого сообщества. Определение запроса, анализ опыта развитых вузов России,

международного сообщества, реализация требования новых образовательных стандартов будут способствовать повышению уровню удовлетворенности студентов.

На наш взгляд, дополнительным моментом, способным повысить уровень удовлетворенности по проблемным параметрам, могут стать мероприятия презентации и информирования студенческого сообщества и возможностях НИУ в выделенных ими проблемных сферах. Недостаток информации о существующих медицинских услугах, социальных программах и гарантиях, возможностях трудоустройства, а также некоторая социальная и пользовательская пассивность студентов создает иллюзию ущербности обозначенных ими направлений работы университета.

### **Аспиранты.**

Несколько иная картина удовлетворенности наблюдается в отношении сообщества молодых ученых – разброс по уровням удовлетворенности дошел до крайних позиций системы оценки (таблица 41).

В целом можно говорить о зонах высокой удовлетворенности в области методического сопровождения, материально-технического оснащения НИР, зоне комфорта в области социально-психологической оценке коммуникаций.

В проблемную зону попали параметры организации НИР, регистрации прав на интеллектуальную собственность, медицинские услуги.

В зоне серьезной критики находится апробация (и скорее всего коммерциализация) исследований, выезд на научные стажировки.

Можно сказать, что блок серьезных проблем, обозначенный аспирантами связан с ресурсно-затратными мероприятиями.

Рекомендуемые изменения могут быть распределены как по акцентам внимания так и по требуемому реагированию.

#### **1. Работы по поддержанию и наращивания качества:**

- поддержание достигнутых позиций и по социально-психологическому климату аспирантов не требует дополнительных мероприятий. Разбор точечных конфликтов и введение коррекции в существующий кодекс чести и поведения – та часть работы, которой будет достаточно для развитие данной позитивной тенденции. В тоже время, помощь в раскрытии потенциала молодых ученых силами коллег и руководства способно повысить уровень удовлетворенности в этой области до желательного максимума;

- блоки сопровождения НИР необходимо оптимизировать соответственно требования государственным стандартам и современному уровню развития оснащения научной деятельности. Дополнительный акцент на развитие материально-технической базы должен быть поставлен перед руководителями грантовых коллективов;

#### **2. Работы по коррекции и устранению недочетов:**

- на наш взгляд, неудовлетворенность в области регистрации прав интеллектуальной собственности проистекает из-за низкой информированностью аспирантов о такой возможности.



Организация презентаций соответствующих отделов и специалистов, предоставление консультационных услуг – вот то, что способно вывести данный параметр из стагнации. На наш взгляд, усиление контроля разработки интеллектуального продукта молодыми учеными (данные отделов научного управления) отделом регистрации интеллектуальной собственности, и обязательство по оформлению документов на авторские права способно нивелировать проблему в кратчайшие сроки.

3. Срочная работа по исправлению создавшейся ситуации:

- апробация исследований – тот вопрос который заслуживает дополнительного изучения. Если под апробацией понимать верификацию полученных теоретических моделей и опытных образцов – мы сталкиваемся с необходимостью развития и оснащения материально-технической базы и обучения молодых ученых исследовательским практикам. Если под апробацией понимается внедрение полученных разработок в практику – здесь идет речь о разработке или коррекции механизма коммерциализации результатов научной деятельности и предложения технологий вузовского сопровождения такой коммерциализации, развитии связи с предприятиями и организациями региона (других регионов) в области использования научных инноваций;

- возможность научной стажировки (особенно зарубежной) связана, прежде всего, с наличием ресурсов. Сложность коррекции данных программ для молодых ученых часто заключается в необходимости реализовать данный показатель относительно заслуженных ученых и работников. Существование большого количества международных грантов на стажировки молодых ученых дает возможность решить данную проблему без привлечения дополнительных средств. Но, при выборе такого вариант антикризисных мероприятий, возможно, эффективно будет предложить молодым ученым специалиста, способного качественно и быстро помочь им в оформлении запроса и заявки на участие в таких программах.

**Слушатели программ дополнительного образования.**

Практически все оценки слушателей ДПО находятся в зоне удовлетворенности, в ее низком и среднем уровне (таблица 42). Исключение составляют высокая удовлетворенность графиком учебного процесса и оснащенностью и чистотой аудитории. В зону неудовлетворенности слушатели разместили качества и условия питания.

Таким образом, коррекционная и профилактическая работа может быть сведена наращиванию качества предлагаемых образовательных продуктов и услуг, работе по методическому и материально-техническому обеспечению.

При проведении мониторинга было выяснено, что сильно сократилось количество слушателей, направленных на повышение квалификации работодателями – в связи с этим, возможна коррекция набора предлагаемых программ в пользу тематики повышения личной конкурентоспособности и информационной и практической оснащенности работников.



### **Профессорско-преподавательский состав.**

Оценки удовлетворенности в группе преподавателей расположены практически по всей шкале оценки и доходят до пика в зоне удовлетворенности, опускаясь при этом до высокого уровня в зоне неудовлетворенности (таблица 43).

В зону полной и оптимальной удовлетворенности попала работа библиотеки и доступность электронных источников. Таким образом, преподаватели, как группа, наиболее часто обращающаяся к библиотечным услугам, дает ее организации наивысшую оценку.

В зоне высокого и среднего уровня удовлетворенности находятся организация НИР, отношения в коллективе, организация и охрана труда.

Первый уровень удовлетворенности включил в себя материально-технического оснащения процесса, режим работы и качество медицинского обслуживания.

Начальный уровень неудовлетворенности преподаватели связывают с обеспеченностью их деятельности и образовательного процесса литературой, с гарантиями занятости, которые им может предоставить университет, с возможностью повысить свою квалификацию и участвовать в принятии управленческих решений, с отношением к ним и к их проблемам администрации вуза, с качеством и условиями питания.

Эскалация неудовлетворенности наблюдается в области наличия учебно-лабораторной базы в университете, в обеспеченности структурных подразделений множительной техникой, в признании заслуг и достижений.

Максимальная неудовлетворенность высказывается относительно возможностей профессионального и карьерного роста, размера и покупательской способности материального поощрения и заработной платы, методов социальной поддержки и гарантий.

Предлагаемые направления работы с результатами обратной связи аккумулируются в следующих направлениях.

1. Работа по поддержанию достигнутого качества связана прежде всего с работой библиотеки. Расширения спектра услуг, участие в формировании методических рекомендаций по организации образовательного процесса и конечно помощь в осуществлении научной и исследовательской деятельности – вот те моменты, на которые можно рекомендовать обратить внимание работникам библиотеки.

2. Работа по повышению уровня и наращиванию качества:

- связана с организацией НИР и обусловлена условиями максимальной напряженности и возрастающих требований, к ориентирам на новые социальные и научные требования к ППС, связанные с введением такого понятия как «преподаватель-исследователь», «инициативный преподаватель», «преподаватель-предприниматель».



В это ситуации отделам НИР можно предложить разработать линии дополнительной помощи, поддержки, индивидуального консультирования преподавателей; помощь и организацию формирования грантовых коллективов, эвристических мероприятий идейного поиска, модерацию процесса научного творчества и, конечно, методическое и консультативное обеспечение организации научной работы и научного опубликования ее результатов.

3. Работа на повышение уровня удовлетворенности и устранению недостатков;

- связана, прежде всего, с развитием оснащенности аудиторного фонда и аудиторным фондом. Направление предполагает поиск дополнительных финансовых, материальных и инфраструктурных ресурсов. Необходимо усилить программы по переводу части занятий на базовые кафедры – фонд работодателя;

- медицинская помощь и обслуживание, является системных проблемных показателем и заслуживает дополнительного внимания, изучения и проектирования мероприятий системы менеджмента качества.

4. Работы коррекции:

- связаны с вопросами обеспеченностью образовательного процесса литературой. В этой связи не обойтись без выделения дополнительных статей бюджета, связанных с приобретением печатной продукции и (что даст большую обеспеченность процесса) ее электронных аналогов;

- отношение администрации и участие в принятии управленческих решений связаны с показателями внутренней лояльности и причастности персонала. Внедрение социальных технологий участия общественности, сбор мнения и учет его, использование практик краудсерсинга, краудстафинга, и даже, крайдфандинга (потенциал которого не раскрыт в должной мере ни в корпорации, ни в регионе) – способно решить оба вопроса. И конечно, адресность участия и индивидуальность помощи, поддержки, решения проблем, дефицит которого ощущают преподаватели. Повышение престижа профессии и должности, повышение уровня и культуры сопровождения деятельности – вот те перспективные программы, которые не только решают вопрос удовлетворенности, но и создадут корпоративное течение, повышающее приверженность сотрудников, что не сможет не сказаться на всех показателях корпоративной культуры вуза.

- повышение квалификации – данный параметр, связан, прежде всего с дополнительным финансированием этого направления. Внутреннее повышение, практикуемое в НИУ не приносит должного удовлетворения пользователем. Сопутствующей, но очень важной функцией внешнего повышения квалификации для сотрудников является нетворкинг – установление новых связей и контактов; уменьшение чувства эмоционального и профессионального выгорания; повышение чувства значимости и востребованности. Эффект от такого рода мероприятий обычно очень высок, особенно когда контролируется внедрение результатов

стажировки в процесс деятельности, на наш взгляд эти мероприятия заслуживают дополнительного ресурсного внимания и целенаправленности разработки.

- тревожным знаком становится неудовлетворенность гарантиями занятости, которые отмечают преподаватели. Политика сокращений, практикуемая в университете, понизили чувство уверенности и защищенности сотрудников. Возможно, стоит изменить направление с поиска вариантов сокращения издержек на поиск вариантов расширения возможностей и приобретения сильных позиций, позволяющих не терять персонал, а укреплять и развивать его.

#### 5. Антикризисные мероприятия:

- связаны с профессиональным и карьерным ростом. Ограниченность карьерной лестницы требует разработки дополнительных карьерных линий связанных, прежде с проектным управлением. В любом случае, данный показатель приводит к стагнации потенциала, к профессиональному выгоранию и увеличивает текучесть кадров, что заслуживает самого пристального внимания.

- материальное поощрение сотрудников – эта та позиция, достойный уровень удовлетворения в которой не будет достигнут никогда – чем больше поощрение, тем больше запросы. Но в действительности, реальная зарплата сотрудников такого, что без дополнительной помощи со стороны, в условиях экономического кризиса, не позволяет на достойном уровне содержать себя и свою семью. Поиск и изыскание возможности повышения ее уровня – задача первостепенной важности. Необходимо уделить внимание созданию программ дополнительного заработка, созданию дополнительных возможностей увеличения материального поощрения.

- меры социальной поддержки, уровнем которых не удовлетворены преподаватели, требуется соотнести с пакетом социальных услуг, предоставляемых ведущими университетами России. В случае соответствия, имеет смысл уделить внимание презентации пакета кадровому составу, а также индивидуальному разбору жалоб, ситуаций неудовлетворения просьб и требований предоставления таких социальных услуг в университете.

#### **Сотрудники.**

Серьезнейшая ситуация, которая складывается с сотрудниками университета. Согласно показателям мониторинга 12 показателей мониторинга из 16 (т.е., 75%) находятся в зоне неудовлетворенности внутреннего клиента (таблица 44).

Относительно удовлетворены сотрудники позициями: оснащенностью рабочего места, гарантиями занятости, условиями и качеством питания, взаимоотношениями в коллективе.

Начальная стадия неудовлетворенности возникла у сотрудников относительно режима работы и доступности электронных источников.



Открытое неудовлетворение демонстрируют сотрудники относительно: обеспеченности литературы, возможностями профессионального и карьерного роста и повышения квалификации, участия в принятии решений, медицинской помощи, организации и безопасности труда.

Критической стадии достигло недовольство сотрудников материальным поощрением, мерами социальной поддержки, отношением администрации и признанием достижений.

Все мероприятия коррекции ситуации связаны с решениями возникших у сотрудников вопросов, проблем и претензий, детальным обсуждением создавшейся ситуации и антикризисных программ повышения удовлетворенности внутреннего клиента.

Таким образом, можно сделать общий вывод:

- Хотя, проведенный мониторинговый замер показал в целом положительную динамику по отношению к 2013 году, по ряду позиций наблюдаются тенденции небольшого спада относительно общей пятилетней динамики.

- Существуют группы внутренних клиентов, фон неудовлетворенности которых превышает допустимые нормы (сотрудники и преподаватели университета).

- Имеются системные проблемные поля, где большинство групп показывают неудовлетворенность состоянием: качество и условия питания; медицинское обслуживание; система социальных гарантий и мер; материальное поощрение; признание заслуг; участие в принятии решений; отношения администрации.

- Имеется запрос (возникает ситуация системной неудовлетворенности) на реализацию ресурсно-затратных позиций, подлежащих оценке: организации зарубежных стажировок, внешних повышений квалификации, развитие материально-технической базы.

- В целом, общая удовлетворенность групп потребителей (студенты, слушатели ДПО, аспиранты) образовательных услуг значительно выше, чем у их создателей (преподавателей, сотрудников).

- В 2015 году необходимо подкорректировать инструментарий мониторинга, введя в него новые позиции оценки, связанные с новыми стандартами и требованиями к осуществлению образовательной, научно-исследовательской и воспитательной деятельности.

- В 2015 году необходимо увеличить выборку обследуемых респондентов для получения еще более объективных данных.

- Необходимо разработать систему малых мониторингов (например, адаптация первокурсников, оценка качества программы выпускниками, мониторинг будущих поступлений среди старшеклассников и т.д.), включенных в единую системную программу социологического сопровождения деятельности вуза, для предоставления объективной и своевременной информации для принятия управленческих решений.

- Необходимо провести дополнительные исследования по ряду проблемных зон, для создания антикризисных программ и коррекционных мероприятий.

- Необходимо уделить пристальное внимание изучению и созданию идеологической и нормативно-регулятивной основы корпоративной культуры университета.

**ПРОГРАММА МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**  
(программа подготовлена Центром социальных технологий  
(рук. Бабинцев В.П.))

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

- обходительность – вежливость, уважительность, внимательность и дружелюбие всех сотрудников. Следуя логике ориентации на потребителя, в качестве основы принимается понятие качества, на котором базируется дисциплина «Всеобщее управление качеством» (TQM): качество образовательной услуги представляет ее способность удовлетворить потребности и ожидания конкретного потребителя, а именно населения. Реализация принципа ориентации на потребителя предполагает создание системы взаимодействия вуза со своими потребителями, системы мониторинга удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей. Под системой мы понимаем постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга мы рассматриваем как более широкую категорию, чем контроль, поскольку мониторинг включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ. В основу построения системы показателей положена модель, предложенная Правительством Российской Федерации, согласно которой удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг определяется результатами, которых добилась организация в отношении удовлетворения интересов потребителей. Такие результаты определяются показателями восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг и показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей. В свою очередь, показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг должны характеризовать: - общий имидж организации

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

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

*Уточнение и интерпретация основных понятий.*

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

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

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

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

Жизненные планы – определяемая человеком совокупность и последовательность своих целей на жизненном пути и способов их достижения, индивидуализированное отражение в сознании людей конкретной социально-исторической ситуации, складывающейся в обществе объективно, независимо от воли и сознания отдельного человека. Жизненная стратегия – устойчивые, типичные способы и формы жизнедеятельности человека, направленные на удовлетворение его потребностей, достижение целей и жизненных смыслов. Жизненная самореализация – деятельность личности в соответствии с осознанной установкой на творческое изменение собственной жизни, на самосовершенствование и саморазвитие.

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

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

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

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

Профессиональное самоопределение – процесс формирования личностью своего отношения к профессионально-трудовой среде и способ ее самореализации.

Профессиональное самоопределение предполагает выбор карьеры, сферы приложения сил и личностных возможностей.

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

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

Рынок труда:

1) механизм распределения и перераспределения рабочей силы, включающий в себя такие элементы как спрос и предложение, резерв рабочей силы, конкуренцию, инфраструктуру;

2) система общественных отношений, социальных (в том числе и юридических) норм и институтов, обеспечивающих воспроизводство, обмен использованием труда.

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

Содержание образования – система знаний, умений и навыков, овладение которыми обеспечивает развитие и воспитание личности, необходимое для полноценной жизнедеятельности. Социальная среда – совокупность социальных отношений, в которые непосредственно включен субъект социальной деятельности, под влиянием которых происходит его формирование и развитие.

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

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

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

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

Учреждение начального профессионального образования – образовательное учреждение, реализующее основные программы начального

профессионального образования и осуществляющее подготовку работников квалифицированного труда по всем основным направлениям общественно полезной деятельности согласно Перечню профессий.

Функции системы образования:

1) ролевые требования, предъявляемые к системе образования от имени общества и его отдельных элементов;

2) зависимости, возникающие между системой образования и другими социальными институтами.

Цель – понятие, выражающее идеальное предвосхищение результатов деятельности. Ценности выпускника – положительная или отрицательная значимость для выпускника определенных явлений действительности и объектов окружающей среды. Ценностные ориентации – разделяемые личностью социальные ценности, выступающие в качестве целей жизни и основных средств их достижения; важнейший фактор, регулирующий, детерминирующий мотивацию личности и ее поведения.

Ярмарка образовательных услуг – открытое информирование об образовательных учреждениях, образовательных услугах, 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 каждое 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» 2012 года выступал факультет, на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 500 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) – 100; по программам высшего профессионального образования – 2380 студентов; по программам послевузовского профессионального образования – 100 аспирантов и докторантов; по программам дополнительного профессионального образования – 200 слушателей.

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.

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 ДАтехнология 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 режимами программы, которые используются на данном этапе, являются «Вывод одномерных таблиц» и «Вывод двумерных таблиц».



Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 СТУДЕНТЫ

	Количество	
	абс.	%
Другое (укажите)	4	0.40%
Завести друзей, выйти замуж	25	2.78%
Затрудняюсь ответить	16	1.79%
Не ответили	2	0.20%
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	349	38.77%
Оправдать ожидания родителей	68	7.55%
Получить диплом	343	38.17%
Получить знания	361	40.16%
Получить отсрочку от армии	19	3.78%
<b>Всего</b>	<b>700</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс.	%
В основном	406	45.13%
Лишь некоторые	220	24.45%
Нет	73	8.15%
Не ответили	2	0.20%
Полностью	199	22.07%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	182	20.28%
Высокий уровень получаемых знаний	276	30.62%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	229	25.45%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	104	11.53%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	256	28.43%
Наличие мер социальной поддержки	82	9.74%
Широкий выбор специальностей	320	35.59%
Приемлемая стоимость обучения	148	16.50%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	84	9.34%
Безопасность, комфортность учебы	107	11.93%
Доступность и полнота информации об университете	102	11.33%
Другое (укажите)	3	0.40%
Отличий не вижу	52	5.77%
Затрудняюсь ответить	27	2.98%
Не ответили	2	0.20%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	104	11.53%

Недостаточный уровень получаемых знаний	125	13.92%
Поощрение "наушничества" и "стукачества"	57	6.36%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	66	7.36%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	66	7.36%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	95	10.54%
Высокая стоимость обучения	254	28.23%
Отличий не вижу	216	24.06%
Другое (укажите)	3	0.40%
Затрудняюсь ответить	204	22.66%
Не ответили	2	0.20%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью гарантирует	150	16.70%
В основном гарантирует	361	40.16%
Гарантирует частично	299	33.20%
Не гарантирует	88	9.74%
Не ответили	2	0.20%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество
--	------------

	абс	%
Удовлетворен	619	68.73%
Не удовлетворен	213	23.71%
Затрудняюсь ответить	68	7.57%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	584	64.94%
Не удовлетворен	165	18.33%
Затрудняюсь ответить	151	16.73%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	579	64.34%
Не удовлетворен	197	21.91%
Затрудняюсь ответить	124	13.75%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	579	64.34%
Не удовлетворен	176	19.52%

Затрудняюсь ответить	145	16.14%
<b>Всего</b>	900	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	625	69.46%
Не удовлетворен	88	9.78%
Затрудняюсь ответить	187	20.76%
<b>Всего</b>	900	100.00%

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.)?»

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	556	61.75%
Не удовлетворен	210	23.31%
Затрудняюсь ответить	134	14.94%
<b>Всего</b>	900	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	695	77.25%
Не удовлетворен	110	12.18%
Затрудняюсь ответить	95	10.58%
<b>Всего</b>	900	100.00%

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы

поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	665	73.85%
Не удовлетворен	115	12.77%
Затрудняюсь ответить	120	13.37%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	545	60.56%
Не удовлетворен	230	25.50%
Затрудняюсь ответить	125	13.94%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	577	64.07%
Не удовлетворен	104	11.58%
Затрудняюсь ответить	219	24.35%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	551	61.28%
Не удовлетворен	147	15.97%
Затрудняюсь ответить	202	22.75%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	653	72.51%
Не удовлетворен	134	14.94%
Затрудняюсь ответить	113	12.55%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в БелГУ, режимом их работы)?»

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	498	55.29%
Не удовлетворен	208	23.15%
Затрудняюсь ответить	194	21.56%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%

Удовлетворен	391	43.43%
Не удовлетворен	242	26.89%
Затрудняюсь ответить	267	29.68%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	482	53.59%
Не удовлетворен	278	30.88%
Затрудняюсь ответить	140	15.54%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	394	43.82%
Не удовлетворен	165	18.33%
Затрудняюсь ответить	341	37.85%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии?»

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	404	44.82%
Не удовлетворен	206	22.91%
Затрудняюсь ответить	290	32.27%

<b>Всего</b>	900	100.00%
--------------	-----	---------

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	439	48.80%
Не удовлетворен	190	21.12%
Затрудняюсь ответить	271	30.08%
<b>Всего</b>	900	100.00%

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	701	77.89%
Не удовлетворен	104	11.55%
Затрудняюсь ответить	95	10.56%
<b>Всего</b>	900	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	649	72.11%
Не удовлетворен	115	12.75%
Затрудняюсь ответить	136	15.14%
<b>Всего</b>	900	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	719	79.84%
Не удовлетворен	95	10.58%
Затрудняюсь ответить	86	9.58%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Удовлетворен	513	56.97%
Не удовлетворен	136	15.14%
Затрудняюсь ответить	251	27.89%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов и достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)?»

Ваш курс:	Количество	
	абс	%
1	179	19.92%
2	263	29.28%
3	235	26.10%
4	169	18.73%
5	54	5.98%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

<b>В БелГУ Вы получаете:</b>	<b>Количество</b>	
	<b>абс</b>	<b>%</b>
Среднее профессиональное образование	72	7.98%
Высшее профессиональное образование	828	92.02%
<b>Всего</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 АБИТУРИЕНТЫ

	Количество	
	абс	%
да	323	64.58%
нет	177	35.42%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Воспользовались ли вы возможностью подать документы для поступления в несколько вузов?»

	Количество	
	абс	%
считаю престижным	321	64.14%
здесь есть необходимая специальность	334	66.90%
из-за низкого проходного балла	21	4.14%
так захотели родители	21	4.14%
из-за близости к дому	45	8.97%
ничего не знал о других вузах	45	8.97%
посоветовали учителя	28	5.52%
из-за знакомств, связей	38	7.59%
другое (укажите)	10	2.07%
затрудняюсь ответить	3	0.69%
из-за стоимости обучения	3	0.69%
не ответили	3	0.69%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
бакалавриат	417	83.45%
специалитет	32	6.21%
магистратура	48	9.66%
не ответили	3	0.69%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
получить знания	310	62.07%
получить диплом	114	22.76%
оправдать ожидания родителей	3	0.69%
обеспечить себе перспективу трудоустройства	241	48.28%
завести друзей, выйти замуж	3	0.69%
не ответили	3	0.69%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
полностью гарантирует	162	32.41%
в основном гарантирует	245	48.97%
гарантирует частично	72	14.48%
не гарантирует	17	3.45%

не ответили	3	0.69%
<b>Всего</b>	500	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
родители	79	15.86%
друзья, знакомые	134	26.90%
средства массовой информации (газеты, радио, телевидение)	134	26.90%
сайт НИУ "БелГУ"	238	47.59%
рекламные материалы НИУ "БелГУ"	17	3.45%
приемная комиссия НИУ "БелГУ"	45	8.97%
школа, учителя	62	12.41%
представители НИУ "БелГУ"	48	9.66%
газета НИУ "БелГУ" "Будни"	3	0.69%
другое (укажите)	3	0.69%
затрудняюсь ответить	10	2.07%
не ответили	3	0.69%
<b>Всего</b>	500	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
да	357	72.73%
в основном	136	27.27%

нет	7	1.38%
<b>Всего</b>	500	100.00%

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Были ли Вы удовлетворены информацией?»

Если нет, то почему?	Количество	
	абс	%
информация неполна (трудно найти конкретную информацию - учебные планы и т.п.)	41	8.28%
информация не актуальна	7	1.38%
информация недостоверна	10	2.07%
информация из разных источников противоречива	14	2.76%
другое (укажите)	3	0.69%
затрудняюсь ответить	79	15.86%
не ответили	346	69.66%
<b>Всего</b>	500	100.00%

	Количество	
	абс	%
да	110	22.07%
нет	387	77.24%
не ответили	3	0.69%
<b>Всего</b>	500	100.00%

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

Если да, то как они повлияли	Количество
------------------------------	------------

<b>на Ваш выбор?</b>	абс	%
дали возможность определиться с выбором места учёбы	38	7.59%
дали возможность определиться с выбором места учёбы и специальности	38	7.59%
никак не повлияли	17	3.45%
затрудняюсь ответить	65	13.10%
не ответили	342	68.28%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>

	Количество	
	абс	%
да	473	94.48%
нет	3	0.69%
затрудняюсь ответить	17	3.45%
не ответили	7	1.38%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы отношением к Вам в приемной комиссии?»

<b>Если нет, то что Вас не устраивает?</b>	Количество	
	абс	%
отсутствие возможности получить консультацию	3	0.69%
неуважительное отношение работников	3	0.69%
другое (укажите)	3	0.69%
затрудняюсь ответить	76	15.17%
не ответили	415	82.76%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.00%</b>

<b>Ваш пол?</b>	<b>Количество</b>	
	абс	%
мужской	165	33.10%
женский	335	66.90%
<b>Всего</b>	500	100.00%

<b>Место Вашего проживания?</b>	<b>Количество</b>	
	абс	%
город	276	55.17%
сельская местность	221	44.14%
не ответили	3	0.69%
<b>Всего</b>	500	100.00%

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 АСПИРАНТЫ

	абс.	%
Удовлетворительно	30	60.00%
Скорее удовлетворительно, чем неудовлетворительно	15	30.00%
Скорее неудовлетворительно, чем удовлетворительно	4	8.00%
Затрудняюсь ответить	1	2.00%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	12	24.00%
Высокий уровень получаемых знаний	15	30.00%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	37	74.00%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	12	24.00%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	37	74.00%
Наличие мер социальной поддержки	2	4.00%
Широкий выбор специальностей	34	68.00%
Приемлемая стоимость обучения	6	12.00%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	7	14.00%
Безопасность, комфортность учебы	10	20.00%

Доступность и полнота информации об университете	14	28.00%
Отличий не вижу	1	2.00%
Затрудняюсь ответить	1	2.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	12	24.00%
Недостаточный уровень получаемых знаний	17	34.00%
Поощрение "наушничества" и "стукачества"	6	12.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	1	2.00%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	4	8.00%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	9	18.00%
Высокая стоимость обучения	10	20.00%
Отличий не вижу	8	16.00%
Затрудняюсь ответить	2	4.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс	%
Удовлетворен	27	54.00%
Не удовлетворен	12	24.00%

Затрудняюсь ответить	11	22.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс	%
Удовлетворен	32	64.00%
Не удовлетворен	5	10.00%
Затрудняюсь ответить	12	24.00%
Не ответили	1	2.00%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)?»

	абс	%
Удовлетворен	36	72.00%
Не удовлетворен	8	16.00%
Затрудняюсь ответить	5	10.00%
Не ответили	1	2.0%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)?»

	абс	%
Удовлетворен	32	64.00%
Не удовлетворен	7	14.00%
Затрудняюсь ответить	11	22.00%

Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	50	100.00%

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

	абс	%
Удовлетворен	32	64.00%
Не удовлетворен	8	16.00%
Затрудняюсь ответить	10	20.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	50	100.00%

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

	абс	%
Удовлетворен	13	26.00%
Не удовлетворен	7	14.00%
Затрудняюсь ответить	29	58.00%
Не ответили	1	2.00%
<b>Всего</b>	50	100.00%

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

	абс	%
Удовлетворен	22	44.00%
Не удовлетворен	4	8.00%
Затрудняюсь ответить	24	48.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	50	100.00%

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

	абс	%
Удовлетворен	9	18.00%
Не удовлетворен	2	4.00%
Затрудняюсь ответить	23	46.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс	%
Удовлетворен	32	64.00%
Не удовлетворен	15	30.00 %
Затрудняюсь ответить	3	6.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс	%
Удовлетворен	36	72.00%
Не удовлетворен	2	4.00%
Затрудняюсь ответить	10	20.00%
Не ответили	1	2.00%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в БелГУ, режимом их работы?»

	абс	%
Удовлетворен	30	60.00%
Не удовлетворен	13	26.00%
Затрудняюсь ответить	7	14.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)?»

	абс	%
Удовлетворен	24	48.00%
Не удовлетворен	5	10.00%
Затрудняюсь ответить	21	42.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс	%
Удовлетворен	42	84.00%
Не удовлетворен	5	10.00%
Затрудняюсь ответить	3	6.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	абс	%
Удовлетворен	43	86.00%

Не удовлетворен	2	4.00%
Затрудняюсь ответить	5	10.00%
Не ответили	-	-
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 СЛУШАТЕЛИ ДПО

	абс.	%
Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	128	256.00%
Получение возможностей карьерного роста	41	82.00%
Получение возможностей для смены работы	12	24.00%
Самообразование	27	54.00%
Другое (укажите)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-
Не ответили	1	2.00%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Какова Ваша основная цель получения дополнительного образования (укажите не более трех вариантов ответа)?

	абс.	%
Устраивает стоимость обучения	24	48.00%
Привлекла программа обучения	44	88.00%
Из-за близости к дому	11	22.00%
Из-за престижности ВУЗа, диплома	15	30.00%
Посоветовали друзья, знакомые	23	46.00%
Направила организация, предприятие	81	162.00%
Затрудняюсь ответить	10	20.00%
Работаю в БелГУ	-	-
Не ответили	1	2.00%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Почему Вы выбрали БелГУ для получения дополнительного образования (укажите не более трех вариантов ответа)?

	абс.	%

Удовлетворительно	19	38.00%
Скорее удовлетворительно, чем не удовлетворительно	24	48.00%
Скорее не удовлетворительно, чем удовлетворительно	2	4.00%
Затрудняюсь ответить	5	10.00%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Как в целом Вы оцениваете качество организации дополнительного образования в БелГУ?

	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	47	94.00%
Высокий уровень получаемых знаний	84	168.00%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	79	158.00%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	11	22.00%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	31	62.00%
Наличие мер социальной поддержки	12	24.00%
Широкий выбор специальностей	51	51.00%
Приемлемая стоимость обучения	24	48.00%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	15	30.00%
Безопасность, комфортность учебы	25	50.00%
Доступность и полнота информации об университете	30	60.00%
Отличий не вижу	5	10.00%

Затрудняюсь ответить	10	20.00%
Не ответили	1	2.00%
<b>Всего</b>	50	100.00%

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ от других Вузов? (укажите не более трёх вариантов ответа)

	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	18	36.00%
Недостаточный уровень получаемых знаний	13	26.00%
Поощрение "наушничества" и "стукачества"	6	12.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	5	10.00%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	8	16.00%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	9	18.00%
Высокая стоимость обучения	22	44.00%
Отличий не вижу	27	54.00%
Затрудняюсь ответить	101	202.00%
Коррупция	-	-
Недостаточная оснащённость учебных лабораторий современным оборудованием	-	-
Недостаточное финансирование выездных учебных практик за пределы Белгородской области	14	28.00%
Не ответили	3	6.00%
<b>Всего</b>	50	100.00%

А что отличает его от них в худшую сторону (укажите не более трех вариантов ответа)?

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 ПРЕПОДАВАТЕЛИ

	Количество	
	абс	%
да	59	59.02%
нет	39	39.34%
не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Понятна ли вам миссия БелГУ?»

	Количество	
	абс	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	28	27.87%
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	25	24.59%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	8	8.20%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	3	3.28%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	2	1.64%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	13	13.11%
Другое (укажите)	2	1.64%

Затрудняюсь ответить	3	3.28%
Нет данных	39	39.34%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	6	6.56%
Высокий уровень получаемых знаний	3	3.28%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	57	57.38%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	16	16.39%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности	28	27.87%
Наличие мер социальной поддержки	5	4.92%
Широкий выбор специальностей	44	44.26%
Приемлемая стоимость обучения	18	18.03%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	3	3.28%
Безопасность, комфортность учебы	26	26.23%
Доступность и полнота информации об университете	38	37.70%
Другое (укажите)	2	1.64%
Отличий не вижу	6	6.56%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	33	32.79%
Недостаточный уровень получаемых знаний	54	54.10%
Поощрение "наушничества" и "стукачество"	47	47.54%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	3	3.28%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	25	24.59%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	20	19.67%
Высокая стоимость обучения	21	21.31%
Отличий не вижу	5	4.92%
Другое (укажите)	3	3.28%
Затрудняюсь ответить	6	6.56%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	77	77.05%
Не удовлетворено	13	13.11%

Затрудняюсь ответить	8	8.20%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью расписания?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	61	60.66%
Не удовлетворен	31	31.15%
Затрудняюсь ответить	6	6.56%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью аудиториями?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	43	42.62%
Не удовлетворен	49	49.18%
Затрудняюсь ответить	6	6.56%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	82	81.97%
Не удовлетворен	11	11.48%

Затрудняюсь ответить	5	4.92%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек (режимов работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	90	90.16%
Не удовлетворен	6	6.56%
Затрудняюсь ответить	2	1.64%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	59	59.02%
Не удовлетворен	29	29.51%
Затрудняюсь ответить	10	9.84%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены чистотой аудиторий и их оснащенностью современными техническими средствами обучения?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	39	39.34%
Не удовлетворен	41	40.98%
Затрудняюсь ответить	18	18.03%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	36	36.07%
Не удовлетворен	60	60.66%
Затрудняюсь ответить	2	1.64%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью кафедры множительной техникой?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	51	50.82%
Не удовлетворен	41	40.98%
Затрудняюсь ответить	6	6.56%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	57	57.38%
Не удовлетворен	34	34.43%
Затрудняюсь ответить	6	6.56%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью режима работы?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	41	40.98%
Не удовлетворен	33	32.79%
Затрудняюсь ответить	24	24.59%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	49	49.18%
Не удовлетворен	38	37.70%
Затрудняюсь ответить	11	11.48%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью повышения квалификации?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	64	63.93%
Не удовлетворен	23	22.95%
Затрудняюсь ответить	11	11.48%
Нет данных	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью реализации научных интересов?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	28	27.87%
Не удовлетворен	44	44.26%
Затрудняюсь ответить	26	26.23%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами профессионального и карьерного роста?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	41	40.98%
Не удовлетворен	43	42.62%
Затрудняюсь ответить	13	13.11%
Не ответили	3	3.28%

<b>Всего</b>	100	100.00%
--------------	-----	---------

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены гарантиями занятости в соответствии с контрактом?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	44	44.26%
Не удовлетворен	46	45.90%
Затрудняюсь ответить	8	8.20%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	52	52.46%
Не удовлетворен	13	13.11%
Затрудняюсь ответить	33	32.79%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	28	27.87%
Не удовлетворен	49	49.18%

Затрудняюсь ответить	21	21.31%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	28	27.87%
Не удовлетворен	62	62.30%
Затрудняюсь ответить	8	8.20%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	64	63.93%
Не удовлетворен	11	11.48%
Затрудняюсь ответить	23	22.95%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	100	100.00%

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасности на факультете?»

	Количество
--	------------

	абс	%
Полностью удовлетворен	79	78.69%
Не удовлетворен	11	11.48%
Затрудняюсь ответить	8	8.20%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	50	49.18%
Не удовлетворен	24	24.59%
Затрудняюсь ответить	24	24.59%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворен	34	34.43%
Не удовлетворен	23	22.95%
Затрудняюсь ответить	41	40.98%
Не ответили	2	1.64%
<b>Всего</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)?»

Приложение 8

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 СОТРУДНИКИ

	Количество	
	абс	%
Да	16	31.82%
Нет	32	63.64%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	2	4.55%
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	7	13.64%
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	2	4.55%
Создание комплекс непрерывного профессионального образования	7	13.64%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	9	18.18%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных	4	9.09%

направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки		
Затрудняюсь ответить	16	31.82%
Не ответили	16	31.82%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	9	18.18%
Высокий уровень получаемых	11	22.73%
современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	14	27.27%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	2	4.55%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	14	27.27%
Наличие мер социальной поддержки	2	4.55%
Широкий выбор специальностей	9	18.18%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	7	13.64%
Безопасность, комфортность учёбы	4	9.09%
Доступность и полнота информации об университете	11	22.73%
Другое	2	4.55%
Отличий не вижу	7	13.64%

Затрудняюсь ответить	4	9.09%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	2	4.55%
Недостаточный уровень получаемых знаний	11	22.73%
Поощрение "наушничества" и "стукачество"	7	9.09%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	7	9.09%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	2	4.55%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	11	22.73%
Высокая стоимость обучения	34	68.18%
Отличий не вижу	4	9.09%
Затрудняюсь ответить	7	13.64%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%

Полностью удовлетворён	25	50.00%
Не удовлетворён	16	31.82%
Затрудняюсь ответить	7	13.64%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	10	45.45%
Не удовлетворён	18	36.36%
Затрудняюсь ответить	7	13.64%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью режима работы?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	16	31.82%
Не удовлетворён	16	31.82%
Затрудняюсь ответить	16	31.82%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество
--	------------

	абс	%
Полностью удовлетворён	23	45.45%
Не удовлетворён	4	9.09%
Затрудняюсь ответить	21	40.91%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных, источникам сети Интернет и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	16	31.82%
Не удовлетворён	7	13.64%
Затрудняюсь ответить	25	50.00%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	18	36.36%
Не удовлетворен	12	22.73%
Затрудняюсь ответить	18	36.36%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью повышения квалификации?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	16	31.82%
Не удовлетворён	21	40.91%
Затрудняюсь ответить	11	22.73%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами карьерного роста?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	25	50.00%
Не удовлетворён	9	18.18%
Затрудняюсь ответить	14	27.27%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены гарантиями занятости в соответствии с контрактом?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	25	50.00%
Не удовлетворен	14	27.27%
Затрудняюсь ответить	9	18.18%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	16	31.82%
Не удовлетворён	14	27.27%
Затрудняюсь ответить	18	36.36%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	11	22.73%
Не удовлетворён	23	45.45%
Затрудняюсь ответить	14	27.27%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путёвок и др.)?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	11	22.73%
Не удовлетворён	28	54.55%

Затрудняюсь ответить	9	18.18%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	20	40.91%
Не удовлетворён	11	22.73%
Затрудняюсь ответить	16	31.82%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасности на факультете?»

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	30	59.09%
Не удовлетворён	11	22.73%
Затрудняюсь ответить	7	13.64%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	14	27.27%

Не удовлетворён	11	22.73%
Затрудняюсь ответить	23	45.45%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

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

	Количество	
	абс	%
Полностью удовлетворён	11	22.73%
Не удовлетворён	23	45.45%
Затрудняюсь ответить	14	27.27%
Не ответили	2	4.55%
<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)?»

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
РАБОТОДАТЕЛИ

**Обоснование выборочной совокупности исследования.  
Мониторинг СМК-2014**

*Таблица 1. Распределение студентов НИУ «БелГУ» по квотным признакам (факультетам, институтам, филиалам)*

Институт/ Факультет	Количество	
	абс.	%
Институт юридический	66	7,4%
Институт педагогический	158	17,7%
Институт медицинский	85	9,5%
Институт межкультурной коммуникации и международных отношений	23	2,7%
Институт управления	108	12,0%
Институт экономики	87	9,8%
Факультет горного дела и природопользования	17	1,8%
Факультет бизнеса и сервиса	43	4,8%
Факультет информационных технологий и прикладной математики	41	4,5%
Факультет биолого-химический	10	1,1%
Факультет инженерно-физический	6	0,8%
Факультет журналистики	17	1,9%
Факультет социально-теологический	20	2,2%
Факультет психологии	19	2,2%
Алексеевский филиал	45	5,0%
Старооскольский филиал	114	12,6%
Медицинский колледж	41	4,5%
<b>Итого:</b>	<b>900</b>	<b>100%</b>

*Таблица 2. Распределение студентов НИУ «БелГУ» по уровню образования*

	Количество	
	абс.	%
Среднее профессиональное образование	41	4,6%
Высшее профессиональное образование	859	95,4%
<b>Итого:</b>	<b>900</b>	<b>100,0%</b>

*Таблица 3. Распределение слушателей курсов ДПО НИУ «БелГУ»*

Подразделения, предоставляющие услуги дополнительного профессионального образования	Количество	
	абс.	%

<b>НИУ «БелГУ»</b>		
Центр компьютерного обучения	4	8,0%
Научно-учебный центр иностранных языков (НУЦИЯ)	18	36,0%
Научно-образовательный центр коммуникативных и медийных исследований «Медиаперспектива»	9	18,0%
Научно-образовательный центр «Фармация»	7	14,0%
Высшая школа управления	12	24,0%
<b>Итого:</b>	50	100,0%

*Таблица 4. Распределение преподавательского состава НИУ «БелГУ» по должностям*

	<b>Количество</b>	
	<b>абс.</b>	<b>%</b>
Декан факультета / Директор института	2	2,0%
Зав. кафедрой	5	5,0%
Профессор	10	10,0%
Доцент	40	40,0%
Старший преподаватель	21	21,0%
Ассистент	22	22,0%
<b>Итого:</b>	100	100,0%

*Таблица 5. Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по должностям*

	<b>Количество</b>	
	<b>абс.</b>	<b>%</b>
Научные работники	4	8,0%
Административно-хозяйственный персонал	11	22,0%
Учебно-вспомогательный персонал	12	24,0%
Прочий персонал	13	26,0%
<b>Всего</b>	50	100,0%

*Таблица 6. Распределение работодателей по сферам деятельности организации*

<b>Сфера деятельности организации</b>	<b>Количество</b>	
	<b>абс.</b>	<b>%</b>

Армия, милиция	3	6,0%
Государственное управление и органы местного самоуправления	9	18,0%
Жилищное и коммунальное хозяйство	2	4,0%
Медицина, здравоохранение	5	10,0%
Наука и образование, культура	5	10,0%
Общественные организации, политические партии и движения	5	10,0%
Средства массовой информации (электронные и печатные)	2	4,0%
Строительство и недвижимость	1	2,0%
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	4	8,0%
Производство, промышленность	5	10,0%
Связь, телекоммуникации	1	2,0%
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	2	4,0%
Социальное обеспечение	1	2,0%
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	3	6,0%
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	3	6,0%
Финансы и страхование, банковское дело	2	4,0%
<b>Итого:</b>	50	100,0%