

## 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, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общая характеристика исследования.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Методика проведения исследования.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ».....</b>	<b>17</b>
<b>3.1. Оценка условий, созданных абитуриентам для поступления в НИУ «БелГУ».....</b>	<b>17</b>
<b>3.2. Оценка удовлетворенности студентов НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне среднего и высшего профессионального образования.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) качеством образовательных услуг</b>	<b>49</b>
<b>3.4. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне дополнительного профессионального образования качеством образовательных услуг.....</b>	<b>64</b>
<b>3.5. Оценка удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности.....</b>	<b>79</b>
<b>3.6. Оценка удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности.....</b>	<b>93</b>
<b>3.7. Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников НИУ «БелГУ».....</b>	<b>106</b>
<b>4. Общие выводы и рекомендации.....</b>	<b>116</b>
<i>Приложения.....</i>	<i>129</i>
<i>Приложение 1 Программа мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг.....</i>	<i>129</i>
<i>Приложение 2. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Студенты.....</i>	<i>145</i>
<i>Приложение 3. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Абитуриенты.....</i>	<i>161</i>
<i>Приложение 4. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Аспиранты и молодые ученые.....</i>	<i>166</i>
<i>Приложение 5. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Слушатели ДПО.....</i>	<i>171</i>
<i>Приложение 6. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Преподаватели.....</i>	<i>176</i>
<i>Приложение 7. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Сотрудники.....</i>	<i>182</i>

<i>Приложение 8. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Работодатели.....</i>	187
<i>Приложение 9. Уровни удовлетворенности клиентов показателями системы менеджмента качества.....</i>	194

## 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;
- 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

<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.

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.

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).

---

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

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

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» 2015 года выступал факультет (институт), на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 400 абитуриентов.

Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 3580 респондентов, в том числе получающих образовательные услуги:

- по программам высшего профессионального образования – 3164 студентов, ошибка выборки 1,6%, доверительный интервал 95%;
- по программам послевузовского профессионального образования – 220 аспирантов, ошибка выборки 5%, доверительный интервал 95%;
- по программам дополнительного профессионального образования – 196 слушателей, ошибка выборки 5%, доверительный интервал 95%.

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности студентов выступили институт, факультет, филиал (таблица 1), курс обучения (таблицы 2); у аспирантов – институт, факультет, филиал НИУ «БелГУ» (таблица 3); слушателей курсов ДПО – направление подготовки (таблица 4).

Таблица 1

Распределение студентов НИУ «БелГУ» по квотным признакам  
 (факультетам, институтам, филиалам)

Институт/Факультет	Количество	
	абс.	%
Юридический институт	469	14,8%
Институт управления	365	11,5%
Институт инженерных технологий и естественных наук	333	10,5%
Медицинский институт	259	8,2%
Институт экономики	317	10,0%
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	184	5,8%
Педагогический институт	270	8,5%
Факультет журналистики	136	4,3%
Факультет горного дела и природопользования	107	3,4%
Социально-теологический факультет	172	5,4%

Алексеевский филиал	199	6,3%
Старооскольский филиал	353	11,2%
Всего:	3164	100,0%

Таблица 2

Распределение студентов НИУ «БелГУ» по курсам

Курс обучения	Количество	
	абс.	%
Первый	770	24,3%
Второй	689	21,8%
Третий	778	24,6%
Четвертый	731	23,1%
Пятый	148	4,7%
Шестой	48	1,5%
Всего:	3164	100,0%

Таблица 3

Распределение аспирантов и интернов НИУ «БелГУ» по квотным признакам  
(факультетам, институтам, филиалам)

Институт/Факультет	Количество	
	абс.	%
Юридический институт	29	13,2%
Институт управления	28	12,7%
Институт инженерных технологий и естественных наук	43	19,5%
Медицинский институт	15	6,8%
Институт экономики	16	7,3%
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	18	8,2%
Педагогический институт	33	15,0%
Факультет журналистики	8	3,6%
Факультет горного дела и природопользования	13	5,9%
Социально-теологический факультет	16	7,3%
Алексеевский филиал	1	0,5%
Старооскольский филиал	0	0,0%
Всего	220	100%

Таблица 4

Распределение слушателей курсов ДПО НИУ «БелГУ»

Институт/Факультет	Количество	
	абс.	%
Высшая школа управления	49	25,00
Научно-образовательный центр «Фармация»	24	12,50
Научно-учебный центр иностранных языков (НУЦИЯ)	25	12,50
Центр дополнительного профессионального медицинского и фармацевтического образования	49	25,00
Отдел ДПО	49	25,00
Всего:	196	100,00

Для определения выборочной совокупности профессорско-преподавательского состава и сотрудников НИУ «БелГУ» в качестве квотных признаков выступили категории должностей, степень и звание респондентов, институты, факультеты и филиалы НИУ «БелГУ» и категории (у сотрудников). Выборка составила 496 преподавателей (таблицы 5, 6, 7) –

ошибка выборки 5%, доверительный интервал 99%, и 166 сотрудников, ошибка выборки 5%, доверительный интервал 95% (таблица 8).

Таблица 5

Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по квотным признакам  
(факультетам, институтам, филиалам)

Подразделения, предоставляющие услуги дополнительного профессионального образования НИУ «БелГУ»	Количество	
	абс.	%
Юридический институт	41	8,3%
Институт управления	59	11,9%
Институт инженерных технологий и естественных наук	41	8,3%
Медицинский институт	41	8,3%
Институт экономики	49	9,9%
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	18	3,6%
Педагогический институт	97	19,6%
Факультет журналистики	16	3,2%
Факультет горного дела и природопользования	32	6,5%
Социально-геологический факультет	21	4,2%
Алексеевский филиал	33	6,7%
Старооскольский филиал	48	9,7%
Всего:	496	100,0%

Таблица 6

Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по квотным признакам  
(степень и звание)

Степень и звания преподавателей	Количество	
	абс.	%
Доктор наук	30	6,0%
Кандидат наук	201	40,5%
Без степени	95	19,2%
Профессор	20	4,0%
Доцент	75	15,1%
Без звания	75	15,1%
Всего	496	100,0%

Таблица 7

Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по квотным признакам (должности)

Должности преподавателей	Количество	
	абс.	%
Декан факультета	8	1,6%
Зав. Кафедрой	34	6,9%
Профессор	38	7,7%
Доцент	209	42,1%
Старший преподаватель	102	20,6%
Преподаватель, ассистент	105	21,2%
Всего	496	100,0%



Таблица 8

Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по квотным признакам (категории)

Категории сотрудников	Количество	
	абс.	%
Научные работники	49	29,5%
Инженерно-технический персонал	3	1,8%
Обслуживающий персонал	5	3,0%
Административно-хозяйственный персонал	27	16,3%
Учебно-вспомогательный персонал	82	49,4%
Всего	166	100,0%

В рамках проведения внутривузовского мониторинга в качестве респондентов была использована такая важная для подведения итогов исследования группа как работодатели. Выборочная совокупность составила 250 организаций из различных сфер деятельности и принимающих выпускников от различных Институты и факультетов НИУ «БелГУ» (таблицы 9, 10).

Таблица 9

Распределение работодателей по сферам деятельности организации

Сфера деятельности организации	Количество	
	абс.	%
Армия, милиция	4	1,6
Государственное управление и органы местного самоуправления	9	3,6
Жилищное и коммунальное хозяйство	1	0,4
Медицина, здравоохранение	85	34,0
Наука и образование, культура	84	33,6
Общественные организации, политические партии и движения	0	0,0
Средства массовой информации (электронные и печатные)	6	2,4
Строительство и недвижимость	3	1,2
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	3	1,2
Производство, промышленность	8	3,2
Рекламные агентства, консалтинговые агентства, исследовательские компании	0	0,0
Связь, телекоммуникации	6	2,4
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	0	0,0
Социальное обеспечение	24	9,6
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	9	3,6
Суд, адвокатура (право), прокуратура	0	0,0
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	6	2,4
Финансы и страхование, банковское дело	2	0,8
Всего:	250	100,0

Таблица 10

Распределение работодателей по институтам и факультетам

Институт/филиал	Количество	
	Абс.	%
Юридический институт	25	10,0
Институт управления	16	6,4
Институт инженерных технологий и естественных наук	6	2,4
Медицинский институт	79	31,6
Институт экономики	23	9,2
Факультет горного дела и природопользования	0	0,0
Педагогический институт	78	31,2
Факультет журналистики	6	2,4
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	0	0,0
Социально-геологический факультет	17	6,8
Алексеевский филиал	0	0,0
Старооскольский филиал	0	0,0
Всего:	250	100,0

Выборка, представленная в исследовании, является репрезентативной по отношению к генеральной совокупности. Обработка результатов мониторинга осуществлялась с помощью программного продукта «Вортекс». Предлагаемый в «Вортекс» набор процедур позволил решать широкий круг проблем, возникающих при работе с качественными и количественными данными.

*Сроки проведения исследования:* июнь 2015 – декабрь 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.

Большинство абитуриентов (67%) активно используют возможность подать документы для поступления в несколько ВУЗов, тем самым обеспечивая себе возможность выбора наиболее приемлемых условий обучения: специальности, формы обучения, оплаты и так далее. Что касается прошлого года, то можно сказать, что существенных изменений при ответе на этот вопрос не наблюдается (по данным в 2014 году возможностью подать документы для поступления в несколько ВУЗов воспользовалось 65% абитуриентов).



Диаграмма 1. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Если Вас примут сразу в несколько вузов, что определит Ваш окончательный выбор?»

В дальнейшем, после подведения итогов, выпускники предполагают определиться в случае наличия альтернатив либо по перспективе бесплатного обучения (66,0%), либо по степени престижности университета (30,3%) (диагр. 1). Существование такой группы, в количестве 1/3 потребителей, ставит в качестве приоритета задачу формирования имиджа «престижный университет» для НИУ «БелГУ».

Были проанализированы ответы выпускников школ на вопрос, почему для поступления они выбрали НИУ «БелГУ». Можно отметить рост престижности университета по сравнению с прошлым годом. Большинство опрошенных считают престижным данное учебное заведение (75%; по данным на 2014 год – 65%). Также возросло количество абитуриентов, утверждающих, что в этом университете есть необходимая для них специальность (76%; по данным на 2014 год – 67%). Эти ответы являются наиболее предпочитаемыми. Среди прочих можно отметить рост влияния учителей на мнение школьников: так в 2014 году совету педагогов при выборе учебного заведения последовало 5,52%, в 2015 году – 10,5%. Не может не порадовать тот факт, что по сравнению с прошлым годом практически полностью нивелированы внешние причины выбора учебного заведения, такие как: из-за низкого проходного балла (2014 – 4,14%, 2015 – 0,5%), из-за близости к дому (2014 – 8,97%, 2015 – 0,8%), из-за знакомств и связей (2014 – 7,59%, 2015 – 0,5%). Выбор учебного заведения абитуриентами становится более осозанным, ориентированным на профессиональное будущее.

Таблица 11

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
считаю престижным	297	74,3	321	64.14%	290	67.92%	325	65.00%	614	62.91%	817	63.43%
здесь есть необходимая специальность	302	75,5	334	66.90%	318	74.47%	243	48.60%	607	62.19%	926	71.89%
из-за низкого проходного балла	2	0,5	21	4.14%	9	2.11%	15	3.00%	24	2.46%	14	1.09%
так захотели родители	5	1,3	21	4.14%	18	4.22%	30	6.00%	48	4.92%	59	4.58%
из-за близости к дому	3	0,8	45	8.97%	9	2.11%	25	5.00%	50	5.12%	37	2.87%
ничего не знал о других вузах	17	4,3	45	8.97%	32	7.49%	37	7.40%	68	6.97%	97	7.53%
посоветовали учителя	42	10,5	28	5.52%	59	13.82%	57	11.40%	124	12.70%	156	12.11%
из-за знакомств, связей	2	0,5	38	7.59%	1	0.23%	5	1.00%	9	0.92%	12	0.93%

другое (укажите)	19	4,8	10	2,07%	33	7,73%	12	2,40%	49	5,02%	87	6,75%
затрудняюсь ответить	2	0,5	3	0,69%	7	1,64%	13	2,60%	25	2,56%	19	1,48%
из-за стоимости обучения	0	0,0	3	0,69%	5	1,17%	14	2,80%	27	2,77%	22	1,71%
не ответили	5	1,3	3	0,69%	-	-	3	0,60%	1	0,10%	12	0,96%

Анализируя ответы на вопрос о желательном уровне образовательной программы, можно заметить, что большинство абитуриентов будут удовлетворены дипломом с квалификацией «бакалавр» (72%), однако, следует добавить, что существует тенденция снижения количества таких поступающих на обучение (по данным на 2014 год – 83%). По сравнению с прошлым годом растет количество абитуриентов, желающих обучаться по образовательной программе специалитета. Если в прошлом году таких абитуриентов было небольшое количество (6%), то в нынешнем году – это четвертая часть опрошенных (26%) (диагр. 2)..

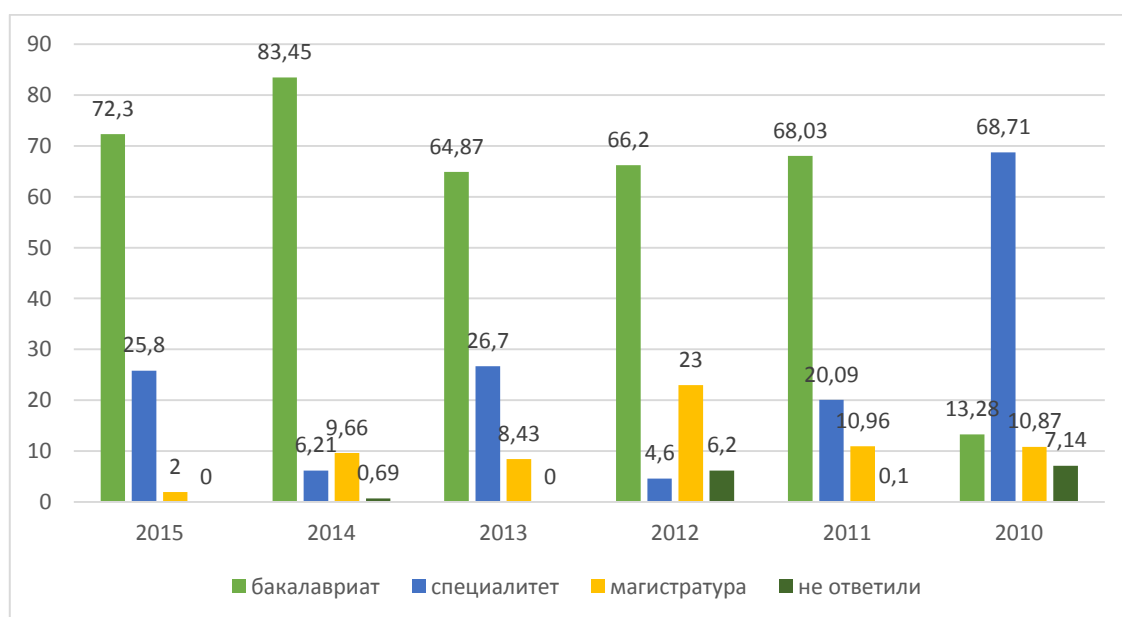


Диаграмма 2. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «По образовательной программе какого уровня Вы будете обучаться?»

Тенденция на снижение наблюдается среди желающих получить диплом с квалификацией «магистр». По данным на 2014 год, количество таких абитуриентов было всего 10%, по опросу 2015 года их число снизилось до крайне малых количеств (2%). Возможно, это обусловлено следующими причинами:

1) деление образовательного процесса на такие уровни введено в нашей стране не так давно и, как следствие, не развито на достаточном уровне;

2) население страны мало информировано о таких стандартах образования и имеет неверные представления о них;

3) обучающиеся вообще не считают нужным поступать в магистратуру;

4) недостаточное материальное обеспечение населения приводит к тому, что люди не имеют возможности оплачивать обучение в магистратуре;

5) так как в магистратуру обычно планируют поступать те, кто прошел обучение на бакалавриате или специалитете, возможно пик их активности пришелся на иной период, не совпавший с периодом исследования (именно эту причину мы считаем наиболее вероятной и поэтому предлагаем не фиксировать внимание на этом факте).

Но, не смотря на все эти причины, по нашему мнению, в ближайшие годы количество желающих обучаться в магистратуре будет увеличиваться.

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, главной целью поступления в ВУЗ для большинства абитуриентов (60%) является получение знаний. Третья часть опрошенных (31%) видит главной целью поступления в ВУЗ обеспечение себя перспективой трудоустройства, но к сожалению это на 17,7% меньше чем в 2014 году (табл.12).

Таблица 12

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
получить знания	241	60,3	310	62.07%	265	62.06%	270	54.00%	421	43.14%	762	59.16%
получить диплом	31	7,8	114	22.76%	76	17.80%	100	20.0%	137	14.04%	303	23.52%
оправдать ожидания родителей	3	0,8	3	0.69%	6	1.41%	11	2.2%	24	2.46%	30	2.33%
обеспечить себе перспективу трудоустройства	124	31,0	241	48.28%	9	2.11%	212	42.4%	373	38.22%	666	51.71%
завести друзей, выйти замуж	0	0,0	3	0.69%	230	53.86%	18	3.6%	4	0.41%	26	2.02%
не ответили	0	0,0	3	0.69%	3	0.70%	5	1.0%	1	0.10%	7	0.54%
<b>Всего</b>	<b>400</b>	<b>100,0</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>



Существует ряд респондентов (7,8%), которые пришли в университет за «дипломом». Этот показатель впервые за 6 лет опустился до столь низкой отметки (так, в 2014 году он составлял 22,76%). В этом году в ответах на вопрос появился дополнительный вариант – «получить отсрочку от армии», но он также не вошел в статистически значимые группы и составил всего 0,3%.

Подавляющее большинство опрошенных (88%) ответили, что выбранная ими специальность гарантирует трудоустройство в будущем, причем 38% из них абсолютно уверены в этом. По сравнению с прошлым годом, мы можем наблюдать небольшое увеличение количества тех, кто уверен в своем трудоустройстве в будущем (табл. 13). Возможно, это обусловлено такими причинами как:

- 1) расширение базы организаций, с которыми сотрудничает учебное заведение;
- 2) повышение востребованности молодых специалистов;
- 3) будущие студенты выбирают те специальности, которые в данный период времени наиболее социально и экономически значимы для города и области.

Десятая часть опрошенных (11%) утверждает, что выбранная ими специальность гарантирует частичное трудоустройство в будущем, но число так считающих абитуриентов снижается (по данным на 2014 год – 14%), как и число тех абитуриентов, которые отрицают возможность трудоустройства по своей специальности (в 2014 году – 3,45%, в 2015 – 0,8%) (табл. 13).

Таблица 13

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

Гарантии трудоустройства по специальности	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
полностью гарантирует	154	38,5	162	32,41 %	135	31,62%	141	28,20%	244	25,00%	322	25,08%
в основном гарантирует	198	49,5	245	48,97 %	238	55,74%	197	39,40%	466	47,75%	695	53,96%
гарантирует частично	44	11,0	72	14,48 %	49	11,48%	100	20,00%	206	21,11%	217	16,9%
не гарантирует	3	0,8	17	3,45%	5	1,17%	40	8,00%	59	6,05%	45	3,49%
не ответили	1	0,3	3	0,69%	-	-	22	4,40%	1	0,10%	9	0,78%
<b>Всего</b>	400	100	500	100,00 %	427	100,00%	500	100,0	976	100,00%	1288	100,00%

После анализа ответов опрошенных на вопрос, из каких источников они получили информацию о возможностях обучения в НИУ «БелГУ», были получены следующие данные.

Основным источником информации о возможностях обучения в НИУ «БелГУ» по данным, полученным в 2015 году, является сайт университета (29,5%), как и в прошлом году. *Но при этом, популярность сайта, как источника информации значительно снизилась (с 47,9% до 29,5%).* Для выяснения причин, почему сайт стал менее информативным и популярным источником для абитуриентов, по нашему мнению, необходимо проводить дополнительное исследование. Помимо сайта абитуриенты получали информацию от учителей (12%), из СМИ (16%), от родителей (17%) и друзей (19%). Говоря о представителях университета, которые могли бы стать источником информации, можно заметить, что такой источник становится менее значимым, по сравнению с прошлым годом (2014 – 9,66%, 2015 – 5,3%), *как и приемная комиссия НИУ «БелГУ» (2014 – 8,97%, 2015 – 0,5%).* Если по данным на 2014 год почти пятая часть (19%) абитуриентов получало информацию от работников НИУ «БелГУ», то в по данным на 2015 год их количество снизилось до 6% (табл. 14). Исключение из акторов профориентации работников университета и снижение роли приемной комиссии в профориентационной коммуникации является настораживающим фактором.

Несмотря на это, следует отметить, что практически все опрошенные (98,2%) были удовлетворены полученной информацией в той или иной степени. Те кто был не удовлетворен (это всего 1,8%), отмечали в качестве недостатков трудности по ее поиску и полноту требуемых данных.

Таблица 14

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
родители	67	16,8	79	15.86%	64	14.99%	87	17.40%	172	17.62%	216	16.77%
друзья, знакомые	75	18,8	134	26.90%	130	30.44%	113	22.60%	295	30.23%	254	19.72%
средства массовой информации (газеты, радио, телевидение)	63	15,8	134	26.90%	133	31.15%	112	22.40%	240	24.59%	320	24.84%
сайт НИУ "БелГУ"	116	29,0	238	47.59%	192	44.96%	228	45.60%	413	42.32%	284	22.05%

рекламные материалы НИУ "БелГУ"	6	1,5	17	3.45%	26	6.09%	34	6.80%	39	4.0%	-	-
приемная комиссия НИУ "БелГУ"	2	0,5	45	8.97%	12	2.81%	48	9.60%	38	3.89%	-	-
школа, учителя	49	12,3	62	12.41%	58	13.58%	70	14.00%	123	12.60%	97	7.53%
представители НИУ "БелГУ"	21	5,3	48	9.66%	40	9.37%	40	8.00%	90	9.22%	94	7.30%
газета НИУ "БелГУ" "Вести БелГУ"	0	0,0	3	0.69%	3	0.70%	32	6.40%	-	-	-	-
другое (укажите)	0	0,0	3	0.69%	-	-	2	0.40%	30	3.07%	5	0.39%
затрудняюсь ответить	1	0,3	10	2.07%	5	1.17%	7	1.40%	33	3.38%	5	0.39%
не ответили	0	0	3	0.69%	1	0.23%	4	0.80%	1	0.10%	13	1.01%
<b>Всего</b>	<b>400</b>	<b>100,0</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, а в 2015 году – 18,3%) (диагр. 3).

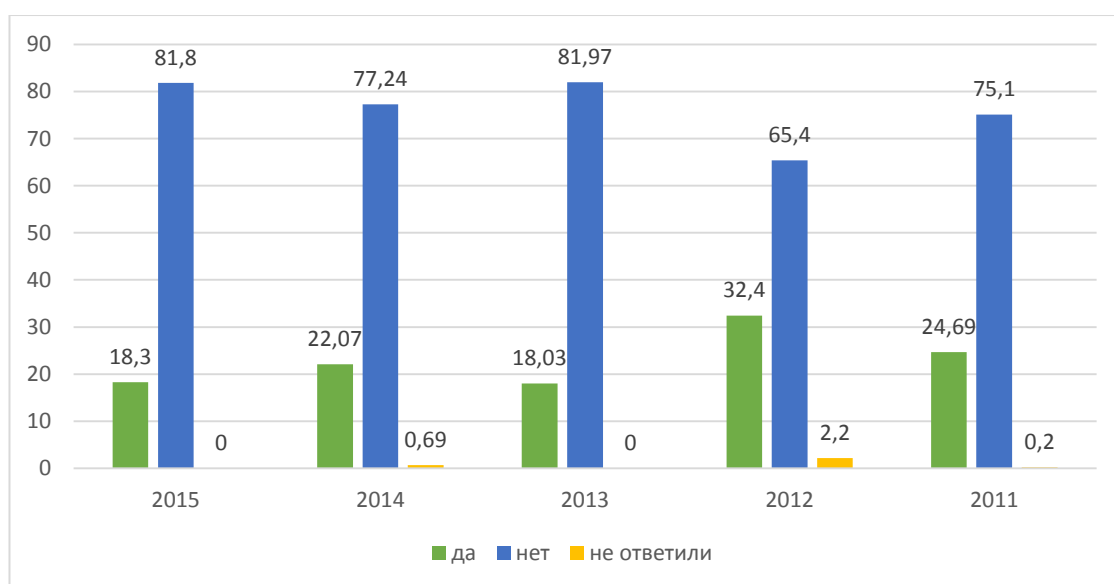


Диаграмма 3. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Участвовали ли Вы в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ "БелГУ"?»

Говоря об ответах на вопрос, как повлияли профориентационные мероприятия на выбор абитуриентов, можно увидеть, что такие мероприятия помогли в выборе места учебы и специальности подавляющему большинству абитуриентов (90%), среди которых данный вид мероприятий проводился: так, помощь в выборе места учебы зафиксировало 56,2% респондентов, помощь в выборе специальности – 34,2%. Это еще раз подтверждает, что проведение данных мероприятий является неотъемлемой частью работы ВУЗа и имеет большое значение для абитуриентов (диагр. 4). Никакого влияния не оказали профориентационные мероприятия лишь на 4,1% опрошенных.

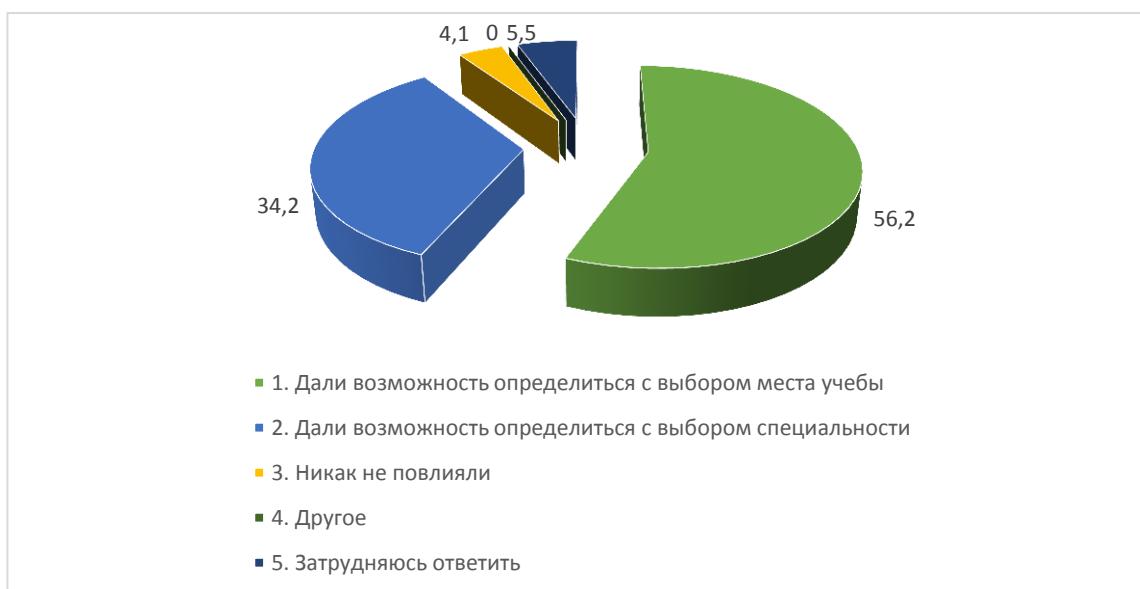


Диаграмма 4. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Как повлияли профориентационные мероприятия на Ваш выбор?»

Если говорить о работе приемной комиссии, то практически все опрошенные (89,8%) удовлетворены ее работой. Те, кто был не удовлетворен (2,0%) работой комиссии отмечали, что они не имели возможности получить консультацию (44,4% от числа неудовлетворенных работой приемной комиссии), а также было сказано об очередях и неудобном графике приемной комиссии (55,6% от числа неудовлетворенных работой приемной комиссии).

Таким образом, подводя итоги проведенного исследования, можно сделать следующие выводы.

1) НИУ «БелГУ» является престижным учебным заведением, по мнению опрошенных, и его авторитет продолжает расти на рынке образования, что обеспечивает ему возможность привлечения 30% абитуриентов при прочих равных условиях;

- 2) большинство абитуриентов уверены в своем трудоустройстве в будущем;
- 3) основным источником информации о возможностях обучения в НИУ «БелГУ» является сайт университета, но его значимость, как основного источника информации, снижается. Одновременно с этим снижается роль таких акторов, как преподаватели и приемная комиссия НИУ «БелГУ»;
- 4) вовлеченность абитуриентов в профориентационные мероприятия университета по-прежнему невысока;
- 5) в 2015 году по ряду показателей наметились ощутимые положительные тенденции, большинство из которых показывают трансформацию портрета абитуриента в положительную сторону.

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

Социологическое исследование удовлетворенности студентов качеством предоставления образовательных услуг в НИУ «БелГУ» было проведено в период ноябрь-декабрь 2015 года. Методом сбора информации являлся анкетный он-лайн опрос.

В ходе проведения социологического исследования нами были опрошены студенты с первого по шестой курсов включительно, институтов управления, юридического, медицинского, педагогического, экономики, инженерных технологий и естественных наук, межкультурных коммуникаций и международных отношений, факультетов журналистики, горного дела и природопользования, социально-теологического, Алексеевский и Старооскольский филиалы.

Одной из задач исследования было выявление представлений об университете среди студентов. 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 15).

Таблица 15

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	1090	11,5%	182	20,28%	189	18,90%	621	24,84%	694	27,76%	702	28,19%
Высокий уровень получаемых знаний	1469	15,5%	276	30,62%	341	34,10%	794	31,76%	875	35,00%	1003	40,28%

Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	1289	13,6%	229	25.45%	288	28.80%	636	25.44%	654	26.16%	592	23.78%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	483	5,1%	104	11.53%	123	12.30%	228	9.16%	302	12.08%	178	7.15%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	828	8,7%	256	28.43%	278	27.80%	603	24.12	547	21.88%	476	19.12%
Наличие мер социальной поддержки	371	3,9%	82	9.74%	88	8.80%	147	5.88%	148	5.92%	92	3.69%
Широкий выбор специальностей	1358	14,3%	320	35.59%	328	32.80%	906	36.24%	812	32.48%	1076	43.21%
Приемлемая стоимость обучения	445	4,7%	148	16.50%	196	19.60%	549	21.96%	644	25.76%	728	29.24%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	471	5,0%	84	9.34%	86	8.60%	233	9.32%	269	10.76%	256	10.28%
Безопасность, комфортность учебы	662	7,0%	107	11.93%	127	12.70%	254	10.16%	299	11.96%	270	10.84%
Доступность и полнота информации об университете	498	5,3%	102	11.33%	120	12.00%	259	10.36%	313	12.52%	296	11.89%
Другое (укажите)	0	0	53	0.40%	58	5.80%	3	0.12%	-	-	-	-
Отличий не вижу	250	2,6%	52	5.77%	37	3.70%	102	4.08%	99	3.96%	116	4.66%
Затрудняюсь ответить	257	2,7%	27	2.98%	-	-	61	2.44%	92	3.68%	99	3.98%
Не ответили	0	0	2	0.20%	-	-	1	0.04%	5	0.2%	7	0.28%

Среди лидирующих вариантов ответа, отличие Белгородского государственного национального исследовательского университета от других вузов состоит в высоком уровне получаемых знаний (15,5%), современной инфраструктуре (13,6%), широком выборе специальностей (14,3%).

Несколько реже отмечались такие варианты ответов как: «конкурентоспособность получаемого диплома» (11,5%), и «Возможности



самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования» (13,6%).

В ходе исследования выяснилось, что наличие мер социальной поддержки стало нерелевантным отличием НИУ «БелГУ» от других вузов для студентов факультета журналистики, юридического института, института управления, этот вариант ответа набрал в среднем 3,3 %. Самым низким показателем отличия НИУ «БелГУ» от других университетов для студентов института межкультурных коммуникаций и международных отношений и педагогического института – приемлемая стоимость обучения (2,8%). Безопасность, комфортность учебы, доступность и полнота информации об университете для студентов Алексеевского и Старооскольского филиалов (2,7%) являются не самыми главными положительными показателями отличия НИУ «БелГУ» от других вузов.

Анализ ответов респондентов по вопросу негативных тенденций его функционирования показал следующую картину. В ходе исследования выяснилось, что главным критерием, характеризующим Белгородский государственный национальный исследовательский университет с худшей стороны для 21,5% студентов стала высокая стоимость обучения. К сожалению, увеличение стоимости обучения связано с объективными, независящими от вуза факторами. Настораживает тот факт, что практически каждый 10 отмечает невысокий уровень получаемых знаний. Так же большая часть респондентов (28,8%) затруднились ответить на данный вопрос, что создает определенный информационный вакуум для анализа. Отдельно хочется выделить группу в 7,0%, ощущающую социальное неравенство в доступе к социальным благам.

Позитивным фактом является то, что 11,4 % респондентов не видит отличий в худшую сторону от других вузов. Данные опроса проиллюстрированы на диаграмме 5.

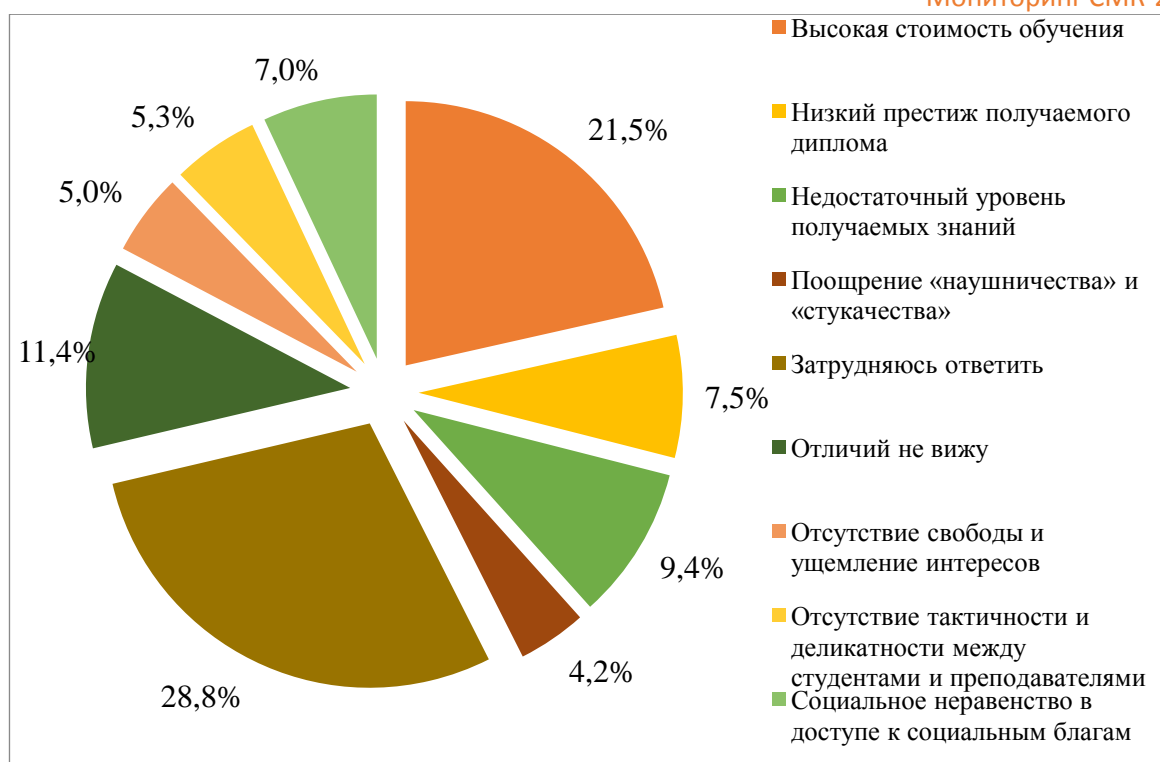


Диаграмма 5. Отличие НИУ «БелГУ» от других вузов в худшую сторону

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 44,1% опрошенных), стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (32,2%) и получить диплом (18,5%) (таблица 16).

Таблица 16  
Распределение ответов студентов на вопрос «Какова Ваша главная цель поступления в вуз?»

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	1018	32,2%	349	38,77%	445	44,50%	212	42,40%	373	38,22%	666	51,71%
Оправдать ожидания родителей	63	2,0%	68	7,55%	88	8,80%	11	2,20%	24	2,46%	30	2,33%
Получить диплом	585	18,5%	343	38,17%	419	41,90%	100	20,00%	137	14,04%	303	23,52%
Получить	1395	44,1%	361	40,16%	590	59,00%	270	54,00%	421	43,14%	762	59,16%

знания												
Получить отсрочку от армии	21	0,7%	19	3.78%	32	3.20%	9	1.80%	10	1.02%	19	1.48%
Другое (укажите)	19	0,6%	4	0.40%	3	0.30%	-	-	-	-	4	0.32%
Завести друзей, выйти замуж	18	0,6%	25	2.78%	28	2.80%	18	3.60%	4	0.41%	26	2.02%
Затрудняюсь ответить	45	1,4%	16	1.79%	3	0.30%	5	1.00%	6	0.61%	9	0.70%
Не ответили	0	0	2	0.20%	-	-	5	1.00%	1	0.10%	7	0.54%
<b>Всего</b>	3164	100,0%	900	100.00%	1000	100.00%	500	100.00%	976	100.00%	1288	100.00%

Рассматривая ответы на данный вопрос в контексте курсов, стоит отметить снижение социальной значимости образования в процессе перехода от курса к курсу. Так половина студентов-первокурсников указали вариант ответа «получить знания» (50,8%), а студенты-выпускники такой вариант ответа выбрали в гораздо меньшем количестве (36,5%). Для выпускников главной целью поступления в ВУЗ стало получение диплома, так ответили ¼ опрошенных (25,3%). Обратим внимание, что данный вариант ответа первокурсники выбирали в два раза меньше, только 11,9% респондентов.

Что касается оправдания ожиданий студентов, то картина следующая (таблица 17). Следует отметить, что для половины респондентов ожидания после поступления в ВУЗ в основном оправдались (50,1%), для 28,3% опрошенных ожидания оправдались полностью. Были среди опрошенных студентов и недовольные, чьи желания не нашли своего подтверждения, но таких студентов не набралось и 5 %. Больших расхождений данных ни по факультетам, ни по курсам не было. В целом, по этому вопросу наблюдается положительная динамика – существует рост количества студентов, чьи ожидания оправдались практически полностью (в 2014 – 67,2%, в 2015 – 78,4%), и снижение количества студентов, чьи ожидания практически не осуществились (в 2014 – 32,6%, в 2015 – 21,7%).

Таблица 17

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Полностью	894	28,3%	199	22.07%	4	0.40%	631	25.24%	573	22.92%	631	25.34%
В основном	1585	50,1%	406	45.13%	203	20.30%	1215	48.60%	1261	50.44%	1234	49.56%

Лишь некоторые	549	17,4%	220	24.45%	482	48.20%	496	19.84%	484	19.36%	520	20.88%
Нет	136	4,3%	73	8.15%	245	24.50%	127	5.08%	130	5.20%	104	4.18%
Не ответили	0	0	2	0.20%	66	6.60%	31	1.24%	52	2.08%	1	0.04%
<b>Всего</b>	<b>3164</b>	<b>100,0%</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. Почти половина опрошенных студентов (40,2%) уверены, что выбранная ими специальность в будущем гарантирует трудоустройство. Почти для ¼ респондентов выбранная ими специальность полностью (21,4 %) или частично (27,9 %) гарантирует трудоустройство. Не уверены в своем трудоустройстве 10,4% опрошенных.

В разрезе изучения мнения студентов разных курсов, можно сказать, что по мнению студентов первых курсов опрашиваемых факультетов, выбранная ими специальность в основном (47,8%) и полностью (25,6%) гарантирует трудоустройство. Только 4,3 % респондентов среди первокурсников дали отрицательный ответ. В тоже время для 15,2 % студентов-выпускников выбранная ими специальность не гарантирует трудоустройство. Это может говорить о том, что студенты старших курсов подыскивают себе место работы, но сталкиваются со здоровой конкуренцией на рынке труда, поэтому некоторые вынуждены идти работать не по специальности (диагр. 6).

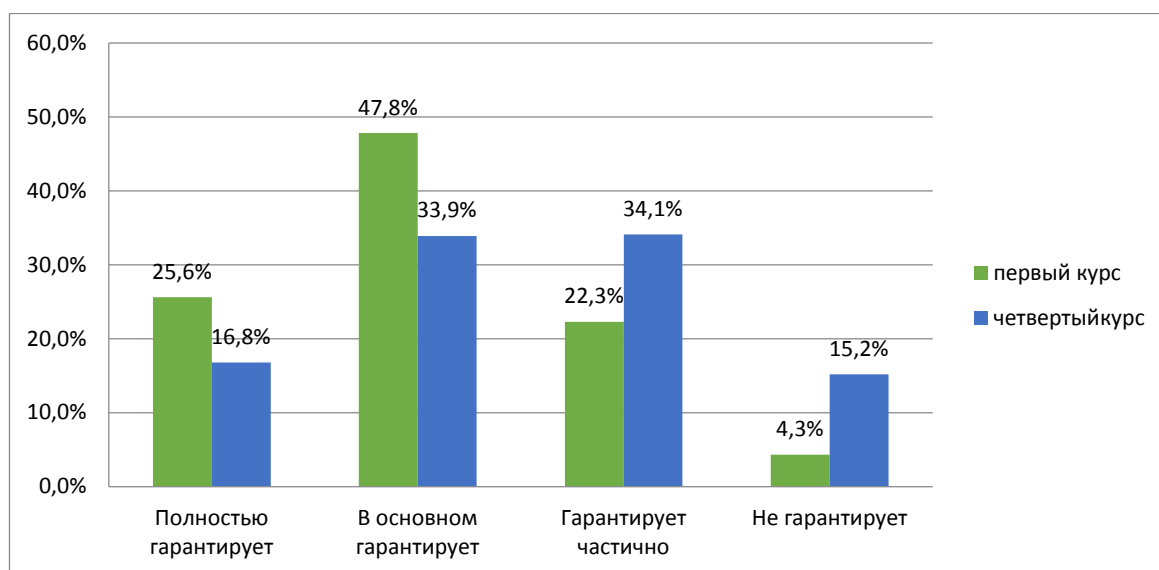


Диаграмма 6. Распределение ответов студентов первых и четвертых курсов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?»

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 72,8% и 71,8% опрошенных студентов соответственно). Данные представлены на диаграммах 5 и 6. Рассматривая полученные показатели в динамике по сравнению с прошлым годом, можно наблюдать небольшое повышение удовлетворенности содержанием (с 64,94% до 71,8%) и удовлетворенности графиком обучения (с 68,73% до 72,8%). Возможно, введение форм самостоятельной работы, новых интерактивных компонентов (по требованию новых стандартов ФГОС) обусловило обе тенденции.

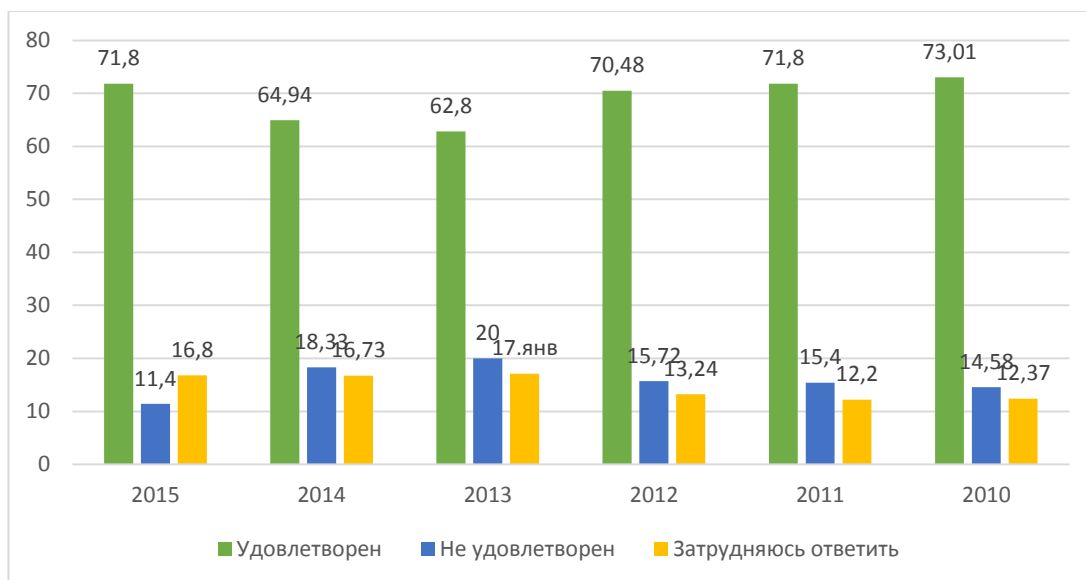


Диаграмма 7. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»

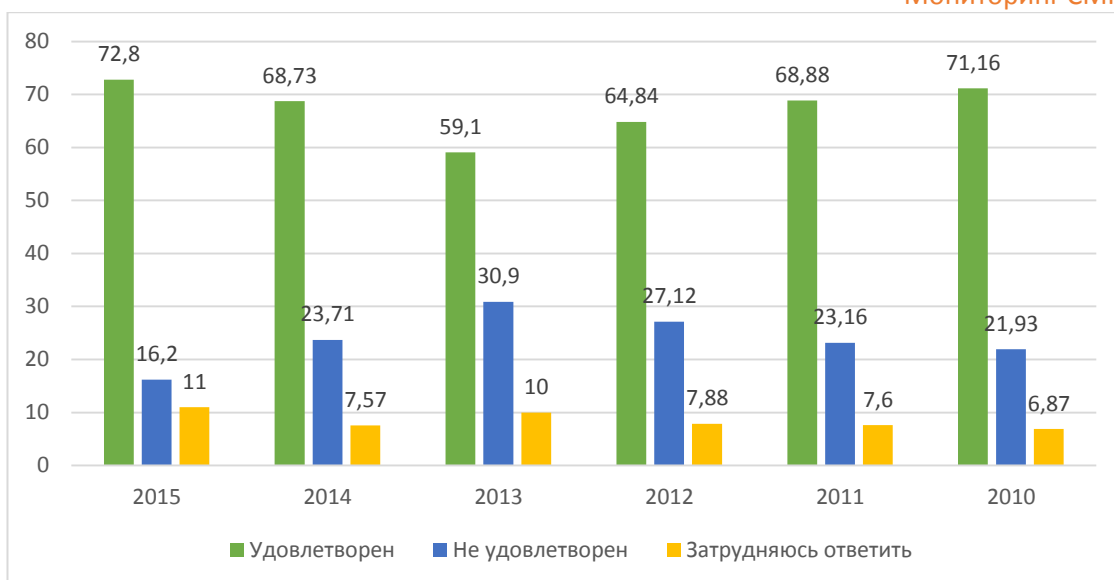


Диаграмма 8. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

Такая же положительная динамика наблюдается и в разрезе информации о возможности выбора специализации и дисциплин по выбору (диагр. 9). В прошлых годах показатель удовлетворенности возможностями выбора специальности и вариативных дисциплин был ниже, чем в этом году (с 64,34% до 71,2%). Изменение подхода к определению направления и содержания вариативных курсов может способствовать закреплению положительной тенденции.

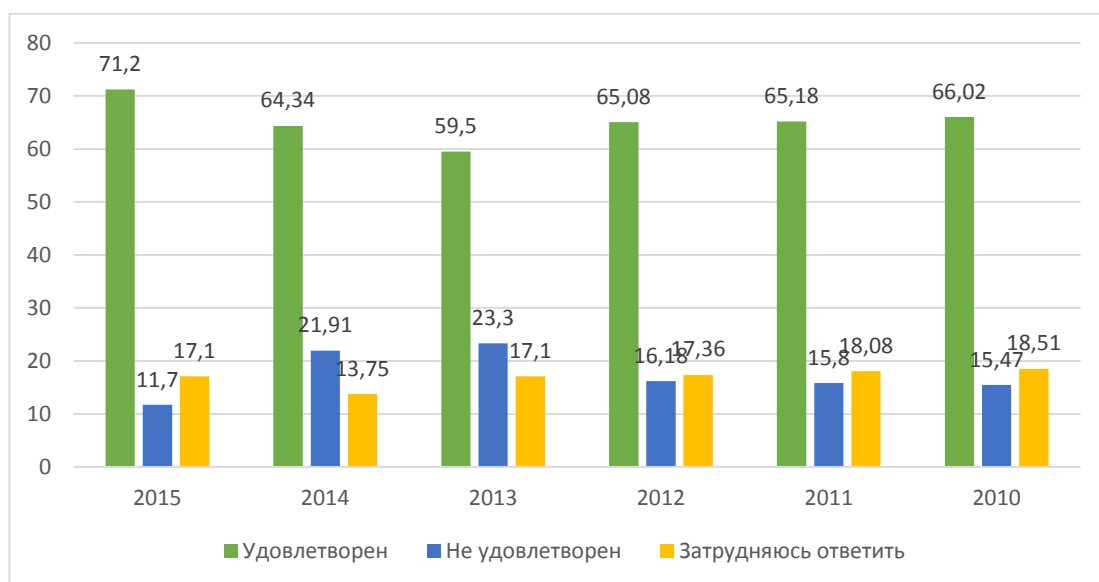


Диаграмма 9. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?»



Качество преподавания в НИУ «БелГУ» в 2015 году удовлетворяет 78,2% респондентов. По сравнению с данными прошлых лет этот показатель заметно повысился – почти на 14% (с 64,34% в 2014 г.). В то же время 13,5% затруднились его оценить и 8,3% оценивают уровень преподавания в университете как неудовлетворительный (диаграмма 10). Постоянное внимание к качеству преподавания, проведение дополнительных замеров по определению рейтинга преподавателей и проблем в зоне преподавания дисциплин, на наш взгляд, дало возможность существенно повысить данный показатель.

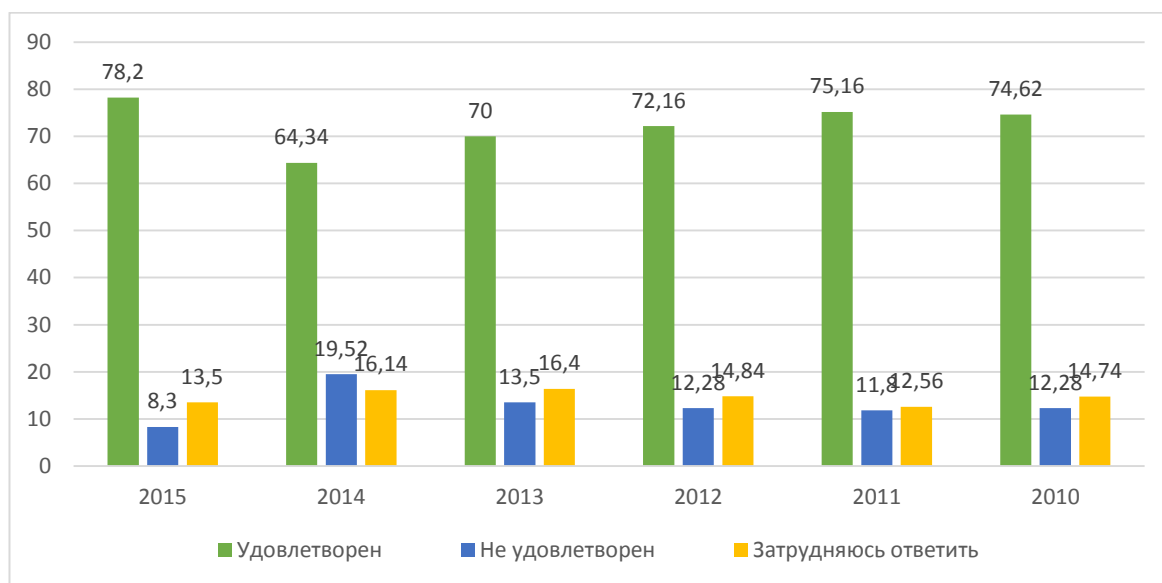


Диаграмма 10. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»

Организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.) удовлетворены более половины студентов (62,7%). Вместе с тем практически каждый пятый респондент затруднился с ответом (23,15%), не удовлетворены этим аспектом образовательного процесса 14,1 %. Данные представлены на диаграмме 11. Наблюдается положительная динамика по сравнению с прошлым годом, как в прочем и по всем годам, начиная с 2010, показатель 2015 года достиг максимума за весь период наблюдения (с 55,29% в 2014 году до 62,7% в 2015).

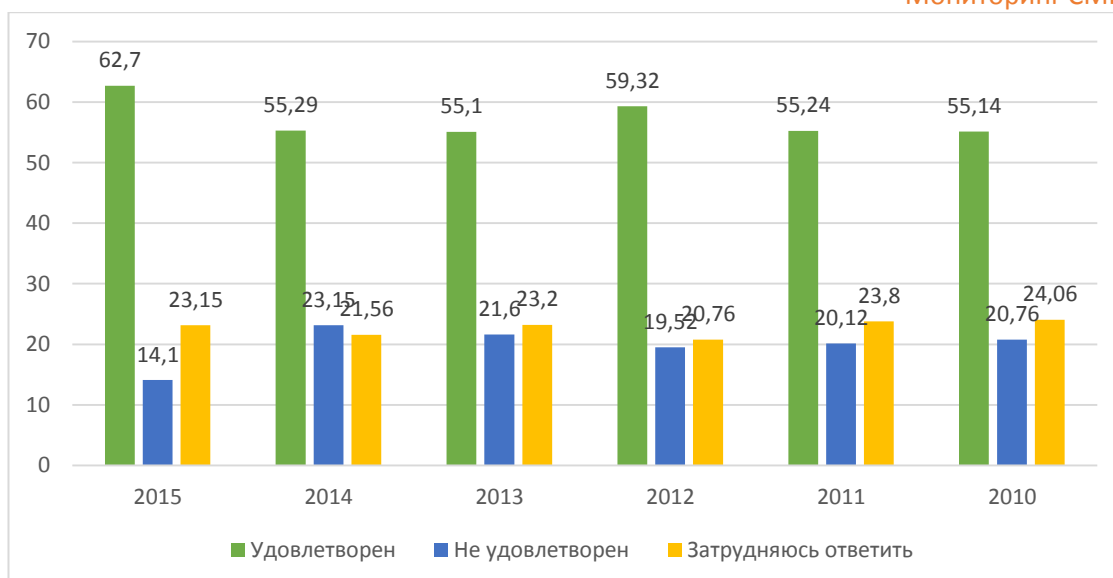


Диаграмма 11. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)?»

В современных реалиях большое значение имеет наличие дополнительного образования. Такое образование может дать возможность трудоустроиться «не по специальности», получить дополнительные компетенции для повышения собственно конкурентоспособности на рынке труда. Распределение ответов студентов НИУ «БелГУ» на вопрос относительно удовлетворенности возможностью получения дополнительного профессионального образования представлено на диаграмме 12.

В целом, удовлетворенность студентов по этому вопросу достигает 66,1%, но максимальный показатель, за весь период замеров, затруднившихся с ответом, а также отрицательная динамика по сравнению с прошлым годом (с 69,46% до 66,1%) показывает на возникновение небольших проблем в этой области. Возможно здесь мы видим отголоски изменения подхода к получению второго высшего образования, может быть здесь стоит говорить о трудной экономической ситуации в целом, пока, данная тенденция лишь несколько превысила заложенную в исследовании ошибку выборки.

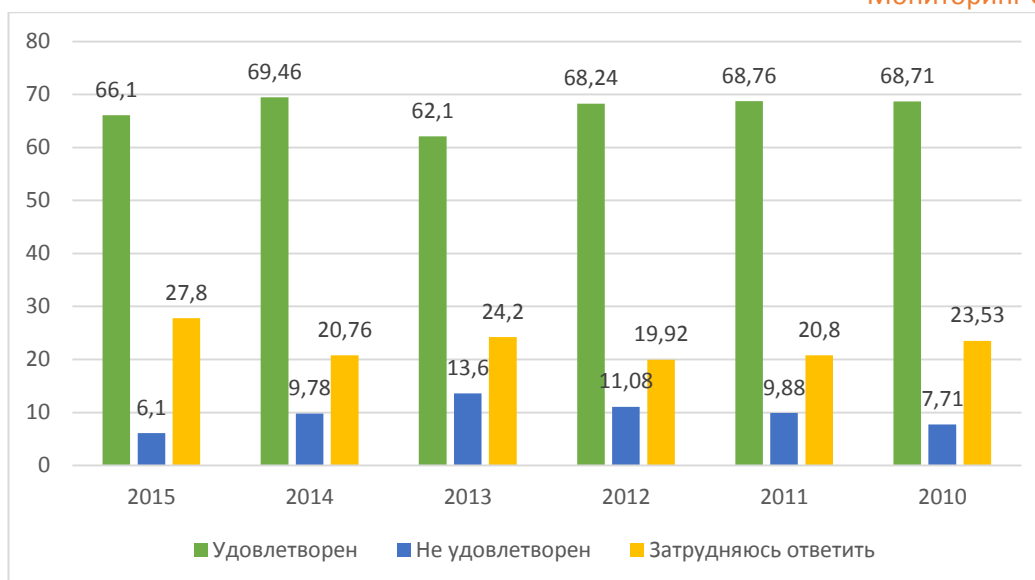


Диаграмма 12. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)?»

Одним из важных аспектов качества образовательных услуг является обеспеченность студентов учебной и учебно-методической литературой. Большинство студентов удовлетворены этой стороной учебного процесса (72,2%) – диаграмма 13. Этот же график отражает положительную динамику показателя по сравнению с 2014 годом (увеличение удовлетворенности с 61,75% до 72,2%).

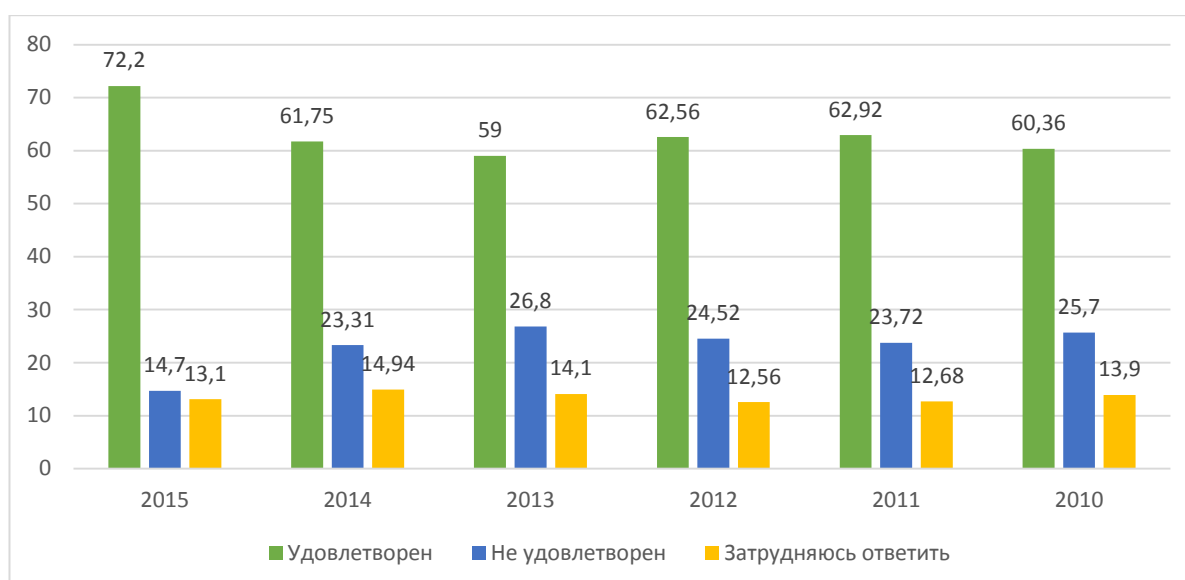


Диаграмма 13. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Диаграмма 14 отражает распределение ответов студентов на вопрос относительно удовлетворенностью доступностью библиотек. Большинство (82,2%) 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 2014 годом удовлетворенность выросла на 5,0%, что говорит о постепенном расширении спектра библиотечных услуг, повышения ее он-лайн мобильности и доступности для молодых людей.

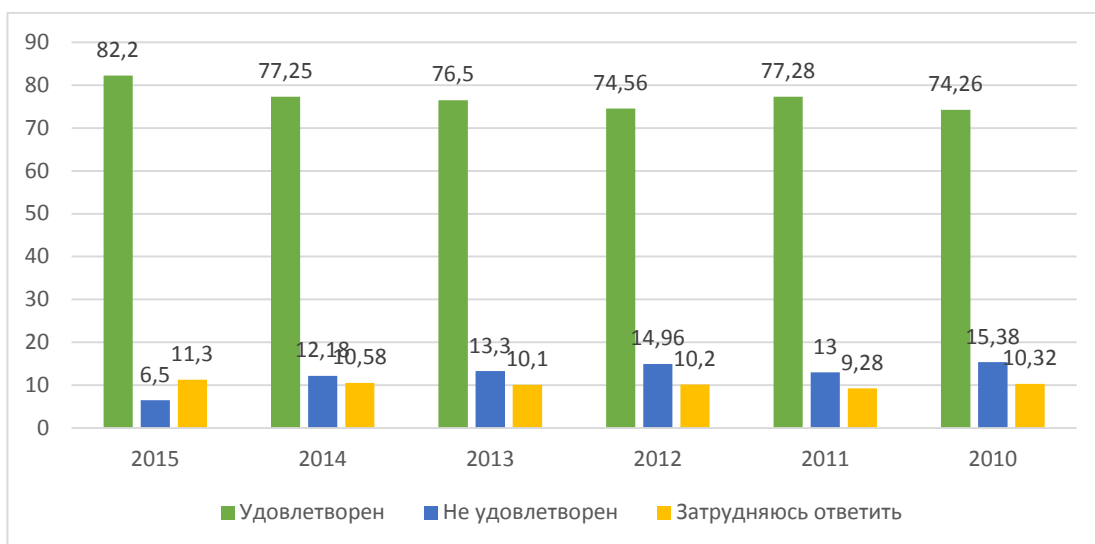


Диаграмма 14. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

Оценивая возможности получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет студенты высказались положительно (80,4%). Полученные данные, очевидно, свидетельствуют о заметном продвижении вуза по пути внедрения информационно-коммуникативных технологий (диагр. 15).

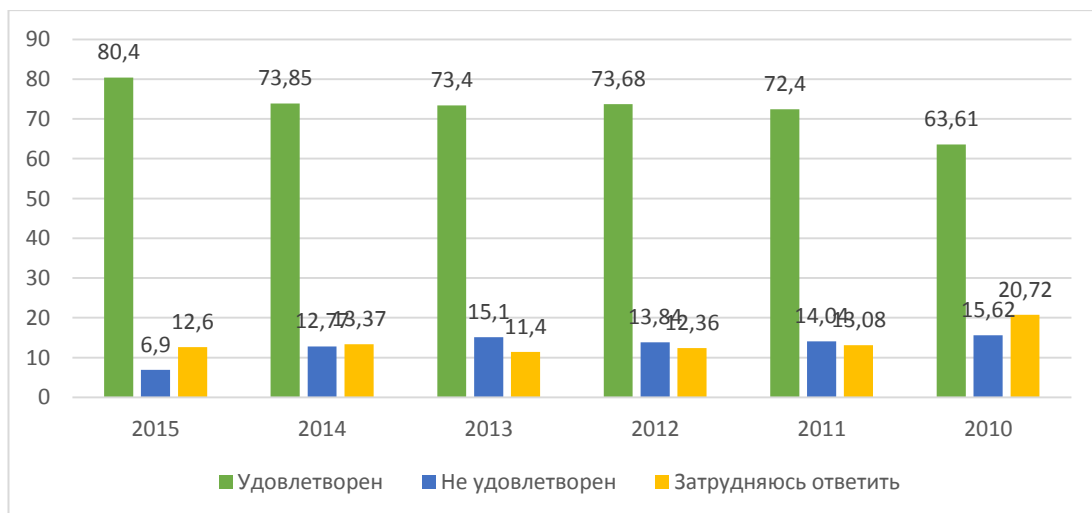


Диаграмма 15. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что показатель блока учебной деятельности находится на достаточно высоком уровне: «доступность библиотек» в этом блоке получил наиболее высокую оценку, самую низкую получил показатель «организация практик» (диагр. 16). Следует так же обратить внимание на положительную динамику всех показателей, за исключением оценки возможности дополнительного образования в университете.

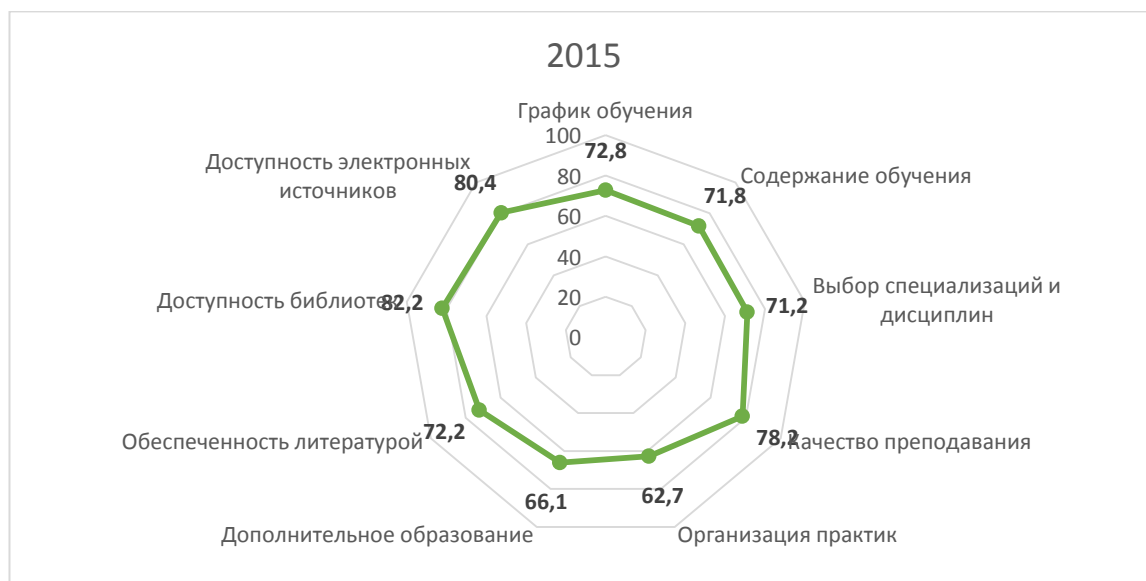


Диаграмма 16. Сводные показатели по блоку организация обучения и обеспечение учебного процесса

Следующий блок вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий обучения студентов: обеспечением питания, медицинской помощи, проживанием в общежитии, социальными гарантиями и бытовым комфортом.

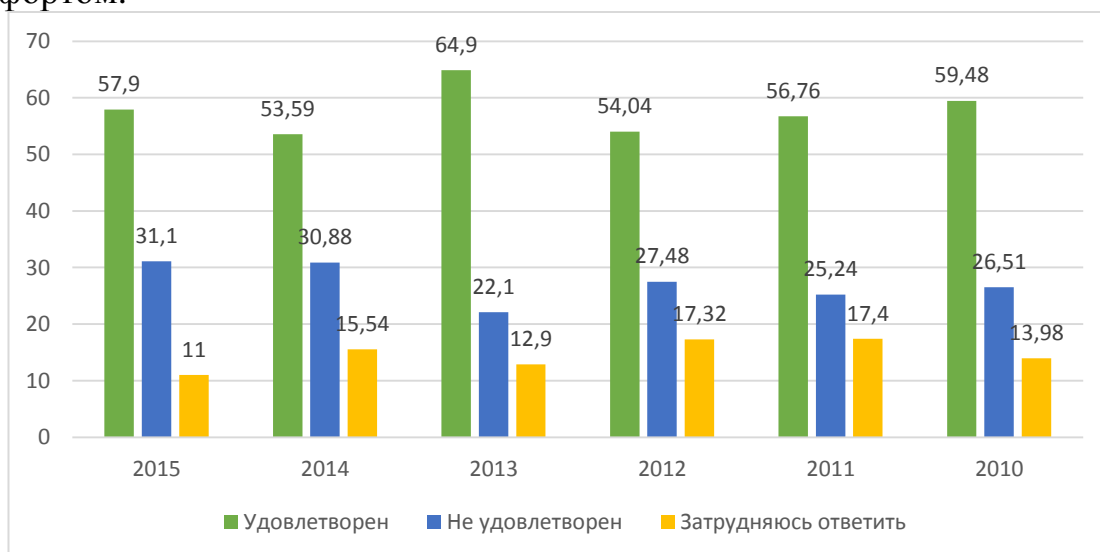


Диаграмма 17. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены немногим более половины студентов НИУ «БелГУ» (57,9%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвался примерно каждый третий опрошенный (31,1%) – диаграмма 17. Прослеживается небольшая положительная тенденция повышения уровня удовлетворенности качеством питания по сравнению с 2014 годом (с 53,59%). Но в целом, данный показатель, с учетом группы затруднившихся с ответом находится в пределах низкого уровня удовлетворенности.

Результаты мониторинга показали, что возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости удовлетворены 51,9% респондентов, что выше на 7,08% по сравнению с 2014 годом. Уровень неудовлетворенности данным фактором, однако остался на прежнем уровне (32,27%), что заставляет нас выдвинуть предположение о возможно существующем информационном вакууме относительно медицинских услуг НИУ «БелГУ» в среде студентов или серьезных проблемах в системе медицинского обслуживания. Данные представлены на диаграмме 18.

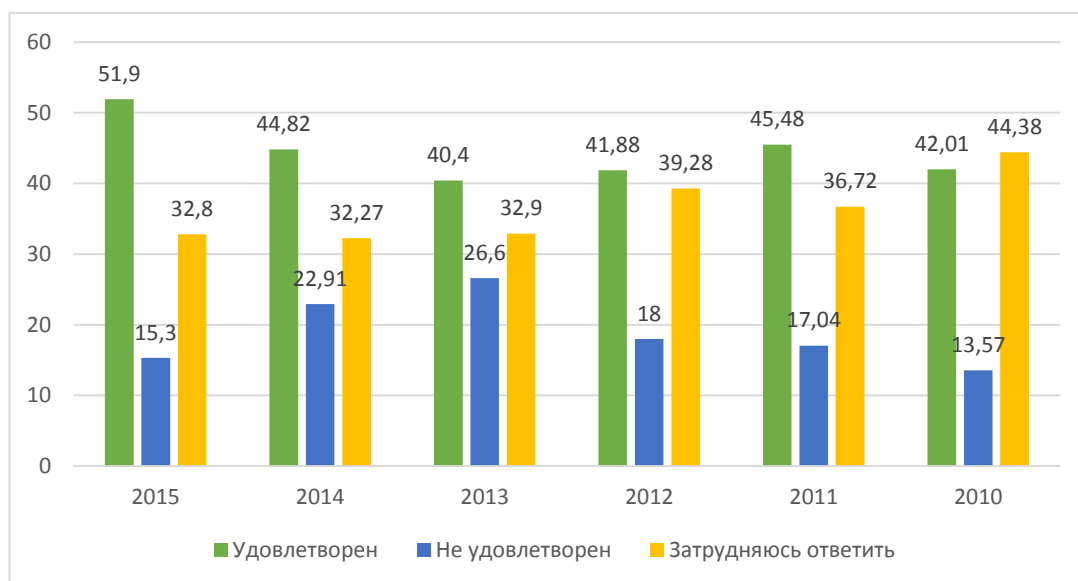


Диаграмма 18. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

За период 2010-2014 годов наблюдается относительно небольшая положительная тенденция роста удовлетворенности студентов возможностями получения мер социальной поддержки. Не стал исключением и 2015 год. Так, по результатам мониторинга этого года, мерами социальной поддержки удовлетворены 52,7% респондентов (с 48,8% 2014 г.). Данные

представлены на диаграмме 19. Также несколько снизилось количество студентов, неудовлетворительно оценивших данный показатель (с 21,2% до 20,5%) по сравнению с предыдущим годом. Но в целом, ситуация, при которой чуть более 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.

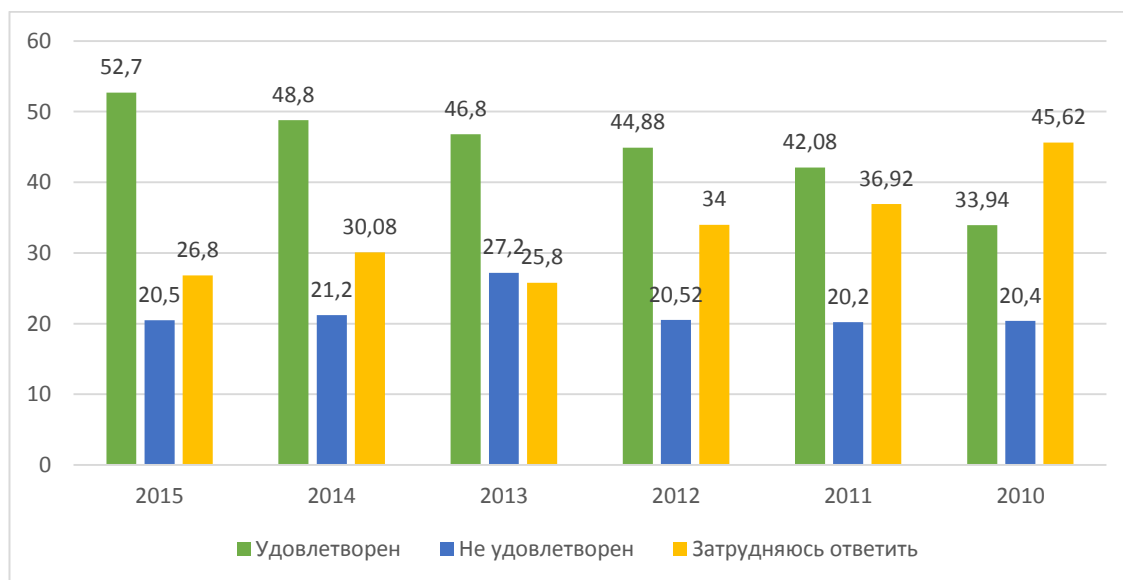


Диаграмма 19. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

С 2015 года в мониторинг удовлетворенности потребителей (анкета для студентов) добавлен вопрос «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии?». Из респондентов участвовавших в мониторинговом замере проживали в общежитии 34% (что составило 1075 человек). Из них 70,3% высказали общее удовлетворение проживанием в общежитии, 18,5% поставили оценку неудовлетворительно, 11,2 затруднились ответить на этот вопрос.

В ходе оценки социально-бытовых условий студентов удалось выяснить, что по-прежнему большое количество респондентов неудовлетворительно оценивают качество получения медицинской помощи, питания и меры социальной поддержки, реализуемых в университете. Новый показатель удовлетворенности проживанием в общежитии, является пока единственным, находящимся на высоком уровне в этом блоке СМК. По всем остальным показателям отмечается тенденция к повышению уровня удовлетворенности, но по сравнению с 2014 годом она не превышает 7%, что недостаточно для перехода на новый уровень качества. В целом степень удовлетворенности показателями этого блока меньше, чем во всех остальных (диагр. 20).



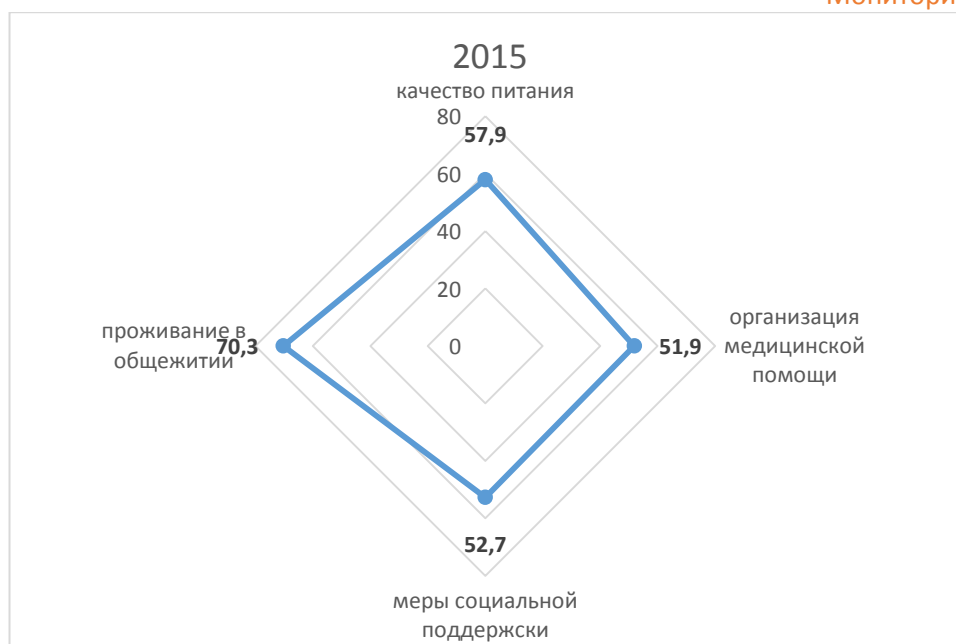


Диаграмма 20. Сводные показатели по блоку социально-бытовых показателей

Следующий блок мониторинга системы менеджмента качества связан с реализацией потенциала молодежи в стенах университета. Творческая и научная самореализация и самовыражение, а также раскрытие исследовательского потенциала являются важным аспектом студенческой жизни. Так, например, условиями, созданными в университете для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 74,2% студентов. По сравнению с 2014 годом этот показатель увеличился более чем на 10% (диагр. 21) и достиг своего пика в мониторинговом ряду. Такая положительная динамика не может не радовать и показывает адекватность выбранного курса по развитию научных потенций студенческой молодежи.

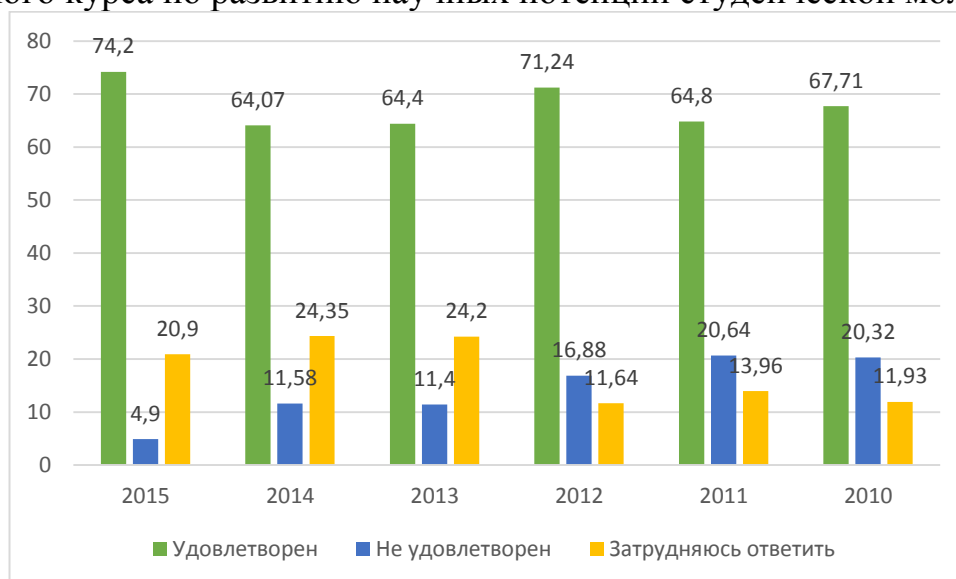


Диаграмма 21. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре?»

Растет уровень удовлетворенности возможностями творческого самовыражения в университете (диагр. 22). В этом году он составил 77,3%. Этот показатель вырос за последние 5 лет более чем на 20%, а по сравнению с 2014 годом на 5%. Уровень неудовлетворенности этим фактором также уменьшается и достиг в этом году всего 7,5%.

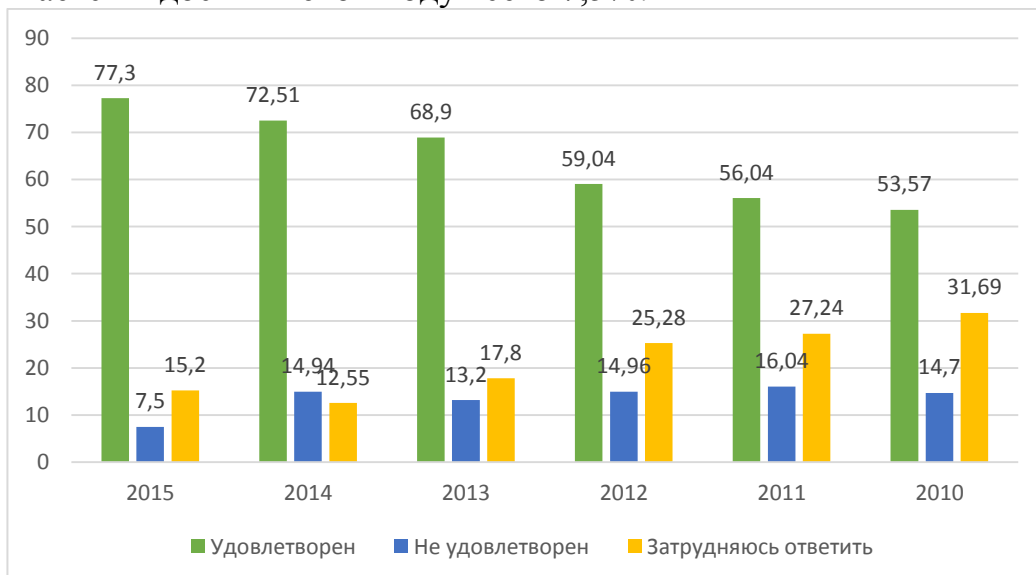


Диаграмма 22. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

Диаграмма 23 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 2014 годом (с 56,97% до 61,5%), но все же по-прежнему остается на сравнительно низком уровне, главным образом из-за большой группы затруднившихся с ответом на этот вопрос (28,1%).

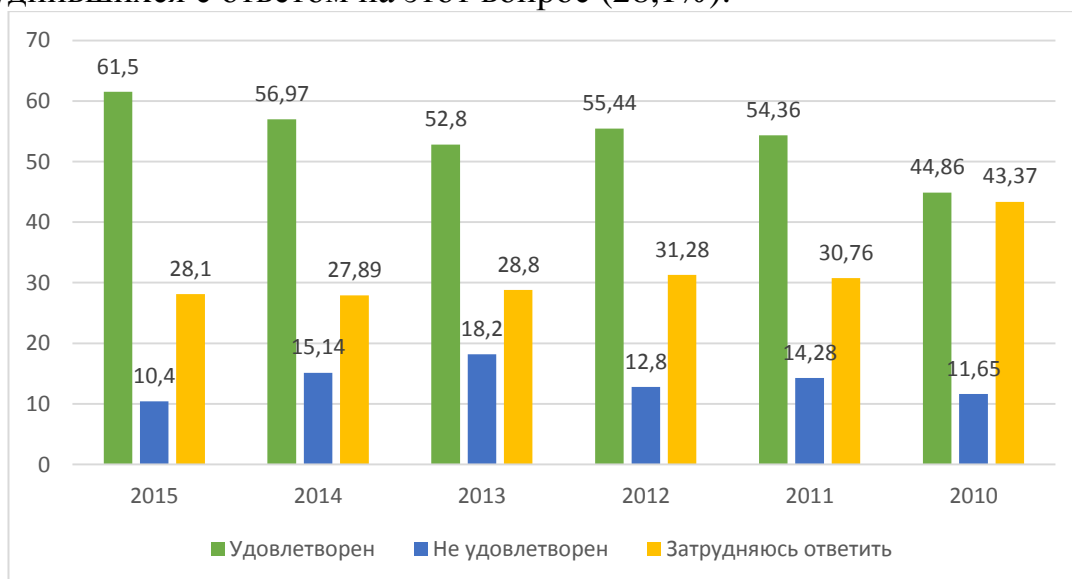


Диаграмма 23. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов, достижений?»

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.

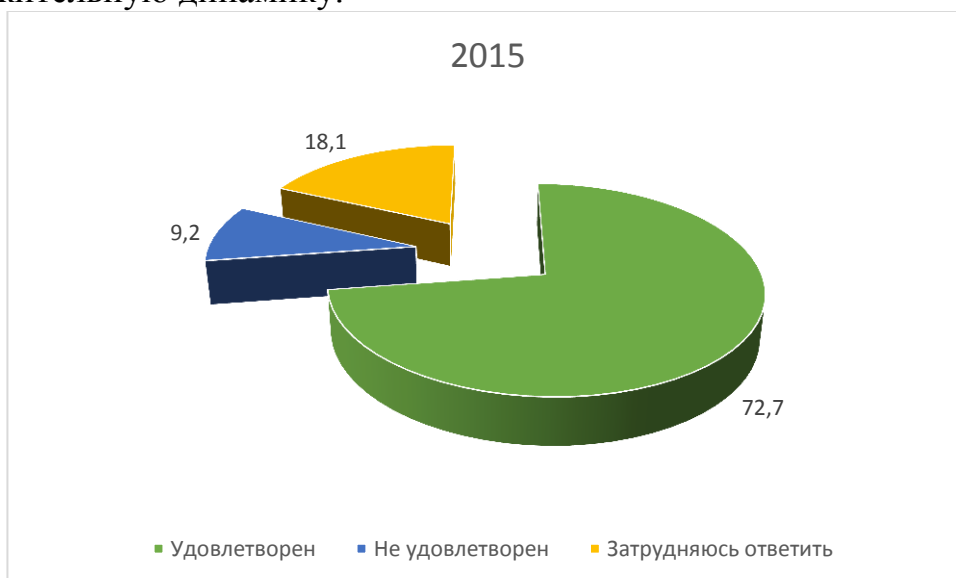


Диаграмма 24. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете или в институте?»

В этом году в мониторинговый замер был добавлен вопрос о студенческом самоуправлении (диагр. 24). Согласно опросу, большинство студентов удовлетворительно оценили деятельность органов студенческого управления в своем структурном подразделении (72,7%). Менее 10% высказали неудовлетворение от этой деятельности (9,2%), а 18,1% затруднились ответить. Положительная картина оценки может быть пролонгирована и даже улучшена за счет повышения уровня информированности и включения технологий точечной работы с активом.

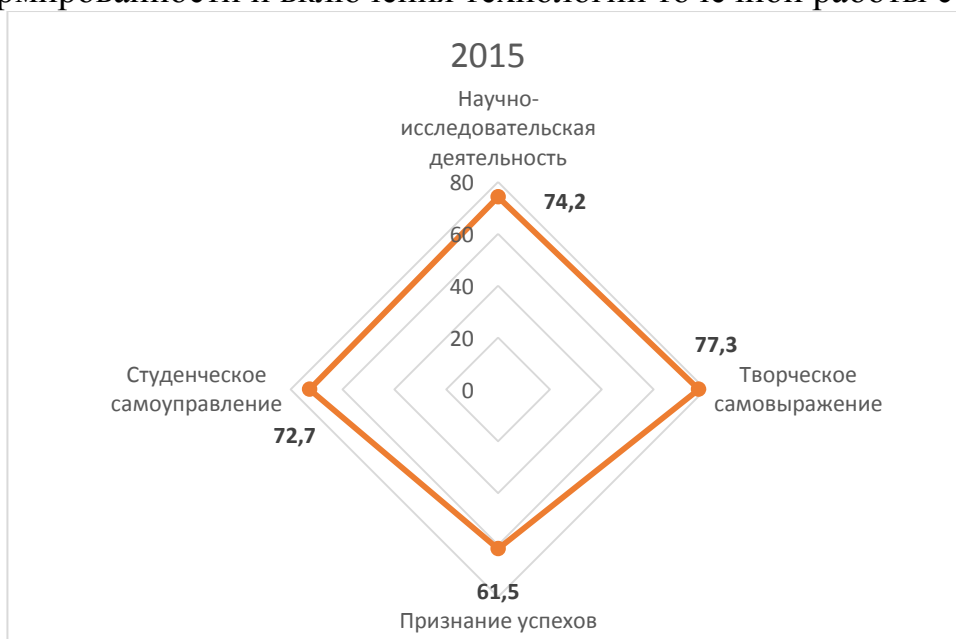


Диаграмма 25. Сводные показатели по блоку возможности самореализации

Подведем итог этапа анализа. В анализируемом блоке показателей наиболее удовлетворительным, по оценке студентов, является показатель «возможности творческого самовыражения», а наименее – показатель «признания успехов и достижений». В общей оценке все показатели этого блока имеют достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей, что характеризует как эффективные используемые социальные технологии (диагр. 25).

*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 одноклассниками, 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, сотрудниками и администрацией университета (81,7% по сравнению с 72,11% предыдущего года). Отмечается значительное повышение показателя по сравнению с предыдущим годом и относительно всех лет мониторинга. Тоже самое, в плане положительной динамики (т.е. уменьшение) можно сказать о группе, неудовлетворительно оценивших существующую ситуацию (6,6%) (диаграмма 26).

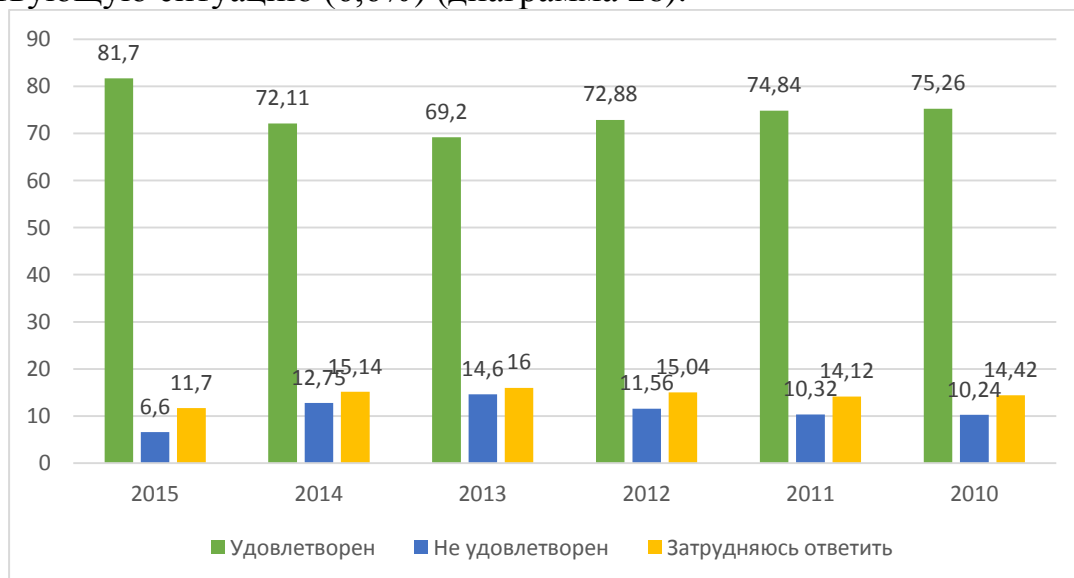


Диаграмма 26. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета?»

Еще более высокую оценку студенты дают взаимоотношениям с куратором. Так, 87,3% респондентов довольны данной позицией (по сравнению с 79,84% 2014 года), и уровень неудовлетворенности по сравнению с 2014 годом несколько снизился – на 5,3%, (диаграмма 27). Этот показатель всегда имел высокий уровень удовлетворенности, но в этом году – это рекордный показатель.

В целом, существующий институт кураторства НИУ «БелГУ» на протяжении многих лет 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. На наш взгляд стоит усилить мотивационную составляющую для кураторов – создание стойкой мотивации к социально-воспитательной деятельности создаст прецедент уникального успеха университета в этой области.

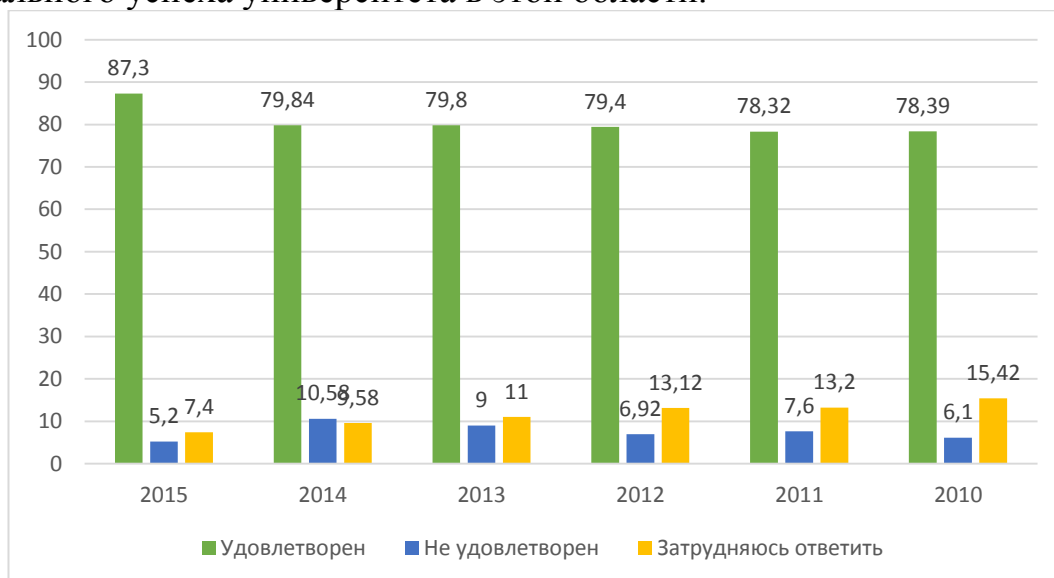


Диаграмма 27. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с куратором?»

Распределение ответов респондентов на вопрос о взаимоотношениях в студенческом коллективе проиллюстрировано на диаграмме 28. Как видно, удовлетворенность здесь составляет 85,3%, что превышает показатель предыдущего года почти на 8% (с 77,89%). Показатель неудовлетворенности сложившимися отношениями сократился практически в два раза и составил всего 6,3%.

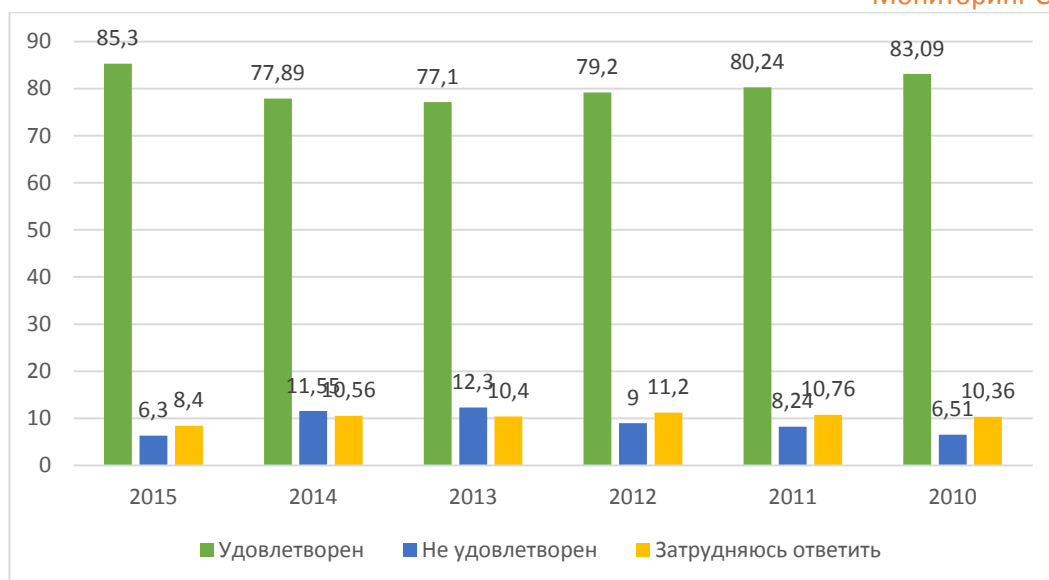


Диаграмма 28. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?»

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. Наибольшего балла в оценке потребителей достигают показатели взаимоотношений с куратором, наименьшего – с преподавателями, сотрудниками и администрацией университета (диагр. 29).



Диаграмма 29. Сводные показатели по блоку психологического комфорта

Таким образом, оценивая основные показатели системы менеджмента качества в сравнительном разрезе, можно говорить о следующих проблемах.

Наиболее низкими, находящимися в первом уровне удовлетворенности, можно считать показатели мер социальной поддержки, медицинской помощи, условия и качество питания, перспективы трудоустройства, организация практик и получение дополнительного образования.

В 2015 году в мониторинг СМК введено ряд дополнительных параметров, позволяющих перейти к оценке готовности к реализации стратегического курса объектами мониторинга (студентами и преподавателями). Кроме данной позиции, вводимые показатели могут дать информацию для оценки общекультурных компетенций, заложенных во ФГОС ВО и ООП реализуемых специальностей и направлений подготовки.

В качестве таких показателей для каждой сферы (образовательная, научно-исследовательская, социально-воспитательная и управленческая) определены мотивы включения в эту деятельность, готовность включаться в деятельность по сфере и барьеры для активной деятельности.

Рассмотрим каждую сферу подробнее.

### Образовательная сфера.

Мотивация к учебе у большинства студентов формирует социальную значимость ведущей деятельности. Лидерами ответов стали такие формулировки как: «вижу в этом пользу» (17,7%), «это дает мне возможность развиваться» (14,5%), «мне это интересно» (13,5%), «это совпадает с моими внутренними целями» (12,1%).

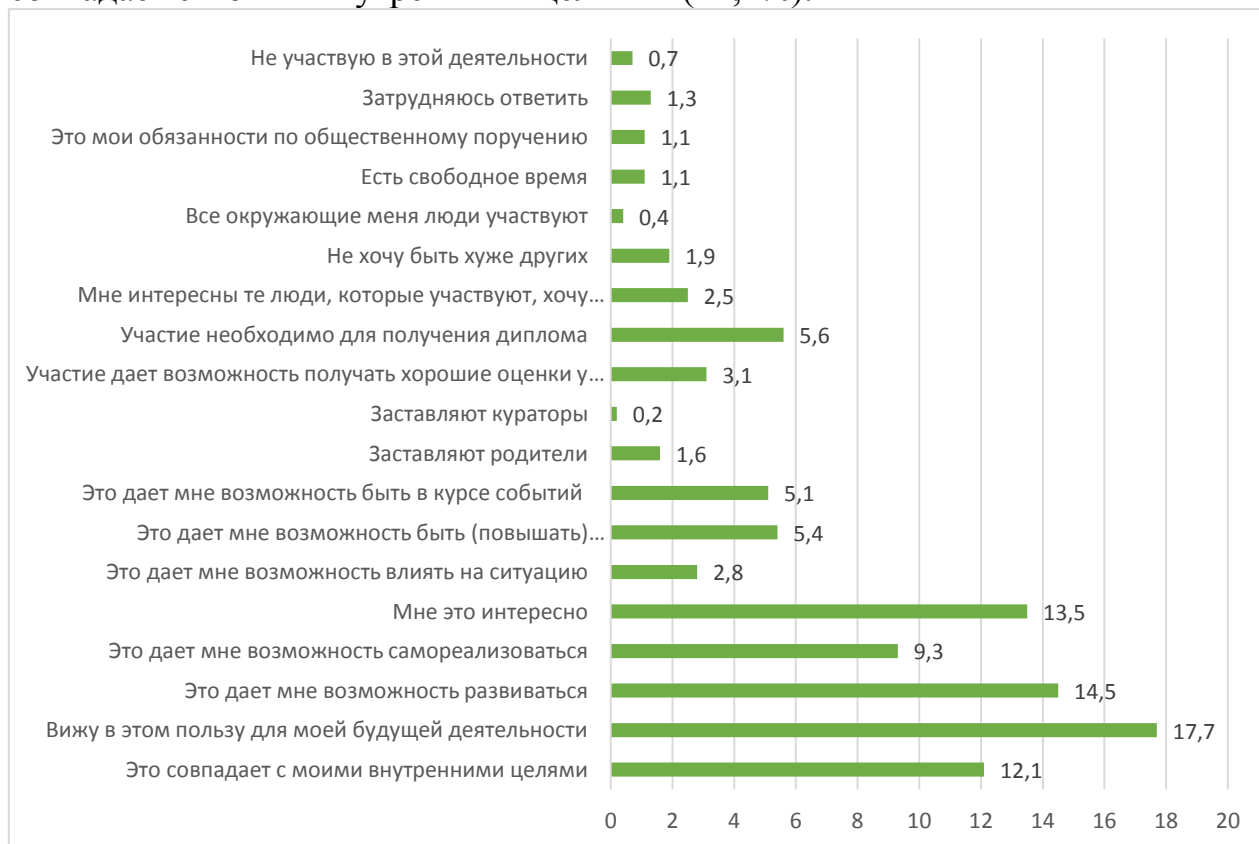


Диаграмма 30. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы осваиваете образовательную программу, участвуете в образовательном процессе»



Полную готовность участвовать в освоении образовательной программы выражают 42,6%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 72,3%. (диагр. 31)

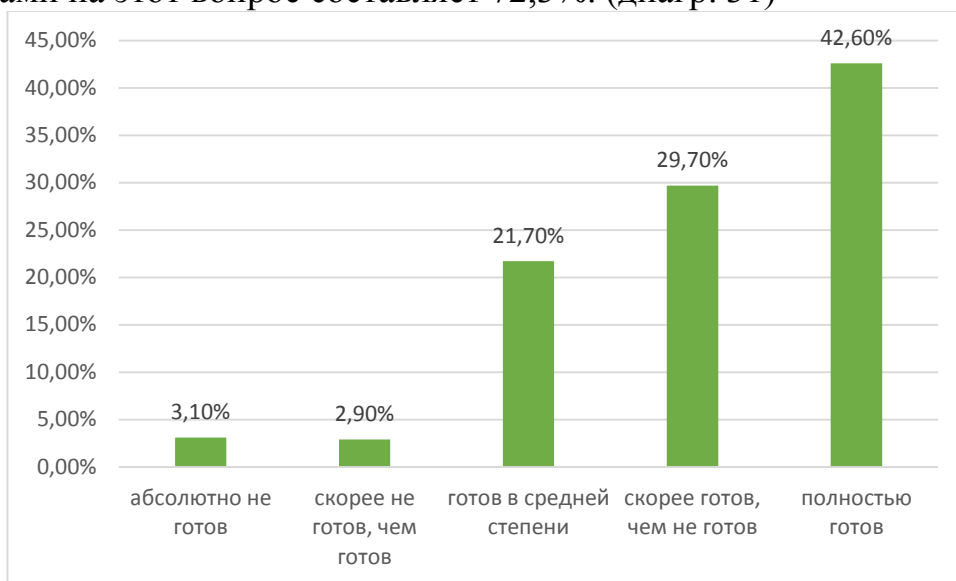


Диаграмма 31. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы успешно осваивать образовательную программу»

В качестве основной причины, которая мешает им успешно осваивать образовательный процесс, студенты НИУ «БелГУ» в 2015 году указали нехватку времени (20,8%) и силы воли (11,0%). Не менее важным можно считать тот факт, что 30,4% затруднились ответить на данный вопрос. *Настораживает позиция 7,5% респондентов, указавших на то, что им не хватает средств для успешного осуществления образовательного процесса. В рамках коррупционных рисков данный процент является достаточно значимым.*



Диаграмма 32. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам принимать участие в образовательном процессе»

### Научно-исследовательская сфера.

Мотивация к научной деятельности у многих студентов формируется внешней атрибуцией и показывает практическое отсутствие внутренних устремлений. Так, большинство студентов ответило на этот вопрос «не участвую в этой деятельности» (13,2%), «заставляют родители» (13,6%). Наряду с этим существует группа студентов, для которой характерными стали ответы «мне это интересно» (10,0%), «вижу в этом пользу для моей будущей деятельности» (10,7%), «это дает мне возможность развиваться» (10,6%).



Диаграмма 33. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной деятельностью»

Полную готовность участвовать в научно-исследовательской работе выражают всего 25%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 47,6%. (диагр. 34). С другой стороны, практически половина студентов, высказавших готовность в той или иной степени участвовать в НИР – это достаточно весомый показатель для этой сферы.

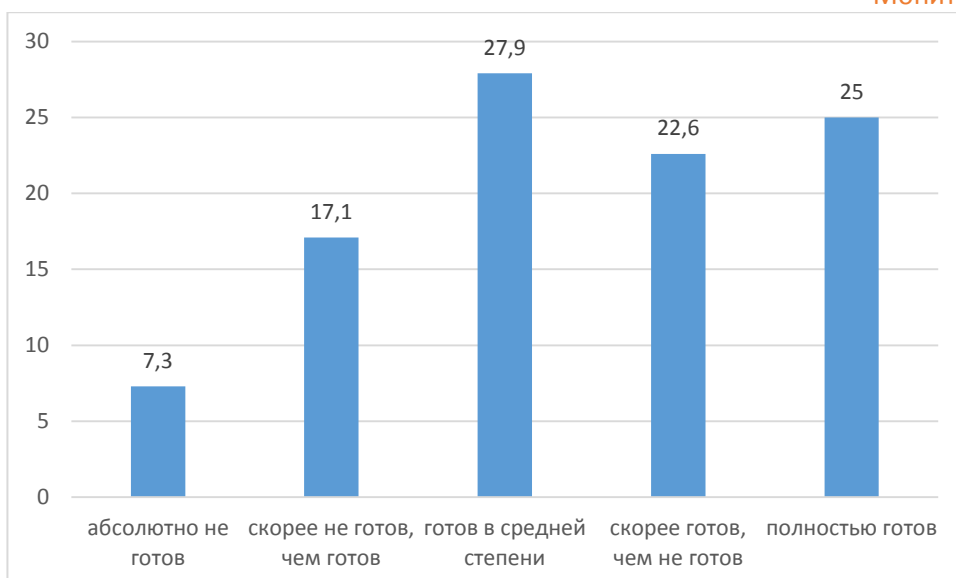


Диаграмма 34. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы активно заниматься научной работой»

В качестве основной причины, которая мешает им участвовать в НИР, студенты НИУ «БелГУ» в 2015 году указали нехватку времени (26,9%) и отсутствие навыка (11,6%) и необходимой подготовки (9,4%). Не менее важным можно считать тот факт, что 20,2% затруднились ответить на данный вопрос.

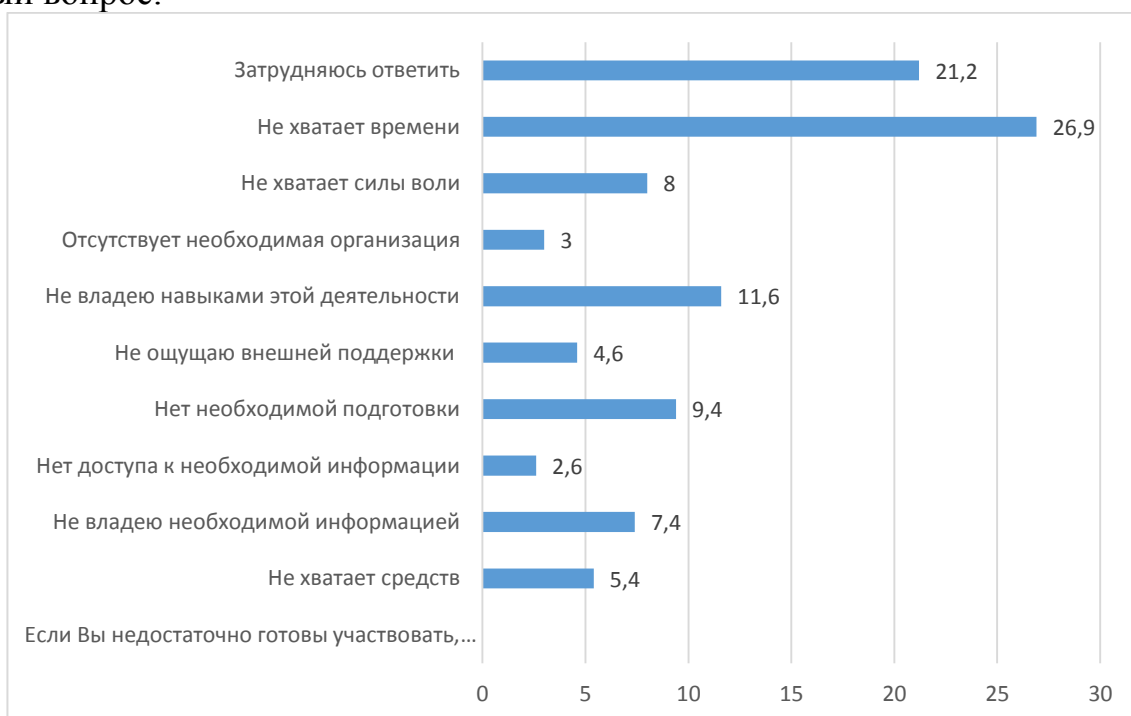


Диаграмма 35. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам заниматься научной работой»

### **Сфера социальной и общественной активности.**

Мотивация к социальной и общественной деятельности у многих студентов связана с значимостью этой деятельности для родителей, так, большинство студентов ответило на этот вопрос «заставляют родители»

(19,9%). Внешняя атрибуция заинтересованности прослеживается в таких статистически значимых ответах как «это дает мне возможность быть в курсе событий» (9,8%). Но, почти 10% респондентов подчеркивают свой интерес к этой деятельности.

Полную готовность участвовать в социальных проектах НИУ «БелГУ» выражают всего 27,1%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 49,6%.

В качестве основной причины, которая мешает им участвовать в общественной деятельности, студенты НИУ «БелГУ» в 2015 году указали нехватку времени (26,0%).

Показатели, полученные в ходе мониторинга 2015 г., позволяют сделать ряд выводов относительно удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг.

1. В целом удовлетворенность качеством образовательных услуг у студенческого сообщества не опускается ниже 50%, находясь в пределах трех верхних уровней удовлетворенности. Практически по всем показателям отмечен устойчивый и иногда даже ощутимый положительный рост.

2. Лидерами приращения качества по оценкам студентов стали такие параметры как: обеспеченность учебной и методической литературой, качество преподавания, организация научно-исследовательской работы (значение оценок выросло более чем на 10%).

3. Исключением в ряду положительной динамики студенческого замера стал показатель возможности получения дополнительного образования

4. Наиболее низкие показатели удовлетворенности наблюдаются по параметрам организации практик, возможности получения дополнительного образования, оценке перспектив трудоустройства, признания достижений, организации и качества питания, возможности получения медицинской помощи, мер социальной поддержки.

5. Из оцениваемых блоков наиболее проблемным стал блок социально бытовых условий. Невысокие показатели этого блока концентрируются в возможности получения медицинской помощи и мерах социальной поддержки.

### **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 и молодые ученые в качестве основных преимуществ выделяют (мы даем статистический ранг полученных значений показателей): современную инфраструктуру и уровень материально-технического обеспечения университета (16,7% респондентов), также широкий выбор специальностей (14,1%). Несколько меньшее количество аспирантов НИУ «БелГУ» считает, что сильными сторонами

университета являются высокий уровень получаемых знаний (13,5%), возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности (12,9% респондентов), конкурентоспособность получаемого диплома (12,2%) (табл. 18).

Таблица 18

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	87	12,2	12	24.0%	7	31.82%	16	16.0%	18	18.0%	16	16.0%
Высокий уровень получаемых знаний	96	13,5	15	30.0%	5	22.73%	19	19.0%	27	27.0%	19	19.0%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	119	16,7	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	32	4,5	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	92	12,9	37	74.0%	12	54.55%	33	33.0%	48	48.0%	42	42.0%
Наличие мер социальной поддержки	22	3,1	2	4.0%	-	-	5	5.0%	5	5.0%	5	5.0%
Широкий выбор специальностей	100	14,1	34	68.0%	6	27.27%	36	36.0%	27	27.0%	39	39.0%
Приемлемая стоимость обучения	29	4,1	6	12.0%	1	4.55%	10	10.0%	8	8.0%	10	10.0%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	32	4,5	7	14.0%	-	-	11	11.0%	12	12.0%	6	8.0%
Безопасность, комфортность учебы	45	6,3	10	20.0%	4	18.18%	11	11.0%	13	13.0%	16	12.0%
Доступность и полнота информации об	40	5,6	14	28.0%	3	13.64%	21	21.0%	15	15.0%	17	13.0%

университете												
Отличий не вижу	8	1,1	1	2.0%	-	-	-	-	3	3.0%	1	3.0%
Затрудняюсь ответить	9	1,3	1	2.0%	-	-	1	1.0%	1	1.0%	5	1.0%
Не ответили			-	-	1	4.55%	1	1.0%	-	-	-	-
<b>Всего</b>	711	100,0	50	100.00%	22	100.00%	100	100.00%	100	100.00%	100	100.00%

Среди основных недостатков университета аспиранты, в отличие от прошлого года (когда они указывали недостаточный уровень получаемых знаний (34,0% респондентов), и низкий престиж получаемого диплома (24,0%)), в этом году отмечают высокую стоимость обучения (18,7%) (табл. 19).

Таблица 19

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%			абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	13	4,7%	12	24.0%	2	9.09%	17	17.0%	9	9.0%	8	8.0%
Недостаточный уровень получаемых знаний	18	6,5%	17	34.0%	3	13.64%	21	21.0%	15	15.0%	17	17.0%
Поощрение "наушничества" и "стукачества"	6	2,2%	6	12.0%	-	-	8	8.0%	3	3.0%	4	4.0%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	12	4,3%	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	12	4,3%	4	8.0%	2	9.09%	1	1.0%	4	4.0%	8	8.0%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	16	5,8%	9	18.0%	4	18.18%	8	8.0%	8	8.0%	11	11.0%
Высокая стоимость обучения	52	18,7%	10	20.0%	8	36.36%	19	19.0%	12	12.0%	15	15.0%

Отличий не вижу	57	20,5%	8	16,0%	2	9,09%	29	29,0%	29	29,0%	23	23,0%
Затрудняюсь ответить	92	33,1%	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>278</b>	<b>100,0%</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 2014 года, можно отметить изменения в общей оценке аспирантами научно-исследовательской работы в НИУ «БелГУ». Качество организации научно-исследовательской работы в университете молодые ученые оценивают в той или иной степени удовлетворительно (92,3% респондентов). Положительная динамика по показателю полной удовлетворенности составляет более 5% (диагр. 36).



Диаграмма 36. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в НИУ «БелГУ»?»

В качестве факторов, формирующих общую оценку научно-исследовательской работы, аспиранты определили факторные группы, создающий ее негативный фонд и являющиеся дефицитными для НИУ «БелГУ» (диагр. 37). Прежде всего были указаны недостаток финансирования (17,6%), сложности с апробацией и внедрением результатов, отсутствие необходимых приборов и материалов, неэффективность системы поощрения научных исследований (11,8%).





Диаграмма 37. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Если Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в НИУ «БелГУ» неудовлетворительно, назовите причины?»

Для уточнения факторов, снижающих удовлетворенность условиями для занятий научной деятельностью в НИУ «БелГУ», респондентам задавались вопросы формирующие блоки оценки по системе менеджмента качества: качество обеспечения и организации научно-исследовательской деятельности, социально-бытовых условий и мотивацию, морально-психологический комфорт.

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.

Удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой 69,5% аспирантов, 13,2% опрошенных недовольны этим аспектом организации научно-исследовательской деятельности. Следует обратить внимание, что в 2014 году аспирантов, удовлетворенных обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой, было на 15,5% меньше – такая скачкообразная положительная динамика говорит о серьезных изменениях, произошедших в системе организации методического подкрепления научной работы (диагр. 38).

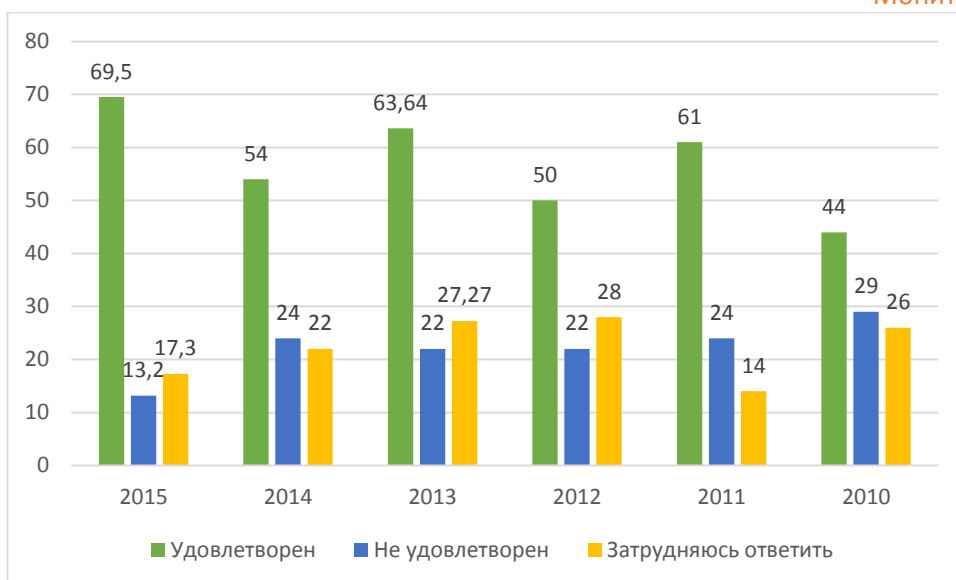


Диаграмма 38. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Доступностью библиотек университета удовлетворены 74,1% аспирантов, что также показывает положительную тенденцию (увеличение по сравнению с 2014 годом составило 10,1%).

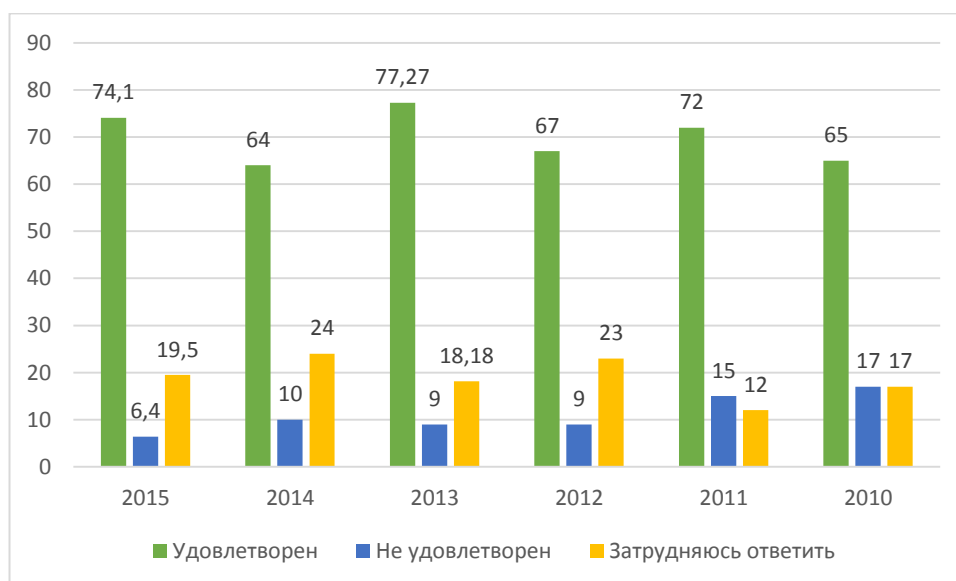


Диаграмма 39. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)?»

На достаточно высоком уровне аспиранты оценивают доступность электронных источников информации – 76,4%. 6,8% молодых учёных не

удовлетворены доступом к электронным ресурсам. В 2014 году таковых было на 10,2% больше (диагр. 40).

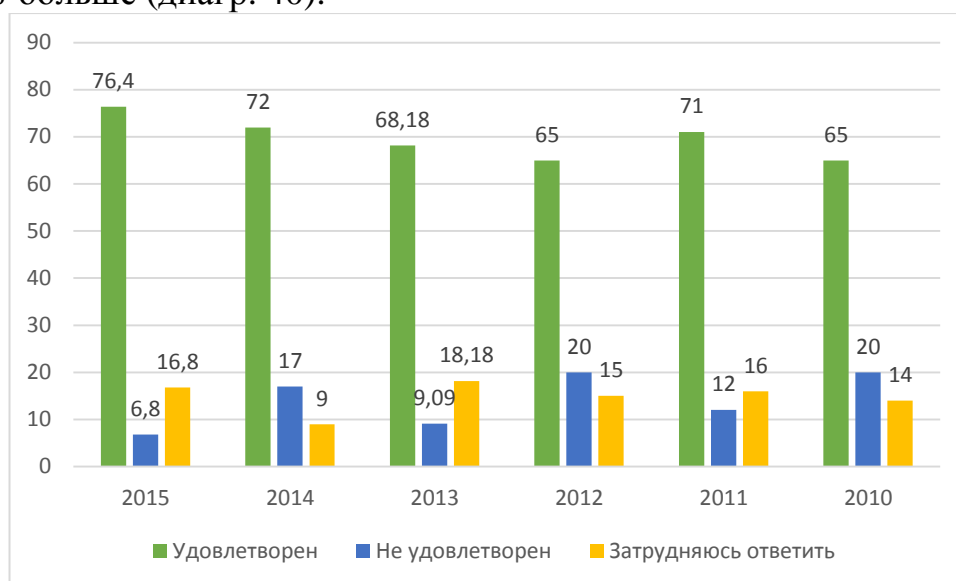


Диаграмма 40. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет 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 и, хотя, положительная динамика существует, но желаемого приращения в этой области не наблюдается: доля удовлетворенных этим показателем молодых ученых находится на уровне 67,3%, 53,6% и 59,1% (диаграммы 41, 42 и 43, соответственно).



Диаграмма 41. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований?»

Так же о неудовлетворенности этими позициями, обеспечивающими качество научной деятельности аспирантов в университете, свидетельствует очень высокий показатель затруднившихся с ответом. Так, например, 38,2% из них не смогли выразить своё мнение о возможности апробации и внедрения результатов их научной деятельности, 38,6% затруднились оценить возможность регистрации прав собственности на интеллектуальную деятельность, что говорит о слабой информированности в этой области и отсутствия опыта коммерциализации результата научно-технических инноваций (диагр. 42, 43).



Диаграмма 42. 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 2014 года по направлению «возможности апробации и внедрения результатов научной деятельности» отмечается скачкообразная положительная динамика (увеличение произошло в два раза), по направлению «возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав» также произошел существенный положительный сдвиг – с 45,0% до 59,1% (диагр. 42 и 43). Полученная положительная динамика показывает внедрение специальных технологий, но, существующие проблемы в информировании обследуемой группы, не дают подняться показателям хотя бы до среднего уровня удовлетворенности.



Диаграмма 43. 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. Доля аспирантов, удовлетворенных возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета, по сравнению с 2014 годом возросла на 6,9% (64,0% в 2014, по сравнению с 70,9% 2015 года). Также, произошло снижение количества молодых людей не удовлетворенных данным показателем (на 22%), но увеличилось количество не определившихся с ответом (на 18%).

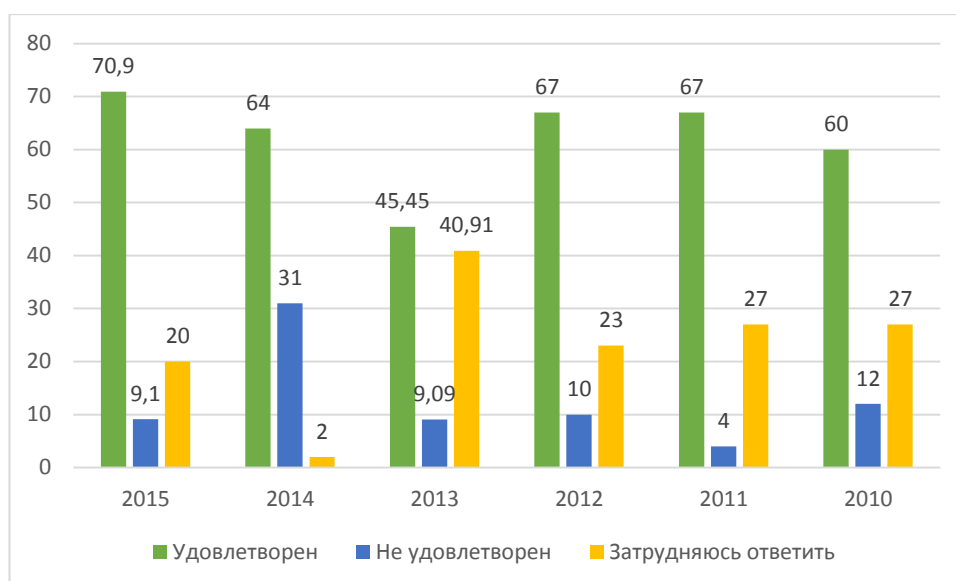


Диаграмма 44. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета?»

Уровень удовлетворенности аспирантов возможностями получения методической консультации по организации собственного научного исследования за последний год существенно вырос (на 20,2%) и составляет теперь 78,2%. Доля же неудовлетворенных этим показателем уменьшилась почти на 10% (диагр. 45).



Диаграмма 45. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования?»

Несколько хуже обстоит дело с организацией стажировок – удовлетворены этим параметром работы университета только 41,8% аспирантов – значение данного показателя находится уже на первом уровне неудовлетворенности. При этом 41,4% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Хотя, нельзя не отметить, что здесь, как и в предыдущем вопросе, наблюдается существенная положительная динамика – более чем в два раза увеличилась доля удовлетворенных возможностями получения научной стажировки (диагр. 46). Данный показатель относится к позициям, имеющим объективные (и часто непреодолимые) барьеры – прежде всего финансового плана. Но, нельзя не упомянуть проблему, которая является существенной, объективной, но регулируемой со стороны непосредственно субъекта оценки – это знание языка. Данный барьер перекрывает возможность использовать ресурсы различных (в том числе и международных) фондов и конкурсов, а также программ, предлагаемых зарубежными вузами-партнерами НИУ «БелГУ».

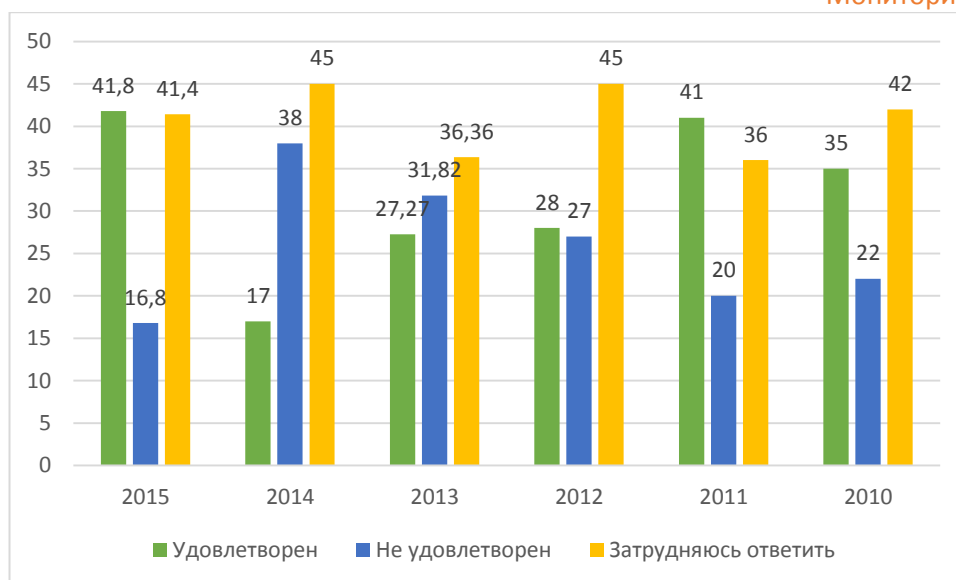


Диаграмма 46. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах?»

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 возможностями апробации собственных научных исследований, возможностями регистрации авторских прав на интеллектуальную собственность, а также повышением квалификации в ведущих научно-образовательных центрах. Каждая из указанных проблемных зон, в первую очередь, является ресурсно-затратной и требует дополнительного поиска финансовых возможностей.

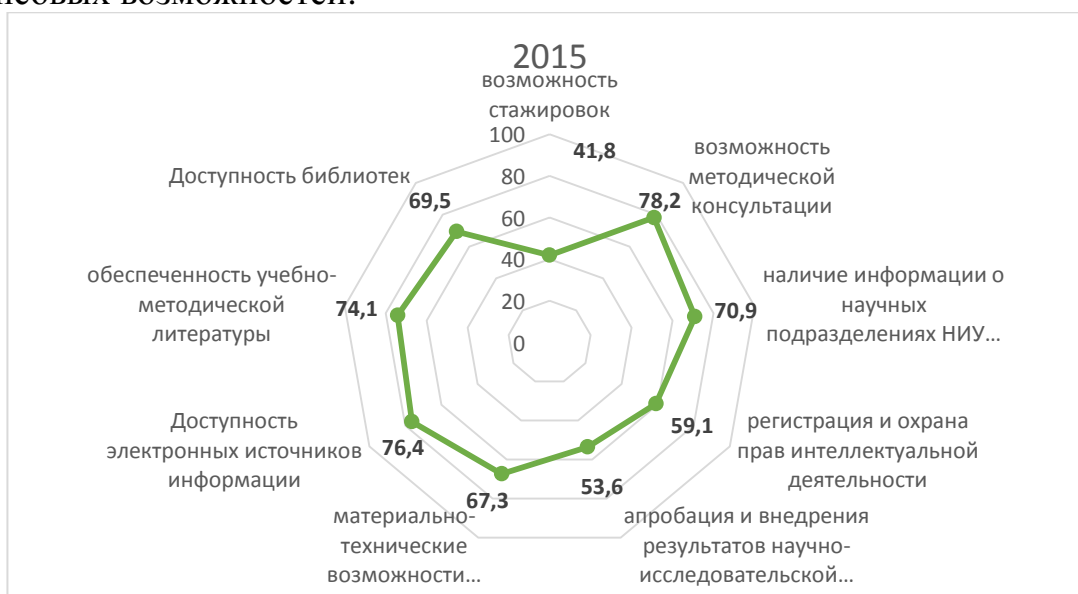


Диаграмма 47. Распределение ответов аспирантов по блоку организации и оснащения научно-исследовательской деятельности



Следующий блок вопросов связан с 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 2014 года количество удовлетворенных этими взаимоотношениями повысилась на 6,1% (диагр. 48).



Диаграмма 48. 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 90,0%, при увеличении этого показателя на 3%). Недовольны такими взаимоотношениями 1,8% аспирантов (диагр. 49).

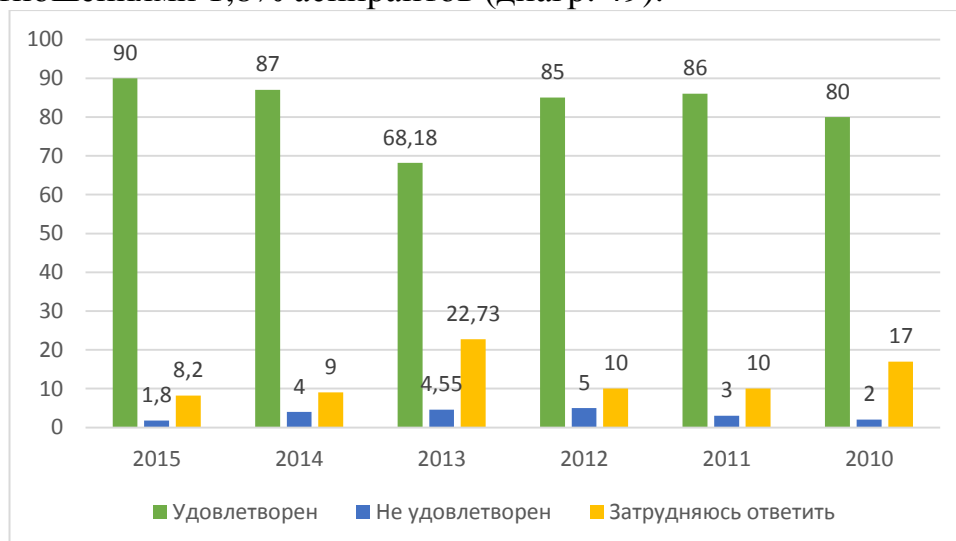


Диаграмма 49. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением научного руководителя, администрации факультета и университета?»

Ответы на вопросы этого блока демонстрируют в целом сравнительно высокие показатели, поскольку подавляющее большинство аспирантов удовлетворяет весь спектр взаимоотношений, сложившихся в НИУ «БелГУ». Такое распределение ответов лишней 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.

Следующий ряд вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий для 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 чуть более половины молодых ученых НИУ «БелГУ» (52,7%), при этом отрицательно о данной стороне аспирантской жизни отозвался примерно каждый третий из опрошенных (30,0%) – этот показатель понизился по сравнению с 2014 годом на 6,3% (диагр. 50).

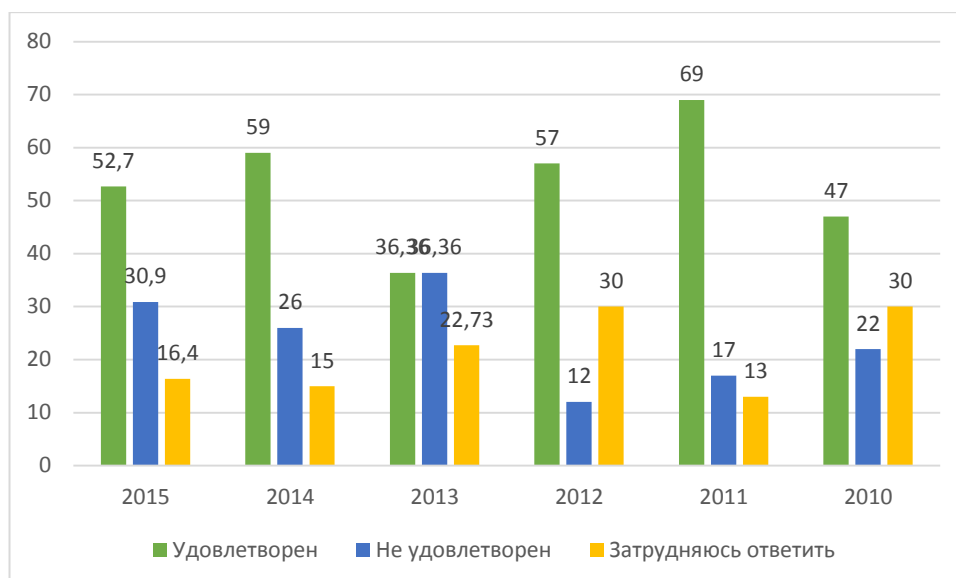


Диаграмма 50. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Возможностью получить качественную медицинскую помощь в настоящее время удовлетворительно оценили 50,9% респондентов. Таким образом, доля удовлетворенных условиями и качеством медицинской помощи увеличилось на 2,1% по сравнению с 2014 годом, но пока находится на границе уровней удовлетворенность-неудовлетворенность. Треть аспирантов (35,5%) затруднились ответить на этот вопрос (диагр. 51). Полученное распределение ответов позволяет усомниться: эффективно ли в университете реализуется широко разрекламированная программа здоровьесбережения, информация о которой не создает полной ясности о ее возможностях у 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 51. 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 – 79,1%. Позитивным следует считать тот факт, что в 2014 году аналогичный показатель был на 2% ниже. Число аспирантов, недовольных возможностями творческого самовыражения, сравнительно невелико и стабильно – 4,5% (диагр. 52).

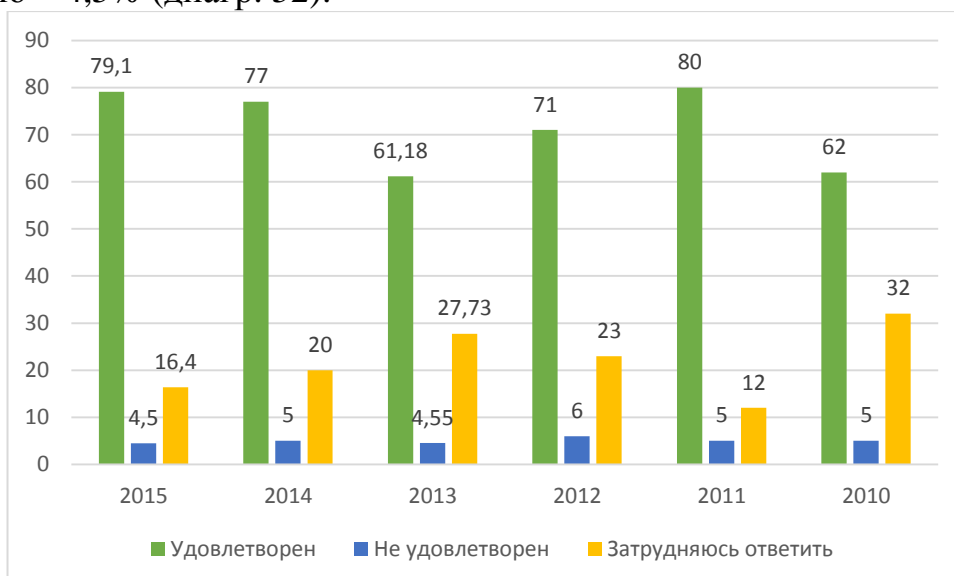


Диаграмма 52. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

Признание заслуг и достижений считают достаточным 61,4% опрошенных. Данный показатель находится в зоне первого уровня удовлетворенности, о чем свидетельствуют большое количество затруднившихся с ответом респондентов (диагр. 53).

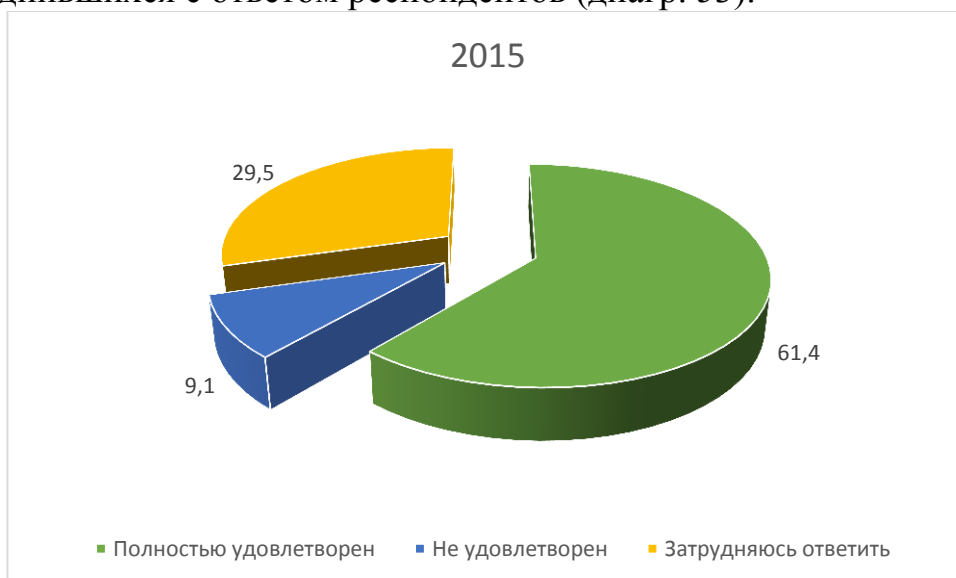


Диаграмма 53. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием заслуг и достижений?»

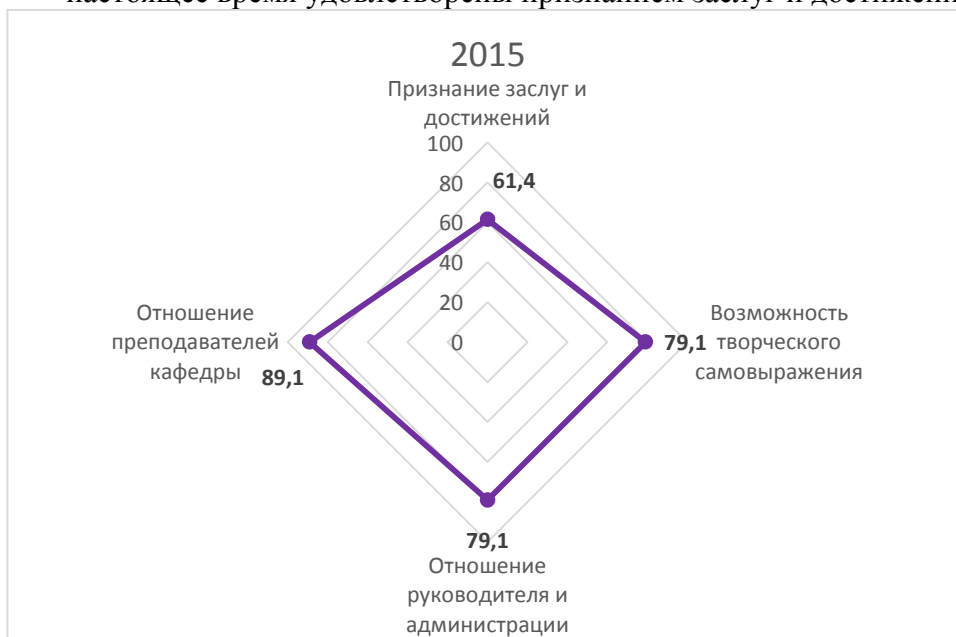


Диаграмма 54. Распределение ответов аспирантов по блоку психологического комфорта и самореализации

В целом, большая часть аспирантов НИУ «БелГУ» удовлетворена качеством организации и обеспечения научно-исследовательской деятельности, морально-психологическими и бытовыми условиями обучения. Удовлетворенность качеством оказываемых услуг молодых ученых имеет высокую амплитуду колебаний, опускаясь в нижнем своем пределе до 43%, а в верхнем поднимаясь до 90%. Практически по всем показателям отмечен устойчивый положительный рост.

Так, весьма ощутимая положительная динамика наблюдается по таким позициям как: возможность апробации и внедрения результатов научной деятельности, возможность регистрации и охраны интеллектуальных прав, возможность получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования, возможность стажировок в ведущих научно-образовательных центрах (*хочется отдельно зафиксировать внимание на этом показателе, находящемся в прошлом году в пике неудовлетворенности, а в этом году в 2,5 раза нарастившем оценку потребителей, хотя и не сумевший перешагнуть в зону удовлетворительных оценок*).

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности качеством питания.

Наиболее низкие показатели удовлетворенности мы можем увидеть помимо возможности стажировок для молодых ученых, в апробации и внедрении результатов научных исследований, регистрации прав интеллектуальной собственности и признании заслуг и достижений.

Наиболее проблемным также стал блок социально бытовых условий.

### 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 (61,3% респондентов) и получение возможностей для смены работы (13,9%) и самообразования (12,4%) – таблица 20.

Таблица 20

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	119	61,3	128	61,24%	18	60,00%	135	63,68%	109	63,01%	105	54,69%
Получение возможностей карьерного роста	23	11,9	41	19,62%	7	23,33%	31	14,62%	33	19,08%	48	25,00%

Получение возможностей для смены работы	27	13,9	12	5,74%	-	-	9	4,25%	6	3,47	16	8,33%
Самообразование	24	12,4	27	12,92	8	26,67%	36	16,98%	21	12,14%	20	10,42%
Другое (укажите)	0	0,0	-	-	-	-	-	-	2	1,16%	3	1,56%
Затрудняюсь ответить	1	0,5	-	-	-	-	-	-	1	0,58	-	-
Не ответили			1	0,48	-	-	1	0,47%	1	0,58	-	-
<b>Всего</b>	194	100,0	209	100,00%	30	100,00%	212	100,00%	173	100,00%	192	100,00%

Каждый третий слушатель (32,0% опрошенных) отметил, что в НИУ «БелГУ» его привлекла программа обучения, это значительно больше, чем в 2014 году, когда отметивших данное конкурентное преимущество было всего 21,05%. При этом более чем за каждого третьего участника опроса (35,1%), направление ДПО выбрали организация или предприятие. Данная категория респондентов несколько уменьшилась по сравнению с 2014 годом - на 3% (табл. 21). 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 21

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.	%	абс.	%
Устраивает стоимость обучения	13	6,7	24	11,48%	-	-	26	12,26%	15	8,67%	11	5,73%
Привлекла программа обучения	62	32,0	44	21,05%	3	10,00%	57	26,89%	77	44,51%	62	32,29%
Из-за близости к дому	20	10,3	11	5,26%	-	-	14	6,60%	20	11,56%	40	20,83%
Из-за престижности ВУЗа, диплома	15	7,7	15	7,18%	1	3,33%	16	7,55%	19	10,98	32	16,67
Посоветовали друзья,	10	5,2	23	11,00%	1	3,33%	15	7,08%	14	8,09%	11	5,73%

знакомые												
Направила организация, предприятие	68	35,1	81	38,76%	26	86,67%	87	41,04%	61	35,26%	42	21,88%
Затрудняюсь ответить	2	1,0	10	4,78%	-	-	8	3,77%	3	1,73%	12	6,25%
Работаю в БелГУ	3	1,5	-	-	-	-	-	-	1	0,58%	-	-
Не ответили	1	0,5	1	0,48%	-	-	1	0,47%	2	1,16%	-	-
<b>Всего</b>	194	100,0	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 (29,2%). Преимуществами университета, по их мнению, являются широкий выбор специальностей (16,1%). Эти показатели повысились по отношению к аналогичным за 2014 год – *таблица 22*. Ряд слушателей также отмечает в качестве конкурентных преимуществ НИУ «БелГУ» приемлемую стоимость обучения (12,4%).

Таблица 22

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	29	9,0	47	11,06%	11	36,67%	44	20,75%	39	22,54%	39	20,31%
Высокий уровень получаемых знаний	94	29,2	84	19,76%	13	43,33%	90	42,45%	69	39,88%	57	26,69%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	38	11,8	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	7	2,2	11	2,59%	1	3,33%	23	10,85%	10	5,78%	7	3,65%
Возможности самореализации в научно-исследовательской	-	-	31	7,29%	3	10,00%	36	16,98%	24	13,87%	56	29,17%

деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования													
Наличие мер социальной поддержки	-	-	12	2,82%	1	3.33%	1	0,47%	10	5,87%	15	7,81%	
Широкий выбор специальностей	52	16,1	51	12,00%	13	43.33%	42	19,81%	44	25,43%	48	25,00%	
Приемлемая стоимость обучения	40	12,4	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	27	8,4	25	5,88%	2	6.67%	14	6,60%	18	10,40%	32	16,67%	
Доступность и полнота информации об университете	12	3,7	30	7,06%	2	6.67%	22	10,38%	20	11,56%	27	14,06%	
Отличий не вижу	9	2,8	5	1,18%	-	-	4	1,89%	5	2,89%	6	3,13%	
Затрудняюсь ответить	14	4,3	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>322</b>	<b>100,0</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>	

Слабыми сторонами образовательной политики университета слушатели программ ДПО чаще других указывали высокую стоимость обучения (6,7% опрошенных). Большая часть опрошенных не отметила серьезных отличий услуг университета по сравнению с аналогичными поставщиками (29%), или затруднились ответить на данный вопрос (52,8%) – *таблица 23.*

Таблица 23

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс.	%	б	3.47%	абс	%	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	3	1,5	18	36.00%	1	3.33%	12	6.94%	6	3.47%	21	10.94%
Недостаточный уровень получаемых	6	3,1	13	26.00%	-	-	3	1.73%	12	6.94%	16	8.33%



знаний												
Поощрение «наушничества» и «стукачество»	-	-	6	12.00%	-	-	8	4.62%	3	1.73%	10	5.21%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	0	0,0	5	10.00%	-	-	2	1.16%	8	4.62%	11	5.73%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	3	1,5	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	13	6,7	22	44.00%	4	13.33%	52	30.06%	15	8.67%	26	13.54%
Отличий не вижу	57	29,2	27	54.00%	11	36.67%	83	47.98%	52	30.06%	51	26.56%
Затрудняюсь ответить	103	52,8	-	-	14	46.67%	1	0.58%	83	47.98%	76	39.58%
Коррупция	4	2,1	-	-	-	-	1	0.58%	1	0.58%	-	-
Недостаточная оснащённость учебных лабораторий современным оборудованием	6	3,1	-	-	-	-	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>	195	100,0	50	100.00%	30	100.00%	6	3.47%	173	100.00%	192	100.00%

В целом качество организации дополнительного образования в НИУ «БелГУ» большинство слушателей оценивает удовлетворительно – 84,0%, при значительной положительной динамике (повышение этого показателя произошло почти на 20% по сравнению с предыдущим годом). Доля

неудовлетворенных качеством организации дополнительного образования уменьшилась за год на 7,01% (диагр. 55).



Диаграмма 55. 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 и оснащения учебного процесса. В рамках данного блока наиболее высоким оказался показатель удовлетворенности графиком учебы (удовлетворено 82,0% респондентов) - диаграмма 56. 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 заставил менеджеров программ дополнительного образования НИУ «БелГУ» предпринять дополнительные маркетинговые шаги по созданию более комфортных условий организации образовательного процесса для слушателей, что не могло не отразиться на росте удовлетворенности слушателей.

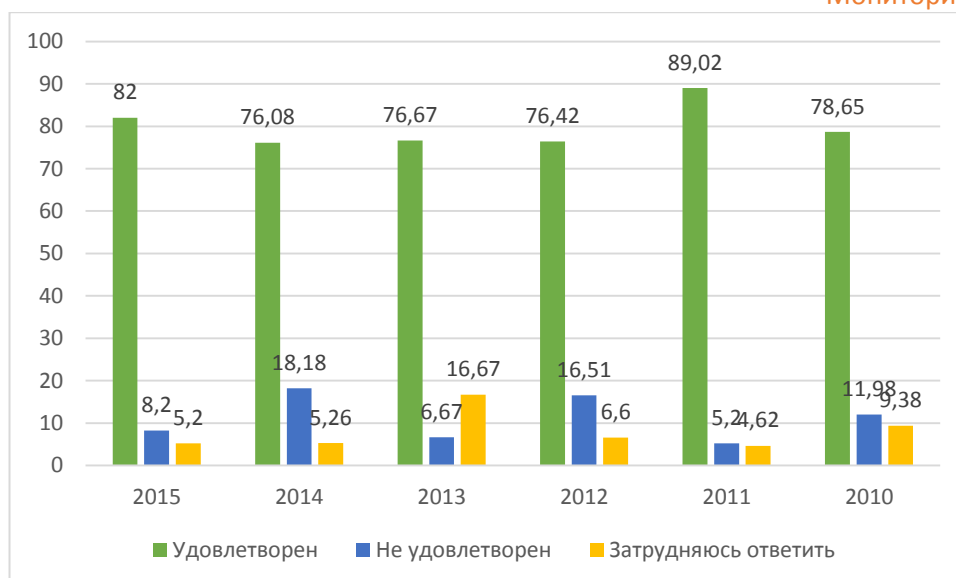


Диаграмма 56. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

Возможности определения выбора вариативных дисциплин оказались удовлетворены 85,1% опрошенных. По сравнению с данными опроса 2014 г, уровень удовлетворенности этой стороной образовательного процесса повысился на 22,75% при одновременном уменьшении количества слушателей, выбравших неудовлетворительный ответ (в два с половиной раза) (диагр. 57).

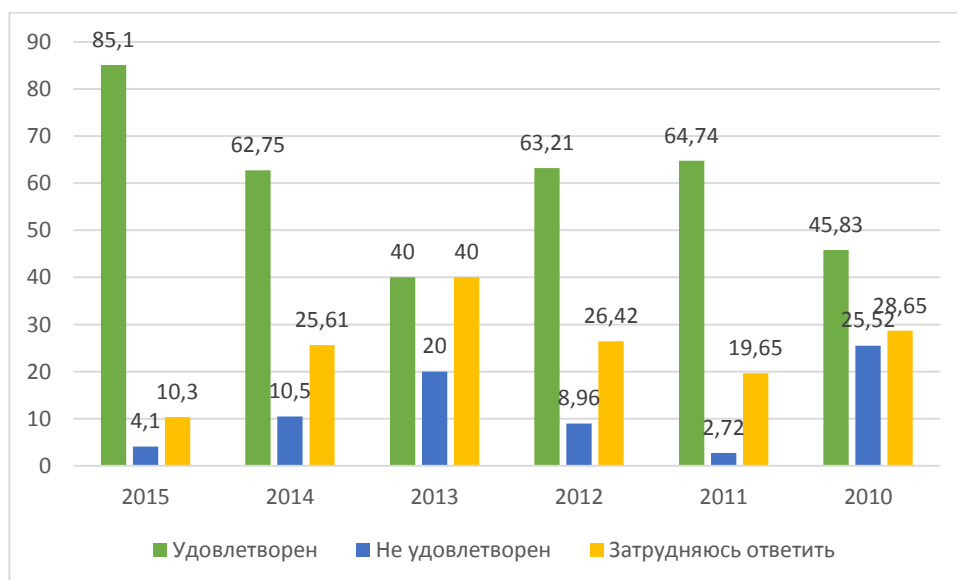


Диаграмма 57. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора вариативных дисциплин?»

Слушатели ДПО в подавляющем большинстве удовлетворены качеством преподавания (83,5%). Положительная динамика по этому показателю, после катастрофического падения в 2014 году, не может не

радовать, тем более, что количество неудовлетворенных данным показателем снизилось в два раза (диагр. 58).



Диаграмма 58. 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. Более половины опрошенных удовлетворены обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой (69,1%) – диаграмма 59.



Диаграмма 59. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Этот показатель на протяжении многих лет являлся проблемным для программ дополнительной подготовки. Но в этом году, на фоне положительной динамики он уверенно перемещается в зону средней удовлетворенности потребителей, при этом снижается не только количество

неудовлетворенных данной позицией, но и количество слушателей затруднившихся с ответом (19,1%) – именно эта группа была визитной карточкой данного показателя, наличие ее говорило о том, что слушатели не имеют представления о том, что их курсы должны быть обеспечены учебно-методической литературой и раздаточным материалом.

Оценивая доступность источников информации, слушатели ДПО, чаще всего указывали на доступность библиотек университета (57,7%) – *диаграмма 60*. Недостаточно высокая оценка доступности библиотек может быть связана с отсутствием у слушателей информации об имеющихся в университете возможностях. Так, треть респондентов (33,0%) затруднился высказаться по данному вопросу. В целом положительная динамика по данному вопросу не наблюдается.

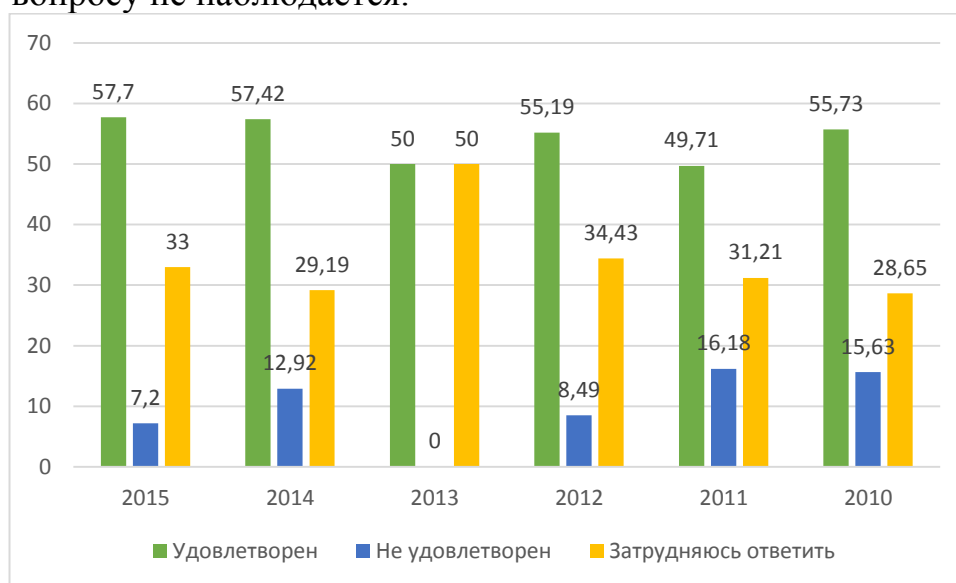


Диаграмма 60. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

Достаточно высоко респонденты оценили обеспеченность учебного процесса аудиториями. Чистота и оснащенность аудиторий удовлетворяет большинство респондентов – 81,4%, динамика удовлетворённости этим параметром положительная – 3% по сравнению с 2014 годом (диагр. 61).

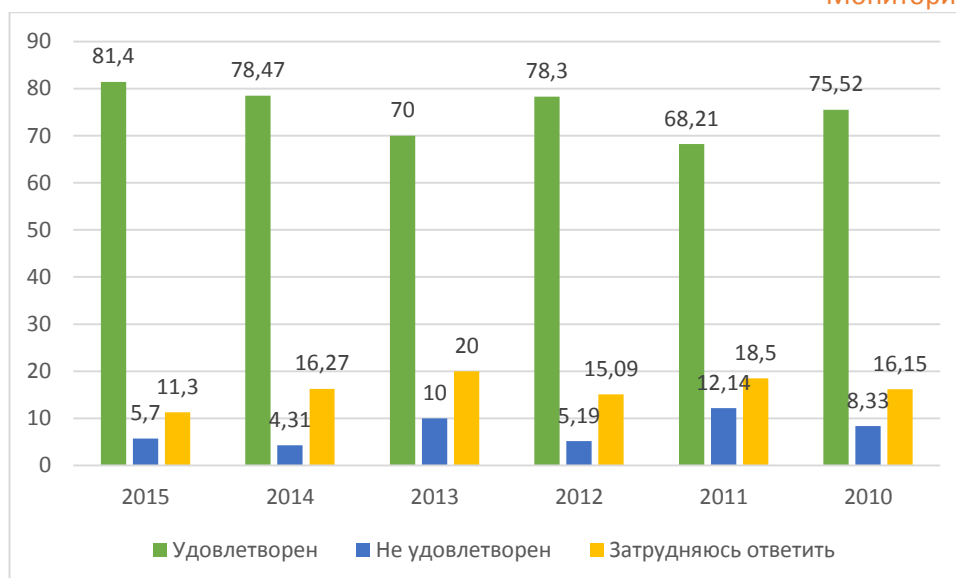


Диаграмма б1. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащённостью и чистотой аудиторий?»

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 (диагр. 62).

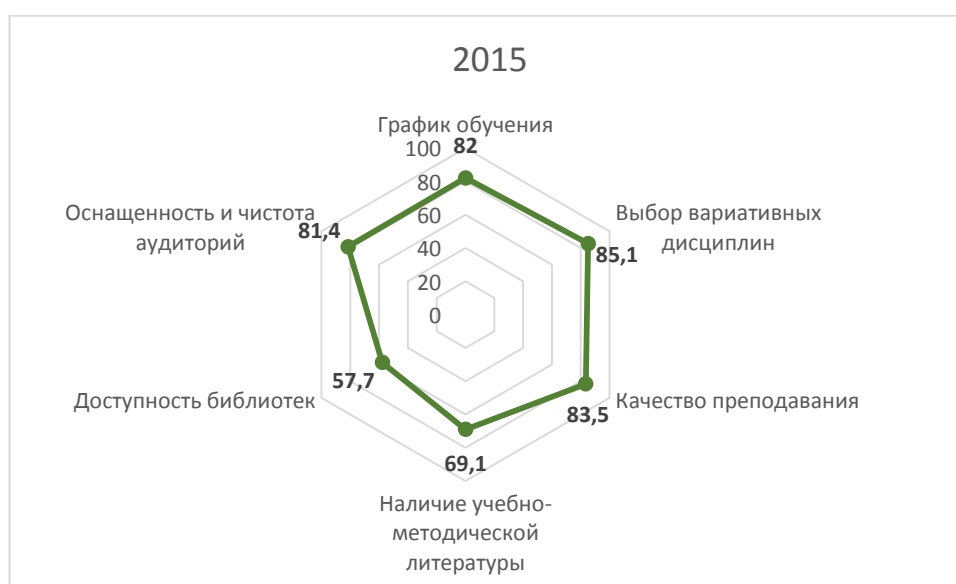


Диаграмма 62. Распределение ответов слушателей ДПО по блоку организации и оснащения образовательного процесса

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 6,72%, а затруднившихся с ответом, напротив, упала практически почти на 15% (диагр. 63). Показатель 2015 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.

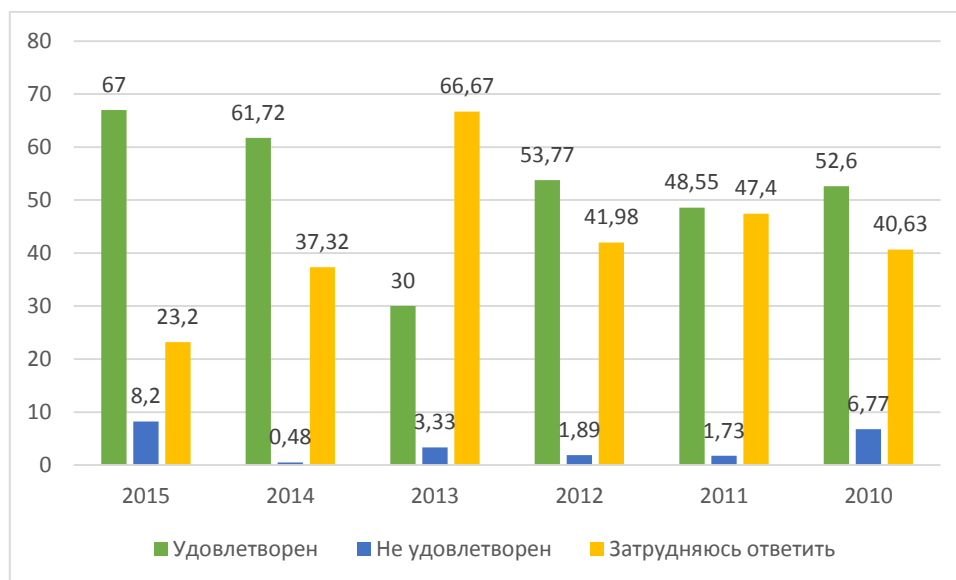


Диаграмма 63. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями участия в научно-исследовательской деятельности?»

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 64 и 65.

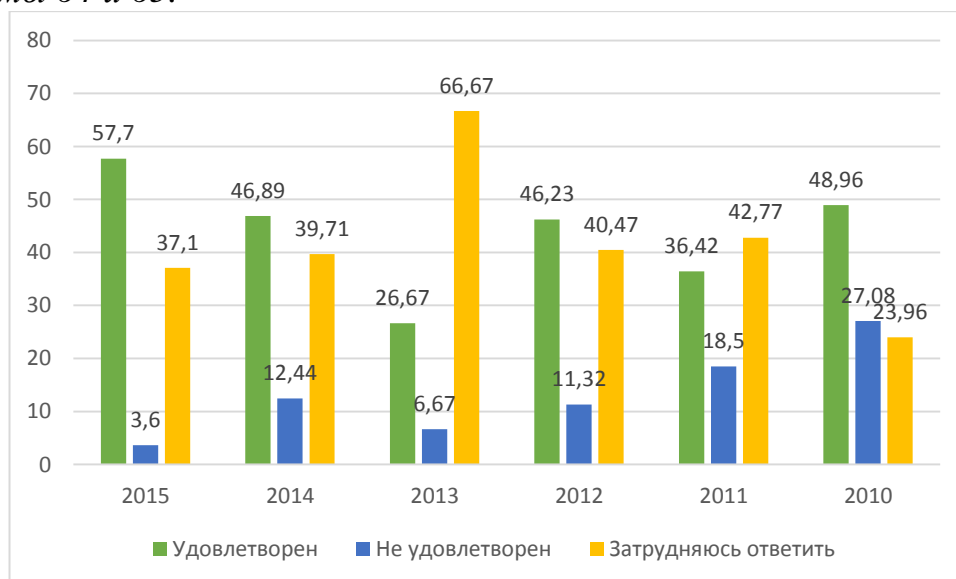


Диаграмма 64. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Оценка слушателями условий и качества питания существенно повысилась по сравнению с предыдущим годом (удовлетворенность 2014 – 46,89%, в 2015 г. – 57,7%), но в целом находится в состоянии нижнего уровня удовлетворенности, что говорит о существующих проблемах в этой области (диагр. 64).

Уменьшилась по сравнению с 2014 годом удовлетворённость слушателей ДПО возможностью получить качественную медицинскую помощь в университете (49,5%). На наш взгляд такие небольшие колебания находятся в пределах допустимой ошибки выборки, наряду с тем фактом, что медицинская помощь слушателем ДПО не предусмотрена договором (диагр. 65).

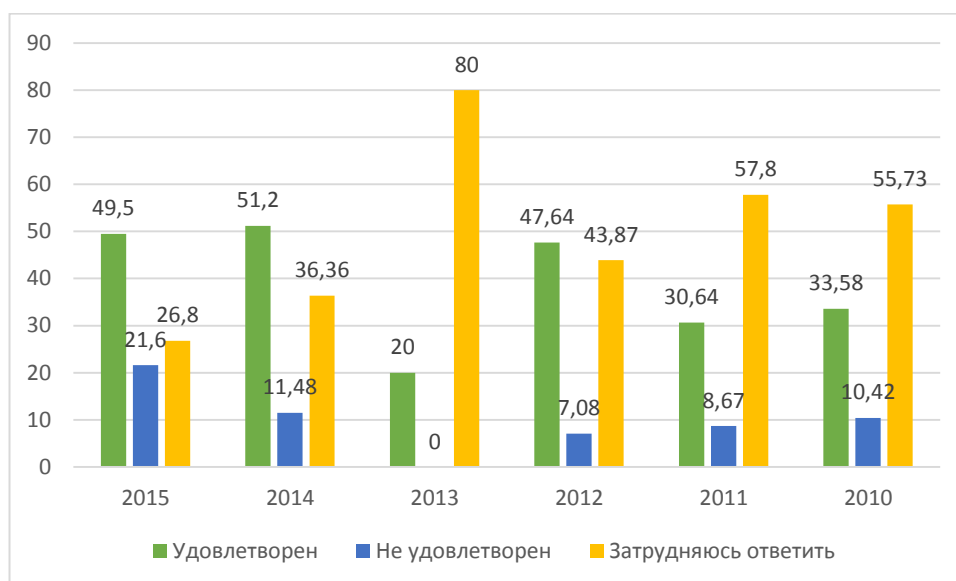


Диаграмма 65. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

Несколько вопросов были связаны с морально-психологическим климатом, определяющим процесс дополнительной подготовки. В частности, слушателям было предложено оценить уровень взаимоотношений администрации вуза и преподавателей к ним.

Подавляющее большинство респондентов данной группы (87,6%) этими взаимоотношениями оказалось удовлетворено, что почти на 20% больше, чем в прошлом году - *диаграмма 66*.



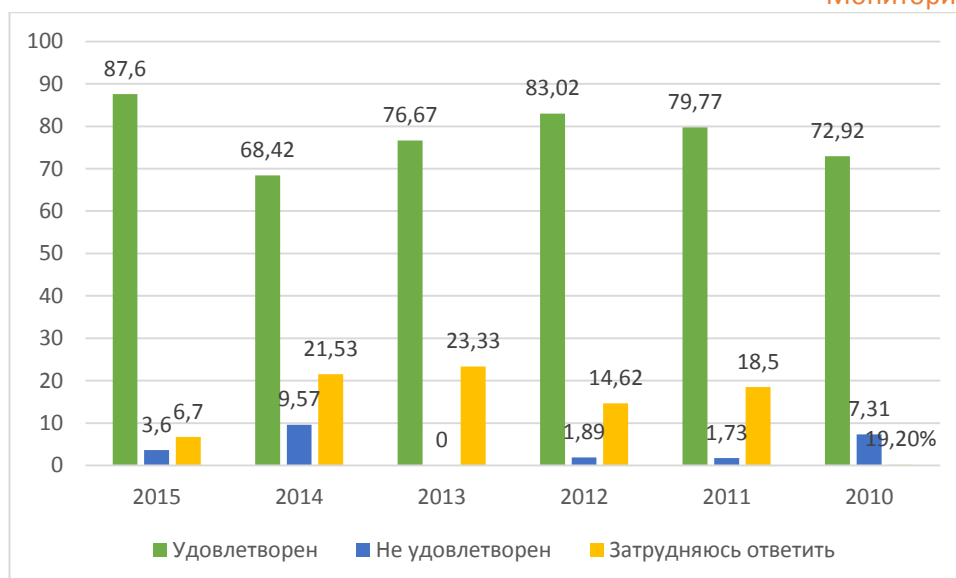


Диаграмма 66. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультетов и университета?»

В целом, рассматривая анализируемый блок, можно видеть существующие проблемы в бытовом обустройстве, которые отмечают слушатели, но, подчеркнем еще раз, что данные показатели для этой группы клиентов не являются определяющими.

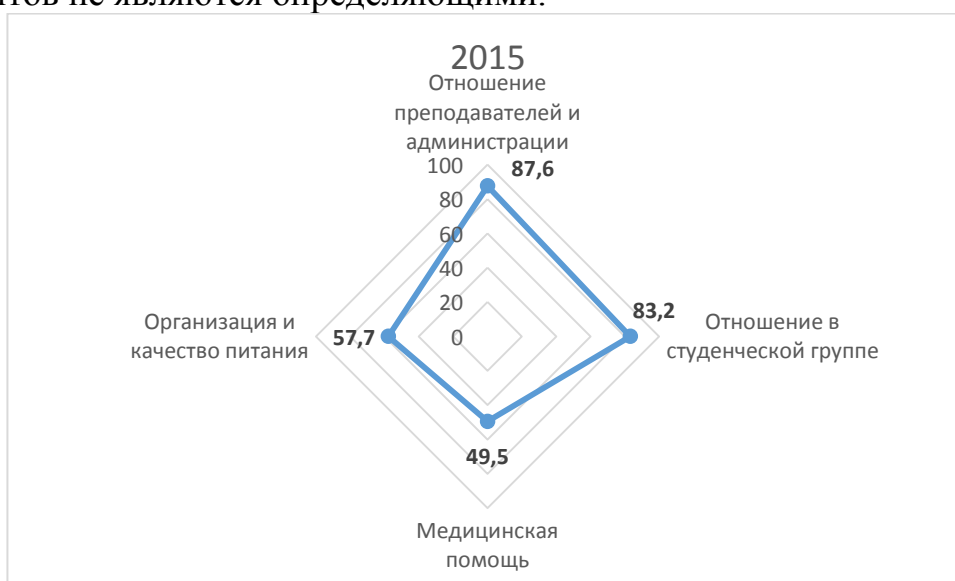


Диаграмма 67. Распределение ответов слушателей ДПО по блоку социально-бытовых условий и психологического комфорта

Дополнительной оценкой качества по направлению ДПО стало мнение респондентов о результате программы обучения и качестве работы преподавателей университета. Большинство респондентов высоко оценило качество преподавателей, поставив по всем параметрам высшую оценку (от 71,6% до 85,1% по различным показателям). Несколько сниженной можно

считать оценку качества по параметрам новизны и практичности материала (62,4% и 67,5% выставили оценку отлично). Наивысшей оценки удостоился показатель «возможность и желание оказать консультативную помощь» (85,1%).

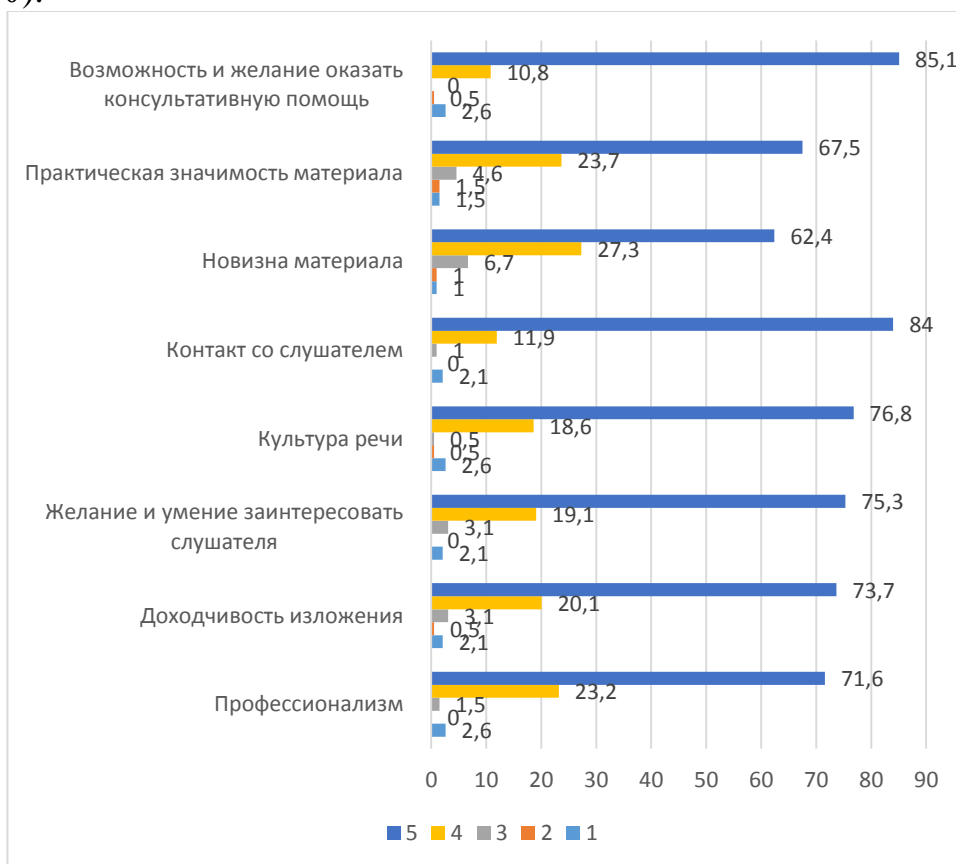


Диаграмма 68. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Оцените пожалуйста работу преподавателей, проводивших занятия, и программу целиком по пятибалльной системе: отлично – 5, хорошо – 4, среднее – 3, плохо – 2, очень плохо – 1»

В качестве основного результата обучения слушатели определили знания и умения, которые могли бы использоваться в профессиональной деятельности (31,5%), но значимым результатом считают также ту консультативную помощь, которую они получили на курсах (17,1% - именно качество этого показателя получило наиболее высокую оценку в предыдущем вопросе) и то, что это сможет повысить эффективность их труда (17,6%).

Негативный ответ, о потрачено мря времени, был выбран 0,6% респондентами. На наш взгляд, возможной точкой роста, формированием конкурентного преимущества программ НИУ «БелГУ», мог бы стать потенциал, не часто выбираемый респондентами в качестве ответа – установление нужных и полезных профессиональных связей (9,0%) (диагр. 69). «Нетворкинг» – современное направление, установление важных контактов и связей – вот тот привлекательный компонент, который могли бы закладывать в свои программы их создатели. Потенциал нетворкинга активно

используется организаторами зарубежных стажировок (например, INTAMT), такие встречи становятся обязательным звеном программ.

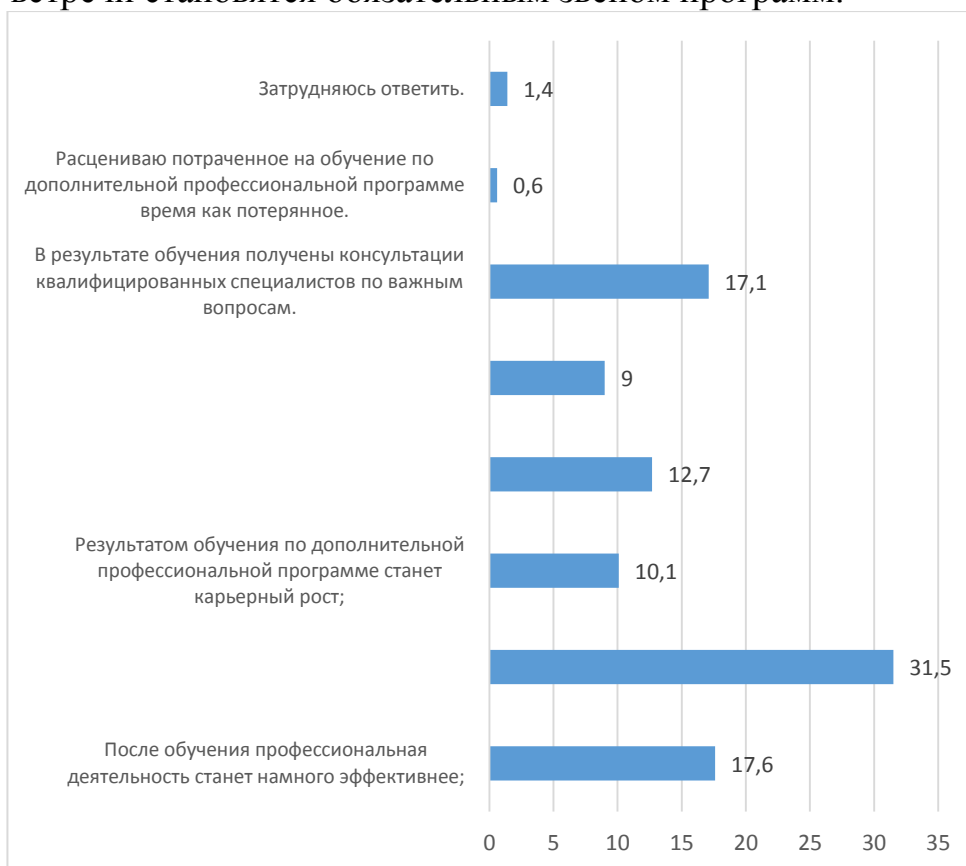


Диаграмма 69. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Укажите, пожалуйста, как Вы можете оценить результат Вашей программы обучения»

В целом, можно подвести следующий итог опроса по этой группе.

Замер удовлетворенности качеством слушателей курсов ДПО проводился по двум основным блокам: организация и оснащение учебного процесса и социально-бытовые и психологические условия обучения. Разброс оценок в этой группе респондентов также высок – от высокого уровня удовлетворенности до начального уровня неудовлетворенности.

Большинство значений имеют положительную динамику. Более других выросли в оценке потребителей такие показатели как: возможность выбора вариативных дисциплин, качество преподавания, отношение преподавателей и администрации.

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности возможностью получить медицинскую помощь, этот же показатель находится в зоне неудовлетворенности потребителей.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным снова становится блок социально бытовых условий.

### 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» (17,8%), «широкий выбор специальностей» (17,4%), «конкурентоспособность получаемого диплома» (14,8%) – *таблица 24.*

Таблица 24

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	210	14,8%	6	6.56%	10	20.00%	53	21.20%	54	21.60%	63	24.90%
Высокий уровень получаемых знаний	172	12,1%	3	3.28%	7	14.00%	44	17.60%	133	53.20%	50	19.76%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	253	17,8%	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	84	5,9%	16	16.39%	4	8.00%	45	18.00%	81	32.40%	42	16.60%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности	154	10,8%	28	27.87%	17	34.00%	93	37.20%	56	22.40%	124	49.01%
Наличие мер социальной поддержки	41	2,9%	5	4.92%	2	4.00%	46	18.40%	24	9.60%	50	19.76%
Широкий выбор специальностей	247	17,4%	44	44.26%	31	62.00%	106	42.40%	64	25.60%	98	38.74%
Приемлемая стоимость обучения	52	3,7%	18	18.03%	5	10.00%	30	12.00%	95	38.00%	35	13.83%

Взаимная ответственность студентов и преподавателей	38	2,7%	3	3.28%	-	-	16	6.40%	4	1.60%	15	5.93%
Безопасность, комфортность учебы	46	3,2%	26	26.23%	4	8.00%	23	9.20%	9	3.60%	22	38.74%
Доступность и полнота информации об университете	83	5,8%	38	37.70%	8	16.00%	48	19.20%	21	8.40%	35	13.83%
Другое (укажите)	22	1,5%	2	1.64%	2	4.00%	6	2.40%	3	1.20%	5	1.98%
Отличий не вижу	21	1,5%	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>	1423	100,0%	100	100.00%	50	100.00%	250	100.00%	250	100.00%	253	100.00%

В качестве недостатков НИУ «БелГУ» преподаватели указывали в основном высокую стоимость обучения (24,7%), недостаточный уровень получаемых знаний (8,4%) (табл. 25).

Таблица 25

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	%	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	26	4,0%	33	32.79%	13	26.00%	18	7.20%	8	3.20%	13	5.14%
Недостаточный уровень получаемых знаний	55	8,4%	54	54.10%	16	32.00%	46	18.40%	19	7.60%	45	17.79%
Поощрение "наушничества" и "стукачество"	22	3,4%	47	47.54%	5	10.00%	20	8.00%	12	4.80%	36	14.23%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	35	5,4%	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	26	4,0%	25	24.59%	4	8.00%	25	10.00%	22	8.80%	48	18.97%
Социальное	56	8,6%	20	19.67%	6	12.00%	49	19.60%	24	9.60%	61	24.11%

неравенство в доступе к социальным благам												
Высокая стоимость обучения	161	24,7%	21	21.31%	8	16.00%	36	14.40%	21	8.40%	33	13.04%
Отличий не вижу	83	12,7%	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	189	28,9%	6	6.56%	-	-	-	-	1	0.40%	-	-
Не ответили			2	1.64%	-	-	4	1.60%	-	-	-	-
<b>Всего</b>	<b>653</b>	<b>100,0%</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>

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»?» почти все респонденты (92,9%) ответили утвердительно. Высокий показатель корпоративной идентичности усугубляется и эскалацией положительной динамики по сравнению с 2014 годом (на период которого пришелся спад): показатель увеличил свое значение на 33,9%.

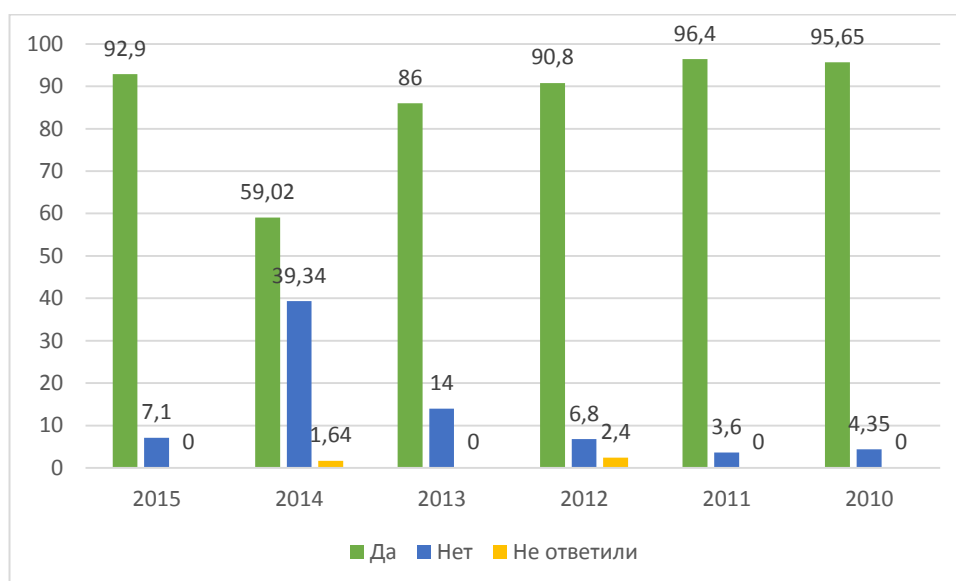


Диаграмма 70. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?»

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 (26,7%) и обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона (24,5%). Но

все-таки большинство опрошенных уверенно указали действующую миссию университета (32,8%) – реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки.

Таблица 26

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	113	24,5%	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	123	26,7%	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	10	2,2%	8	8.20%	2	4.65%	28	11.20%	18	7.20%	41	16.94%
Создание комплекса непрерывного профессионального образования	5	1,1%	3	3.28%	4	9.30%	40	16.60%	15	6.00%	41	16.94%
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	52	11,3%	2	1.64%	1	2.33%	17	6.80%	131	52.40%	27	11.16%
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	151	32,8%	13	13.11%	14	32.56%	76	30.40%	17	6.80%	73	30.17%
Другое (укажите)			2	1.64%	-	-	-	-	-	-	-	-
Затрудняюсь ответить	7	1,5%	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>	461	100,0%	100	100.00%	43	100.00%	253	100.00%	250	100.00%	250	100.00%

Что касается организации учебного процесса, то более всего преподаватели удовлетворены оптимальностью своего расписания (79,06% респондентов), чуть менее – обеспеченностью аудиториями (70,0%) и еще реже чистотой аудиторий и оснащенностью их современными техническими средствами обучения (56,09%). В сравнении с данными предыдущих опросов удовлетворенность двумя первыми показателями повысилась, а вот чистота аудиторий и их оснащенность техникой имеет небольшую негативную динамику (табл. 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
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
	2014	77.05	13.11	8.20
	<b>2015</b>	<b>79,6</b>	<b>11,1</b>	<b>9,3</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
	2014	60.66	31.15	6.56
	<b>2015</b>	<b>70,0</b>	<b>20,4</b>	<b>9,6</b>
Чистотой аудиторий и их оснащенностью 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
	2014	59.02	29.51	9.84
	<b>2015</b>	<b>56,9</b>	<b>30,0</b>	<b>13,1</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 50,8%, а учебно-методической литературой – 58,7%. Но, нельзя не отметить положительную динамику по этим вопросам – оба показателя перешагнули прошлогодний уровень неудовлетворенности, и теперь располагаются в зоне удовлетворительных значений. В то же время, доступностью электронных источников информации оказались довольны более 83,5% респондентов, а доступностью библиотек – 80,4%, что, несмотря на высокий уровень удовлетворенности потребителей, говорит о наличии отрицательной динамики по сравнению с



прошлым годом (снижение с показателей 90,16% и 81,97% соответственно) (табл. 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
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%
	2014	42.62%	49.18%	6.56%
	<b>2015</b>	<b>58,7</b>	<b>26,6</b>	<b>14,7</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%
	2014	81.97%	11.48%	4.92%
	<b>2015</b>	<b>80,4</b>	<b>8,9</b>	<b>10,7</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%
	2014	90.16%	6.56%	1.64%
	<b>2015</b>	<b>83,5</b>	<b>6,3</b>	<b>10,3</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%
	2014	39.34%	40.98%	18.03%
	<b>2015</b>	<b>50,8</b>	<b>22,4</b>	<b>26,8</b>

Таким образом, организация и обеспечение учебного процесса заслужили у преподавателей НИУ «БелГУ» в целом удовлетворительную оценку в этом году. Проблемы данная категория респондентов видит в недостаточной обеспеченности занятий аудиториями и обеспеченности образовательного процесса методической литературой и учебно-лабораторной базой.

Оснащением рабочего места полностью удовлетворена только половина преподавателей (52,4%). Еще меньше респонденты удовлетворены обеспеченностью кафедры множительной техникой (39,9%). Оптимальность режима работы в этом году имеет скачок положительного приращения и переходит в средний уровень удовлетворенности респондентов, уверенно приближается к 80% (74,8%, по сравнению с 57,38% предыдущего года) (табл. 29).

Таблица 29

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%
	2014	50.82%	40.98%	6.56%
	<b>2015</b>	<b>52,4</b>	<b>35,1</b>	<b>12,5</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
	2014	57,38	34,43	6,56
	<b>2015</b>	<b>74,8</b>	<b>12,5</b>	<b>12,7</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%
	2014	36.07%	60.66%	1.64%
	<b>2015</b>	<b>39,9</b>	<b>46,4</b>	<b>13,7</b>

Таким образом, рассматривая в целом блок организации и обеспеченности профессиональной деятельности, можно сказать о том, что всего показатели блока, кроме одного находятся в зоне положительной оценки, и, хотя, колебание их значений происходят от низкого до высокого уровня удовлетворенности, 6 из 9 показателей имеют положительную динамику. Отрицательная динамика незначительна и чаще всего укладывается в допустимую ошибку выборки. Особого внимания заслуживает показатель обеспеченности структурных подразделений множительной техникой, находящийся в зоне неудовлетворительных оценок.



Диаграмма 71. Сводные показатели по блоку организации и обеспечения деятельности

В социально-бытовом плане более всего преподавателей НИУ «БелГУ» радует организация охраны труда и его безопасности (75,6%), а менее всего – возможность получения социальной поддержки от университета (25,6%). Менее половины респондентов удовлетворены возможностью получения качественной медицинской помощи в случае необходимости – 47,6%; еще меньшее количество опрошенных отметило удовлетворенность качеством и организацией питания – 39,3% (табл. 30). Стоит отметить тот факт, что, кроме безопасности труда, все остальные позиции замера системы менеджмента качества этого блока уверенно переместились в зону неудовлетворительных оценок, имеют отрицательную динамику, и, более того, показатель удовлетворенности социальными мерами находится на грани перехода к высокому уровню неудовлетворенности.

Таблица 30

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%
	2014	44,26	45.90%	8.20%
	<b>2015</b>	<b>39,3</b>	<b>40,1</b>	<b>19,6</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%
	2014	52,46	13.11%	32.79%
	<b>2015</b>	<b>47,6</b>	<b>19,4</b>	<b>33,1</b>
Возможностью получения социальной поддержки от университета	2010	42,29	37.94%	19.76%
	2011	51,60	23.60%	24.80%
	2012	42,80	30.80%	25.20%
	2013	24,00	50.00%	26.00%
	2014	27,87	49.18%	21.31%
	<b>2015</b>	<b>25,6</b>	<b>42,1</b>	<b>32,3</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
	2014	63,93	11,48	22,95
	<b>2015</b>	<b>75,6</b>	<b>7,1</b>	<b>17,3</b>

Блок социально-бытовых условий является самым проблемным у данной группы респондентов (как в прочем, и по всему мониторингу) – 3 и 4 его показателей опустились в зоне неудовлетворительных значений. При этом меры социальной поддержки балансируют на уровне последнего уровня неудовлтворенности потребителей.

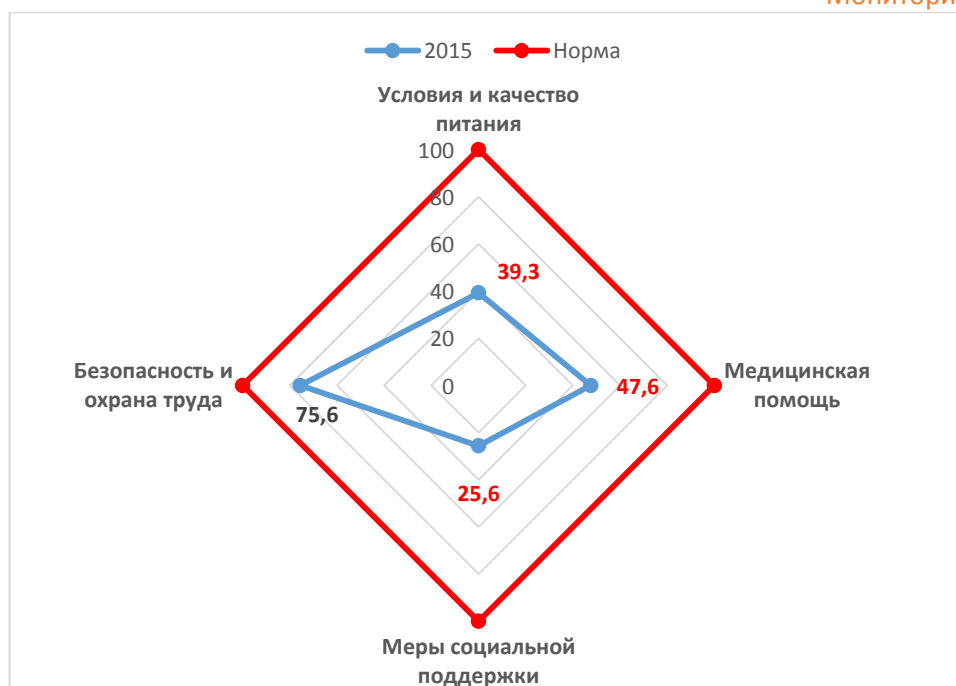


Диаграмма 72. Сводные показатели по блоку социально-бытовые условия

Возможности самореализации в НИУ «БелГУ» преподаватели оценили также менее сдержанно, чем в прошлом году. Практически все показатели этого блока переместились в средний уровень удовлетворенности, показывая пример галопирующей положительной динамики (пример такого скачка можно увидеть на значениях показателей «перспективы карьерного и профессионального роста» (с 27,87% до 60,3%), и «участие в принятии управленческих решений» (с 40,98% до 73,0%)). В этом году преподаватели особенно отмечают возможность реализации научных интересов (71,4%) и возможность участие в принятии управленческих решений (73,0%). Исключение составляет показатель гарантий занятости в соответствии с контрактом, его значение наименьшее в этой группе и составляет 58,5% (хотя и здесь мы находим весомую положительную динамику, переведшую данный показатель в категорию удовлетворительных значений) – *таблица 31*.

Таблица 31

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%
	2014	40.98%	32.79%	24.59%
	<b>2015</b>	<b>73,0</b>	<b>9,7</b>	<b>17,3</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%
	2014	49.18%	37.70%	11.48%
	<b>2015</b>	<b>66,1</b>	<b>21,0</b>	<b>12,9</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%
	2014	63.93%	22.95%	11.48%
	<b>2015</b>	<b>71,4</b>	<b>14,1</b>	<b>14,5</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%
	2014	27.87%	44.26%	26.33%
	<b>2015</b>	<b>60,3</b>	<b>14,1</b>	<b>25,6</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%
	2014	40.98%	42.62%	13.11%
	<b>2015</b>	<b>58,5</b>	<b>17,9</b>	<b>23,6</b>

В целом можно утверждать, что в НИУ «БелГУ» улучшаются условия для самореализации преподавателей, однако, уверенность в собственной занятости, что связано непосредственно с формированием приверженности к организации, пока не является визитной карточкой корпоративной культуры университета.

Существующую систему материальной мотивации в 2015 году респонденты оценили крайне негативно. Только 22,8% преподавателей удовлетворены зарплатой, надбавками и другими формами материального поощрения, на фоне 57,1% неудовлетворенных – *диаграмма 73*. При этом наблюдается отрицательная динамика в размере 5% по сравнению с 2014 годом (с 27,87% до 22,8% 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.

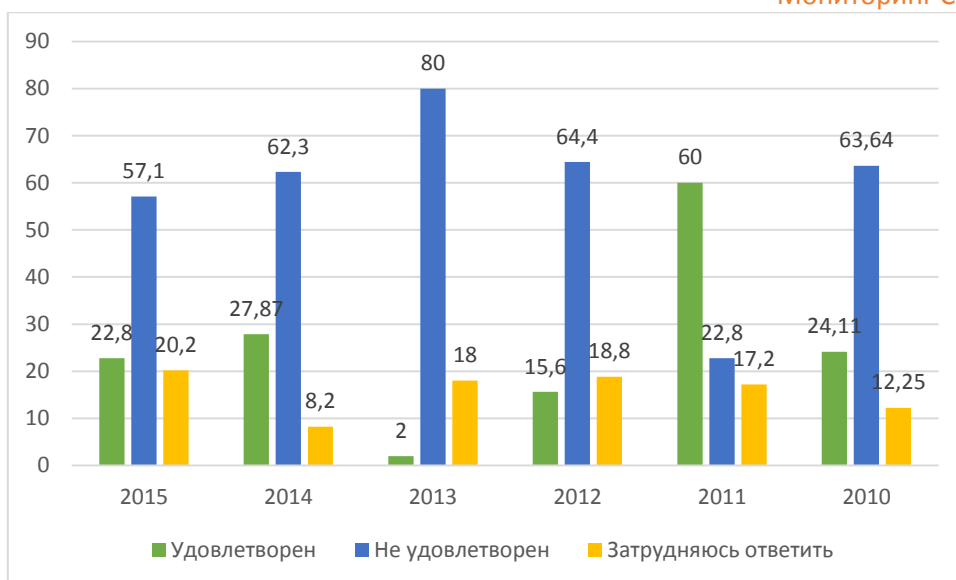


Диаграмма 73. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

Удовлетворены признанием своих успехов и достижений 44,8% преподавателей НИУ «БелГУ». По сравнению с прошлыми годами уровень удовлетворённости преподавателей этим параметром значительно повысился (более чем на 10%), хотя и остался в зоне неудовлетворенности потребителей – диаграмма 74.

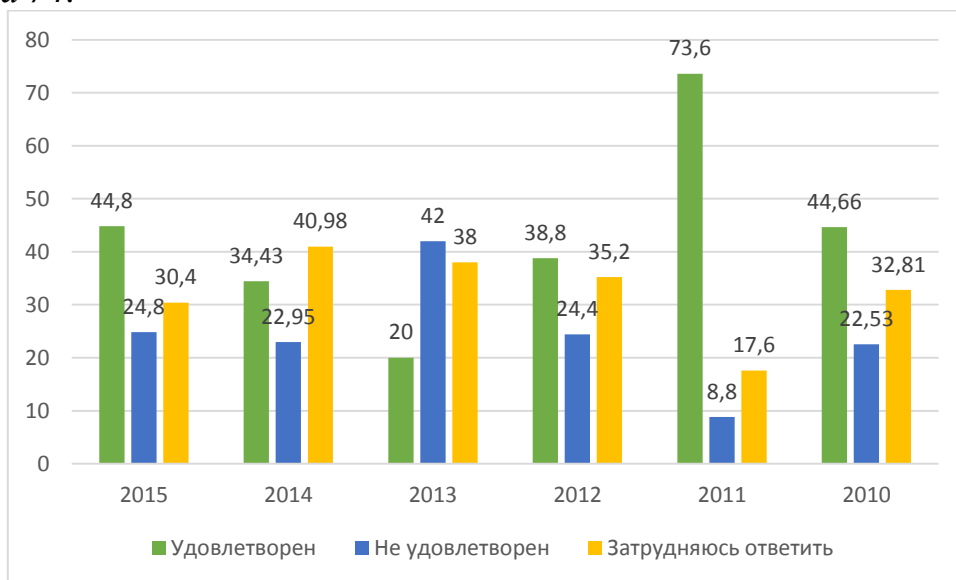


Диаграмма 74. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов и достижений?»

По итогу замера можно сделать вывод: сложившаяся в университете система материальной и моральной мотивации получила неудовлетворительную оценку у большинства преподавателей. Система требует пересмотра, качественной оценки и детального изучения аспектов неудовлетворенности по этим показателям. Данные позиции являются

показателями, прямо и косвенно относящимися и закрывающим основные потребности человека (особенно это касается материального стимулирования). Неудовлетворительная ситуация в этой области может повлечь за собой ряд необратимых последствий, минимальным из которых будет текучесть кадров.

Блок самореализации и стимулирования преподавателей можно было бы назвать благополучным, если бы не показатель материального стимулирования, практически перешагнувший рубеж высокого уровня неудовлетворенности потребителей. Решение проблем данного показателя заслуживает отдельного изучения и рассмотрения в соответствующих отделах и с привлечением ответственных и квалифицированных специалистов.

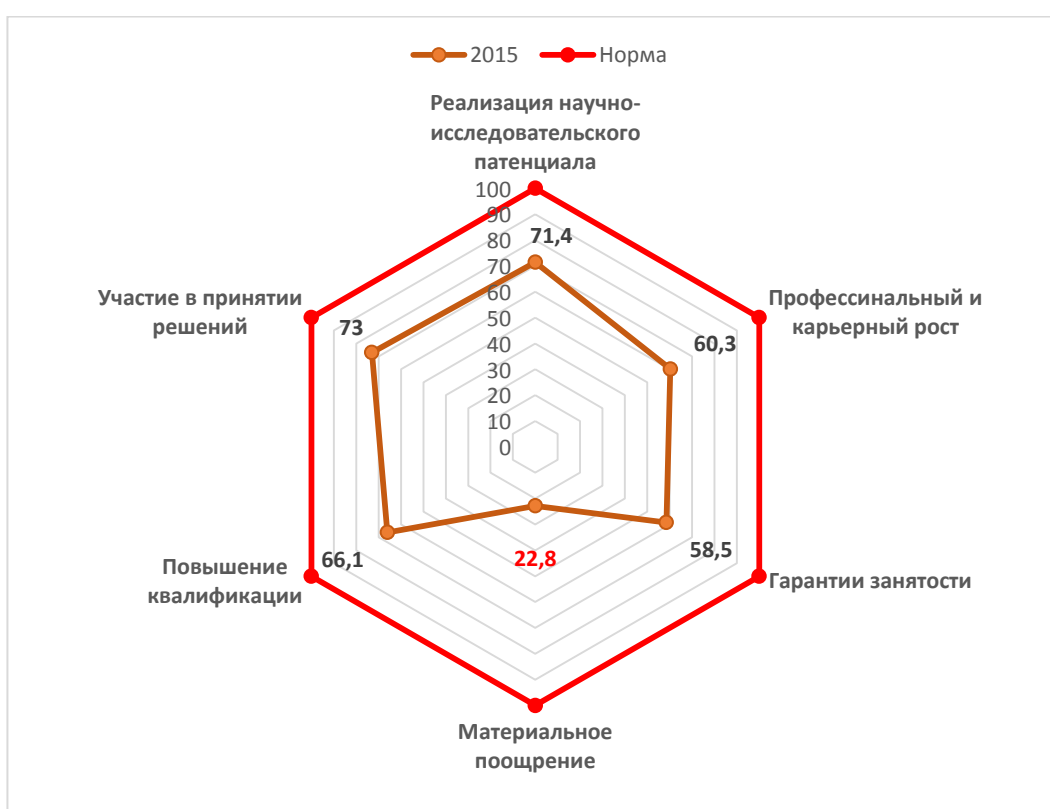


Диаграмма 75. Сводные показатели по блоку самореализации и стимулирования

Рассматривая показатели психологического комфорта преподавателей НИУ «БелГУ», можно утверждать, что подавляющее большинство респондентов полностью устраивают взаимоотношения, сложившиеся в их коллективах (на это указали 80,8% опрошенных). Причем эта оценка остаётся стабильно высокой, почти не изменившись по сравнению с 2010-2014 гг. (диагр. 76).

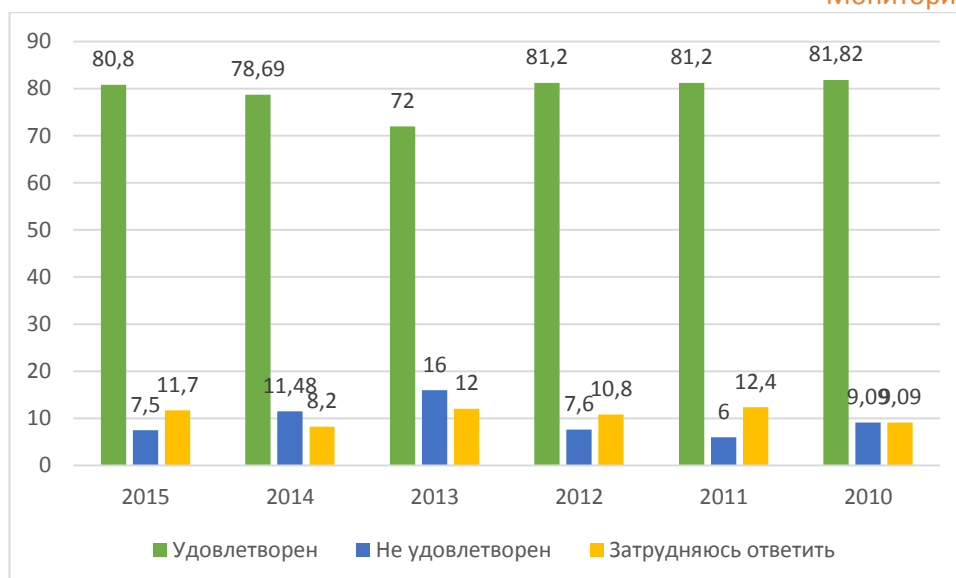


Диаграмма 76. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»

Оценка отношений с администрациями факультета и университета несколько ниже (68,1% удовлетворены), но все равно в зоне средних показателей удовлетворенности, причем имеет место скачок положительной динамики, повышение показателя, по сравнению с 2014 годом почти на 20% – *диаграмма 77.*

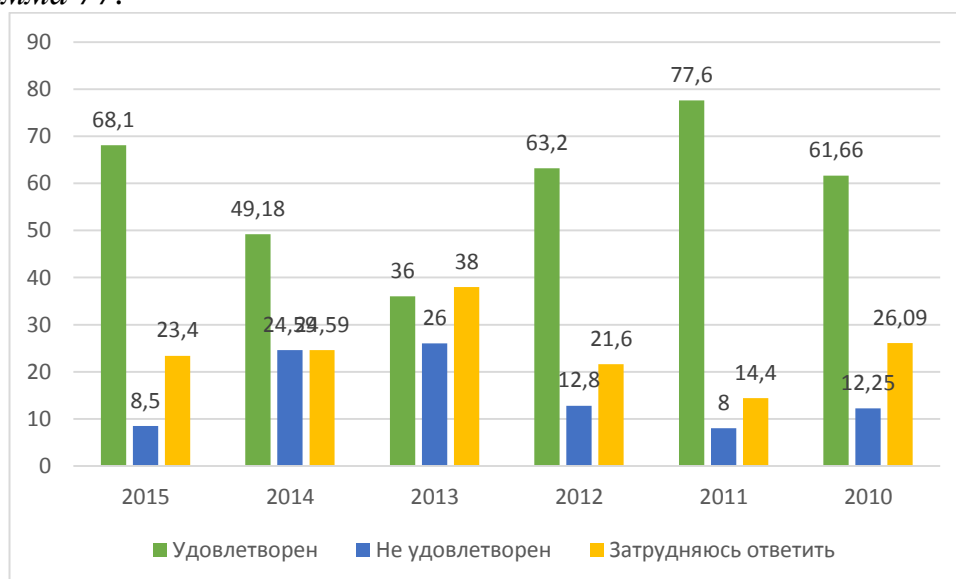


Диаграмма 77. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета?»





Диаграмма 78. Сводные показатели по блоку психологический комфорт

Удовлетворенность профессорско-преподавательского состава, как внутреннего клиента, имеет высокую амплитуду колебаний, опускаясь до среднего уровня неудовлетворенности по параметрам меры социальной поддержки и заработная плата и поднимаясь до высокого уровня удовлетворенности работой библиотек и доступностью информационных источников. По 1/3 показателей наблюдается отрицательная динамика, 6 из 22 показателей находятся в зоне неудовлетворенности. На наш взгляд такая ситуация требует безотлагательных мер и является кризисной.

Но положительная динамика по ряду показателей существует. Значительно изменились в оценке преподавателей в положительную сторону такие параметры как: оптимальность режима работы, охрана труда и его безопасность; существенно улучшилось к преподавателям отношение со стороны администрации структурных подразделений и университета. Более других выросли по своим значениям параметры блока мотивации и самореализации, некоторые из них увеличились в разы: так оценка участия в принятии управленческих решений повысилась на 33% и из уровня неудовлетворенности перешла сразу в средний уровень удовлетворенности; оценка перспектив профессионального и карьерного роста увеличилась более чем в два раза.

Чего нельзя сказать относительно такого параметру этого блока как материальное стимулирование – значение этого показателя находилось и в прошлом году в зоне близкой к высокому уровню неудовлетворенности, в этом же году оно практически переместилось туда и составило 22,8%. Значение этого показателя является вторым по рангу среди показателей низкого уровня всего мониторинга, к тому же имеющий отрицательную динамику. Так же снизили свое значение такие показатели как: доступность библиотек и доступность информационных ресурсов, оснащенность и чистота аудиторий, условия и качество питания и возможность получения медицинской помощи, меры социальной поддержки.

Последние три показателя одновременно имеют наиболее низкое значение из всей оценки преподавателями условий труда. Так же к наиболее низким, находящимся в зоне неудовлетворенности приблизились оценки наличия множительной техники, признания заслуг и достижений.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным стал блок социально бытовых условий. 3 из 4 его показателей находятся в зоне неудовлетворенности потребителя.

### 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 широкий спектр специальностей (17,4% и 16,2%). Несколько реже в качестве преимуществ университета сотрудники отметили: конкурентоспособность диплома (14,1%), возможность самореализации в научно-исследовательской деятельности (12,9%) и высокий уровень получаемых знаний (12,1%) – *таблица 32*.

Таблица 32

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	69	14,1%	9	18,18%	9	30,00%	22	27,50%	13	16,25%	23	23,00%
Высокий уровень получаемых знаний	59	12,1%	11	22,73%	4	13,33%	19	23,75%	38	47,50%	27	27,00%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	85	17,4%	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	25	5,1%	2	4,55%	3	10,00%	6	7,50%	26	32,50%	10	10,00%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности	63	12,9%	14	27,27%	8	26,67%	24	30,00%	13	16,25%	53	53,00%

Наличие мер социальной поддержки	14	2,9%	2	4.55%	3	10.00%	13	16.25%	5	6.25%	11	11.00%
Широкий выбор специальностей	79	16,2%	9	18.18%	13	43.33%	42	52.50%	16	20.00%	44	44.00%
Приемлемая стоимость обучения	17	3,5%	7	13.64%	6	20.00%	10	12.50%	19	23.75%	14	14.00%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	12	2,5%	4	9.09%	1	3.33%	1	1.25%	5	6.25%	3	3.00%
Безопасность, комфортность учебы	23	4,7%	11	22.73%	3	10.00%	13	16.25%	6	7.50%	7	7.00%
Доступность и полнота информации об университете	30	6,1%	2	4.55%	4	13.33%	9	11.25%	4	5.00%	14	14.00%
Отличий не вижу	10	2,0%	4	9.09%	-	-	2	2.50%	2	2.50%	2	2.00%
Не ответили	3	0,6%	2	4.55%	3	10.00%	-	-	1	1.25%	2	2.00%
<b>Всего</b>	<b>489</b>	<b>100,0%</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>

Среди недостатков в этой категории 21,7% приходится на долю ответов «высокая стоимость обучения». Недостаточный уровень получаемых знаний указали 13,5%, не увидели существенных отличий 14,3% – *таблица 33*.

Таблица 33

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Низкий престиж получаемого диплома	13	5,7%	2	4.55%	5	16.67%	4	5.00%	1	1.25%	12	12.00%
Недостаточный уровень получаемых знаний	31	13,5%	11	22.73%	10	33.33%	11	13.75%	7	8.75%	22	22.00%
Поощрение "наушничества" и "стукачество"	7	3,0%	7	9.09%	4	13.33%	5	6.25%	4	5.00%	8	8.00%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	11	4,8%	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	13	5,7%	2	4,55%	4	13,33%	5	6,25%	6	7,50%	10	10,00%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	22	9,6%	11	22,73%	4	13,33%	16	20,00%	7	8,75%	16	16,00%
Высокая стоимость обучения	50	21,7%	34	68,18%	8	26,67%	16	20,00%	10	12,50%	13	13,00%
Отличий не вижу	33	14,3%	4	9,09%	2	6,67%	20	25,00%	19	23,75%	16	16,00%
Затрудняюсь ответить	50	21,7%	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>230</b>	<b>100,0%</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 абсолютно понятна миссия НИУ «БелГУ», на это указали 96,4% респондентов (диагр. 79). По этому показателю отмечается значительный (невероятный!) прирост, по сравнению с замерами прошлого года (значение увеличено более чем в 3 раза). Так, в 2014 году положительно ответили 31,82% респондентов.

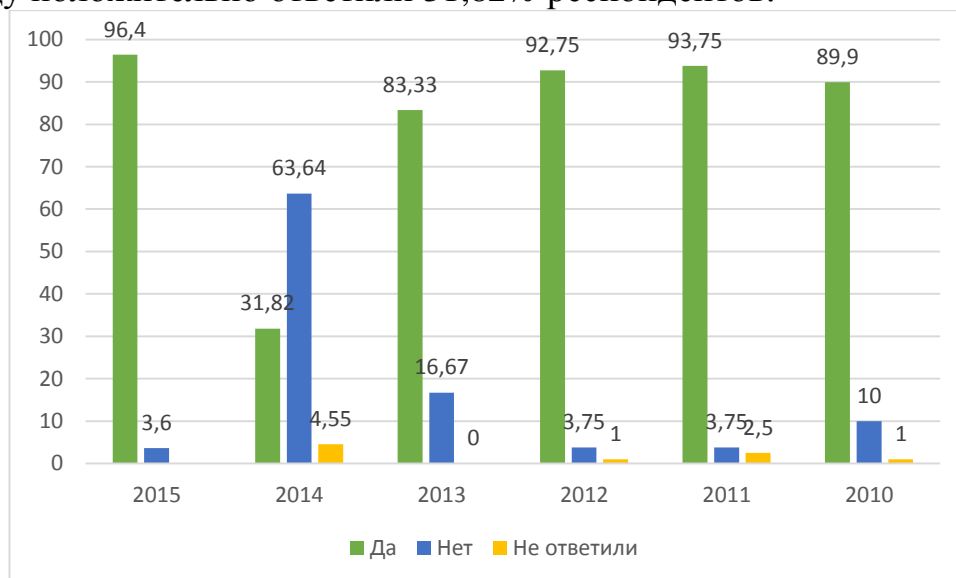


Диаграмма 79. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «Понятна ли Вам миссия НИУ «БелГУ»?»

Наибольшее количество респондентов указали, что миссия университета аккумулируется в выражении «Стремления к гармоничному синтезу современных тенденций развития высшего образования с

исторически сложившимися университетскими традициями, среди которых особое внимание уделяется триединству образовательной, исследовательской и культурообразующей функции» (33,8%) – что соответствует принятой миссии НИУ «БелГУ».

Таблица 34

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	43		2	4.55%	12	48.00%	36	45.00%	15	18.75%	37	41.57%
		26,9										
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	41		7	13.64%	11	44.00%	27	33.75%	26	32.50%	48	53.93%
		25,6										
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	0		2	4.55%	2	8.00%	5	6.25%	6	7.50%	8	8.99%
		0,0										
Стремления к гармоничному синтезу современных тенденций развития высшего образования с исторически сложившимися университетскими традициями, среди которых особое внимание уделяется триединству образовательной, исследовательской и культурообразующей функции	54		7	13.64%	4	16.00%	12	15.00%	7	8.75%	8	8.99%
		33,8										
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	3		9	18.18%	3	12.00%	5	6.25%	26	32.50%	3	3.37%
		1,9										

Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	13	8,1	4	9.09%	5	20.00%	20	16.85%	5	6.25%	15	25.00%
Затрудняюсь ответить	6	3,8	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>	160	100,0	50	100.00%	25	100.00%	80	100.00%	80	100.00%	100	100.00%

При оценке условий организации и обеспечения деятельности сотрудники университета указали, что режимом работы в 2015 году были довольны 69,9%, чуть более половины респондентов удовлетворено оснащение рабочего места (54,2%) – *таблица 35*. Все указанные позиции имеет положительную динамику и за исключением значения показателя оснащённости рабочего места, находятся в среднем уровне удовлетворенности.

Таблица 35

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%
	2014	50.00%	31.82%	13.64%
	<b>2015</b>	<b>54,2</b>	<b>30,1</b>	<b>15,7</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%
	2014	45.45%	36.36%	13.64%
	<b>2015</b>	<b>69,9</b>	<b>18,1</b>	<b>12,0</b>

Практически все сотрудники университета удовлетворены доступностью электронных источников информации (92,8%) – этот показатель в два с лишним раза увеличился по отношению к значению 2014 года (45,45%) (диагр. 80).

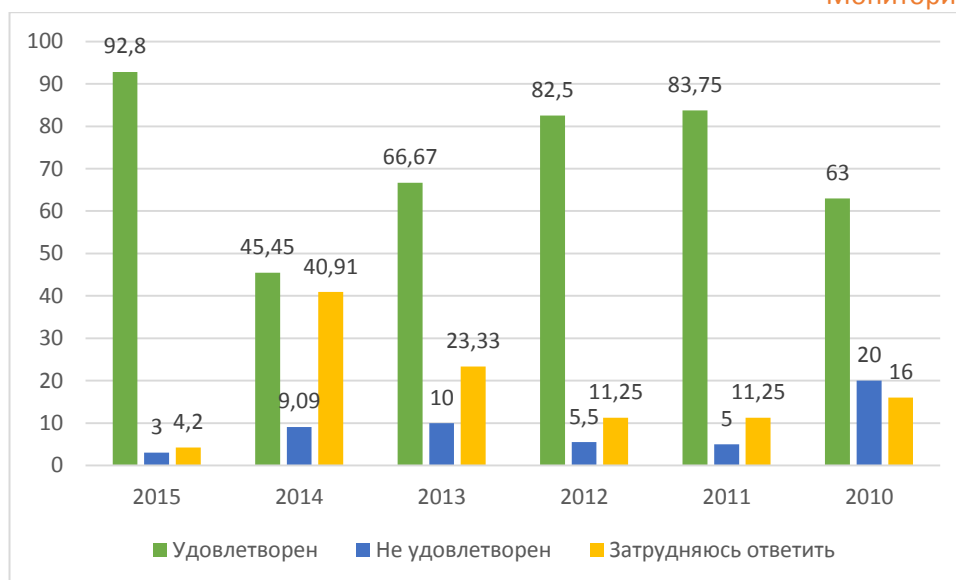


Диаграмма 80. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

В то же время обеспеченность методической литературой считают удовлетворительной существенно меньше опрошенных – 61,4%. Но в оценке этого параметра наблюдается существенная положительная динамика (диагр. 81) – увеличение произошло по сравнению с 2014 годом в два раза (со значения 31,8).

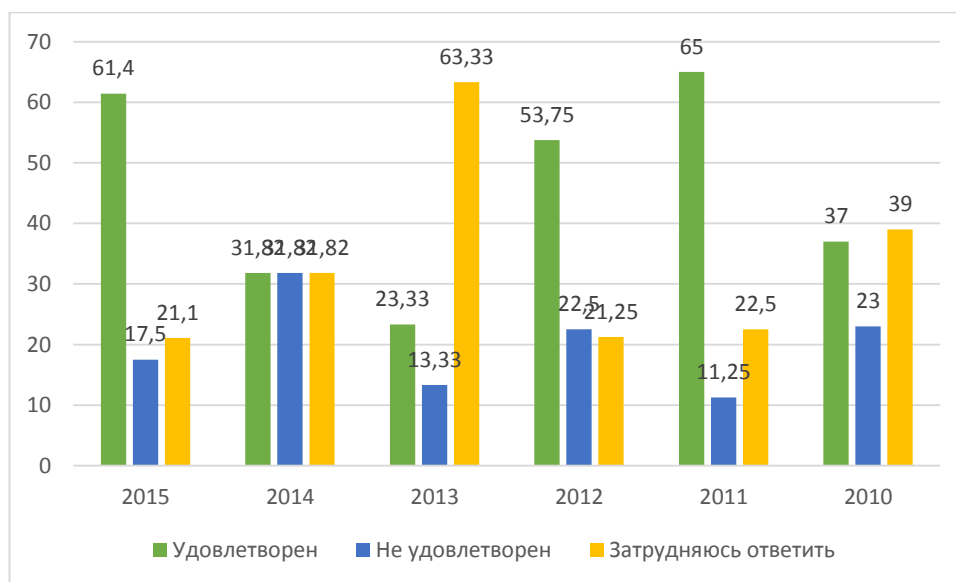


Диаграмма 81. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью методической литературой?»

Таким образом, по блоку организации и обеспечения деятельности показатели не высоки (за исключением доступности информационных источников), но имеют существенную положительную динамику и находятся в зоне положительных оценок потребителей.



Диаграмма 82. Сводные показатели по блоку организации и обеспечения деятельности

Половина опрошенных сотрудников видит реальные перспективы карьерного или профессионального роста для себя (51,2%) – этот показатель увеличился по сравнению с предыдущим годом на почти 20%. 54,2% удовлетворительно оценивают возможности повышения квалификации (положительная динамика почти такая же как и в предыдущем случае) – *таблица 36*. Также отмечается улучшение ситуации по гарантиям занятости среди сотрудников (с 50,0% до 65,7%) Хотя, в целом по данным позициям опроса существует положительная динамика, по сравнению с 2014 годом, показатели удовлетворенности здесь по-прежнему невысоки и находятся в низком уровне положительных значений.

Таблица 36

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%
	2014	36.36%	22.73%	36.36%
	<b>2015</b>	<b>54,2</b>	<b>24,1</b>	<b>21,7</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%
	2014	31.82%	40.91%	22.73%
	<b>2015</b>	<b>51,2</b>	<b>18,1</b>	<b>30,7</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%
	2014	50.00%	18.18%	27.27%
	<b>2015</b>	<b>65,7</b>	<b>14,5</b>	<b>19,9</b>



Возможностью участия в принятии управленческих решений удовлетворены 63,9% опрошенных (диагр. 83). 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).

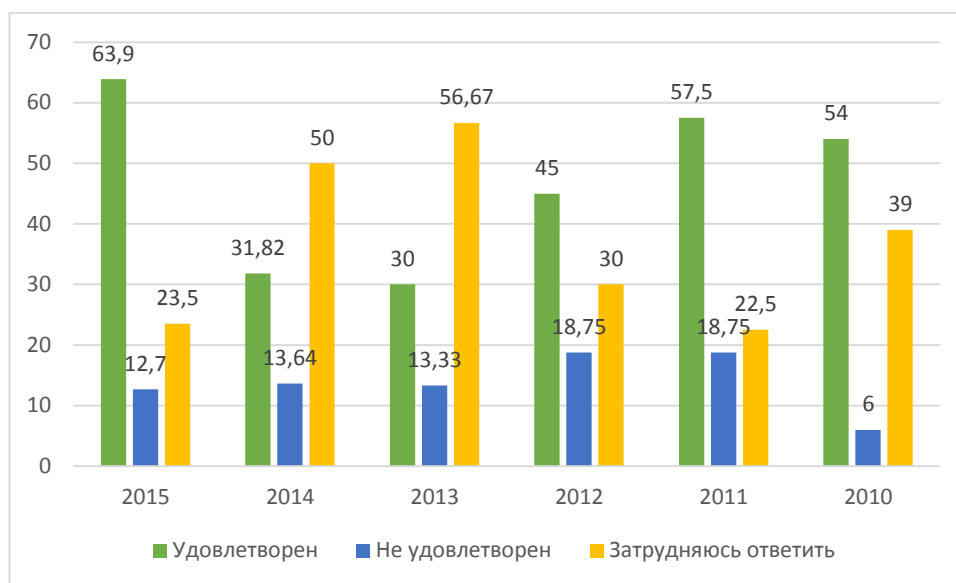


Диаграмма 83. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете?»

Полностью удовлетворены заработной платой всего лишь 19,9% сотрудников (небольшое падение по сравнению с 2014 годом), не удовлетворены – 53,0% (в 2014 таких было 54,55%) (диагр. 84). Показатель устойчиво закрепился в зоне высокого уровня неудовлетворенности потребителей. Являясь базовым, для анализа реализации основных потребностей сотрудников, он индицирует кризисную ситуацию, чреватую потерей лояльности и снижения уровня разделяемости корпоративной культуры университета. Не говоря уже о прогнозируемом снижении эффективности труда.

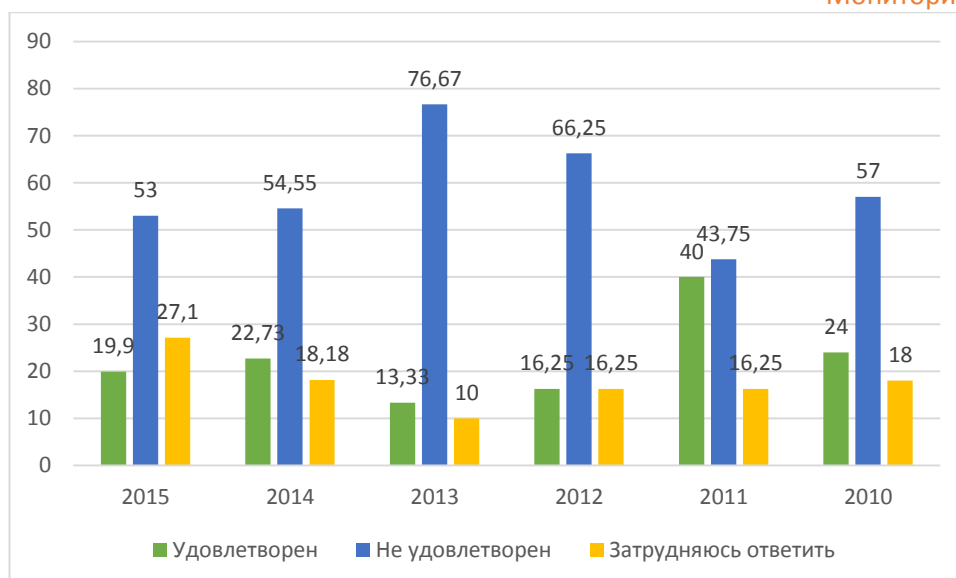


Диаграмма 84. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

Таким образом, подводя итог анализу блока самореализации и мотивации, имеет смысл подчеркнуть наличие невысокого уровня удовлетворенности по позициям этого блока и наличия острой, кризисной ситуации в области удовлетворенности материальным стимулированием.



Диаграмма 85. Сводные показатели по блоку самореализации и мотивации

Оценивая показатели блока социально-бытовых условий, сотрудники университета указали, что в большинстве случаев их удовлетворяет организация охраны труда и его безопасность (такой вариант выбрали 71,7% опрошенных). Треть сотрудников НИУ «БелГУ» удовлетворяют условия и качество питания (30,1%) – отрицательная динамика значения данного показателя существенна, снижение произошло на 20% по сравнению с 2014

годом. Возможности получения качественной медицинской помощи в случае необходимости и мер социальной поддержки от университета оценили 48,8% и 23,5% респондентов, при этом, по этим показателям произошло повышение удовлетворенности по сравнению с предыдущим годом, хотя и не позволило переместиться им в зону положительных оценок – эти показатели закрепились на низком и среднем уровне неудовлетворенности – *таблица 37*.

Таблица 37

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
	2014	50,00	27,27	18,18
	<b>2015</b>	<b>30,1</b>	<b>48,2</b>	<b>21,7</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%
	2014	31,82%	27,27%	36,36%
	<b>2015</b>	<b>48,8</b>	<b>22,3</b>	<b>28,9</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%
	2014	22,73%	45,45%	27,27%
	<b>2015</b>	<b>23,5</b>	<b>46,4</b>	<b>30,1</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%
	2014	63,93%	11,48%	22,95%
	<b>2015</b>	<b>71,7</b>	<b>9,6</b>	<b>18,7</b>

Таким образом, социально-бытовой блок состоит полностью из проблемных значений (исключение составляет показатель безопасности труда), расположенных ниже уровня удовлетворительных оценок.

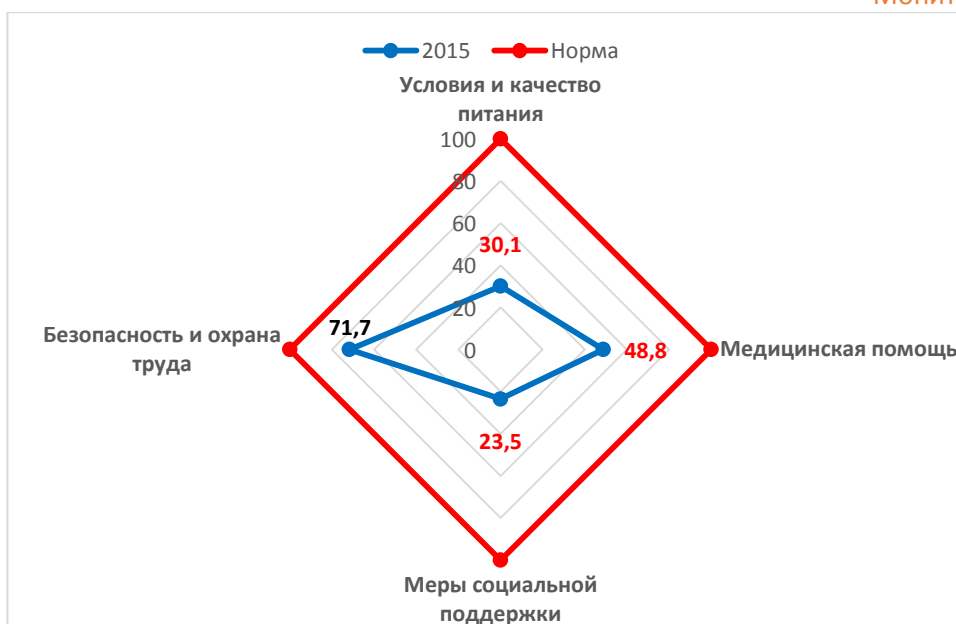


Диаграмма 86. Сводные показатели по блоку социально-бытовых условий

Удовлетворены признанием их успехов и достижений 44,0% сотрудников, при этом недовольны этим показателем 30,1% респондентов (диагр. 87). Динамика по сравнению с 2014 годом показывает практически двойное увеличение значения, но при этом не выводит показатель в зону удовлетворительных оценок.

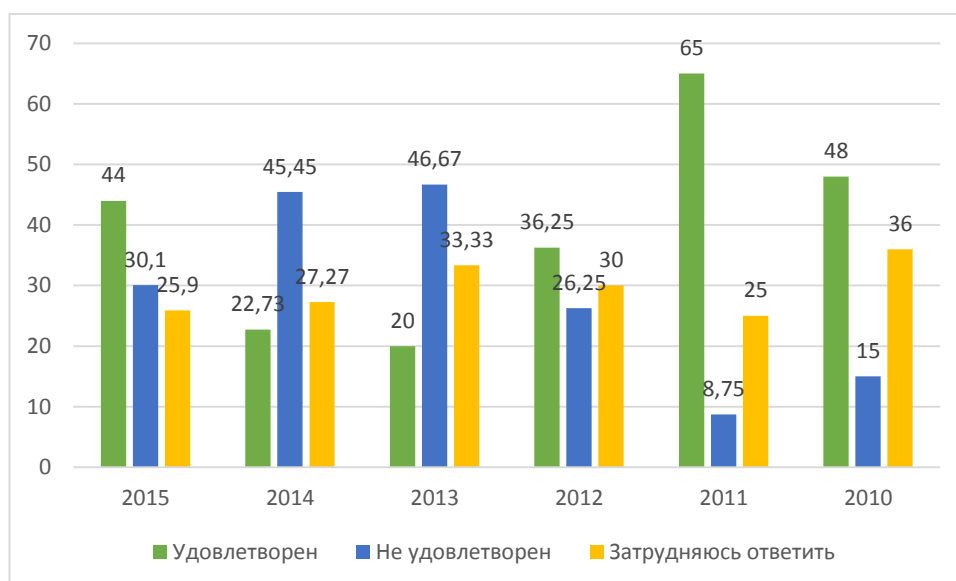


Диаграмма 87. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов, достижений?»

Оценки уровня социально-психологического комфорта у сотрудников университета в 2015 году значительно повысилась по сравнению с 2014 годом — удовлетворены взаимоотношениями в коллективе оказались 83,7%, вместо 59,09% сотрудников (2014 г.), отношением администрации факультета и университета довольны 61,4%, в то время как в 2014 году этот показатель имел значение только 27,27% – диаграммы 88 и 89.

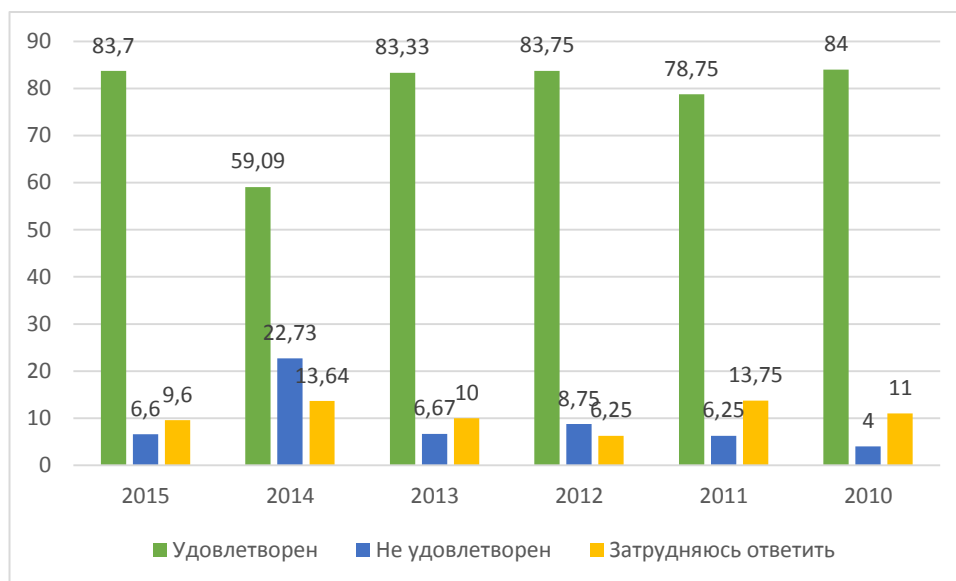


Диаграмма 88. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»

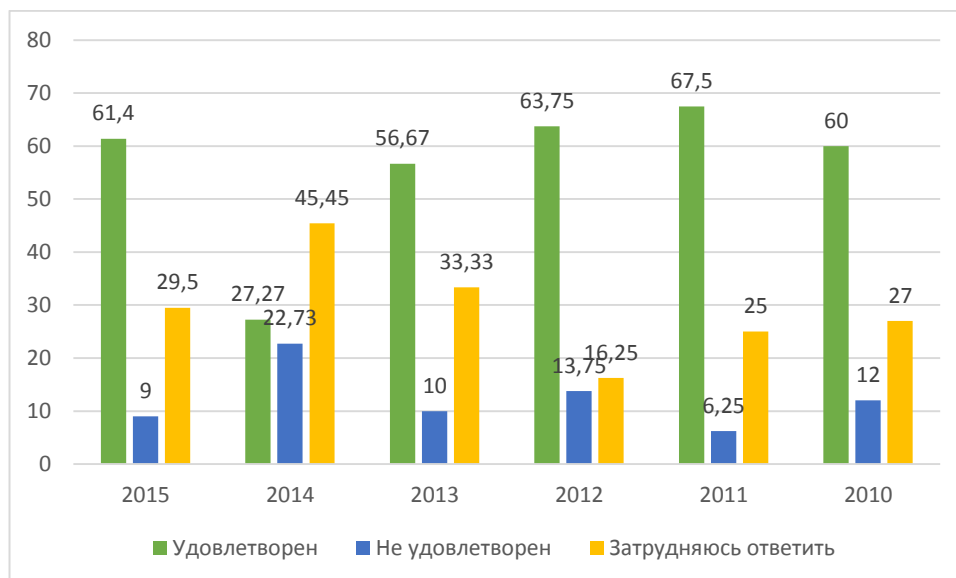


Диаграмма 89. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета, университета?»

Таким образом, можно сказать, что по блоку психологического комфорта самым проблемным является показатель признания заслуг и достижений, остальные показатели имеют положительную динамику и находятся в зоне положительных оценок.

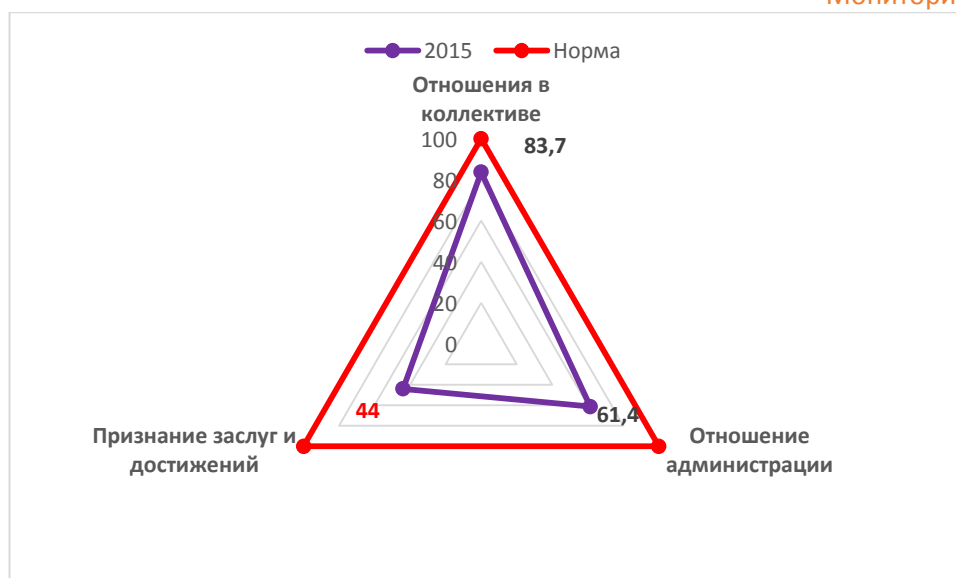


Диаграмма 90. Сводные показатели по блоку психологического комфорта

Замер удовлетворенности по сотрудникам университета позволил выяснить их мнение по следующим проблемным блокам: организация и оснащенность деятельности; стимулирование и социально-бытовые условия; психологический комфорт.

Мнения сотрудников распределились по разным показателям от высокого уровня удовлетворенности (доступность электронных источников и взаимоотношения в коллективе) до высокого уровня неудовлетворенности (материальное поощрение труда).

Прорывом в ряду положительной динамике качества можно назвать оценку доступности электронных источников информации и обеспеченность учебно-методической литературой, оценку возможности участия в принятии управленческих решений и признание успехов и достижений, отношение руководства и администрации (увеличение здесь произошло в 2 и более чем в 2 раза). Также произошли серьезные положительные изменения по показателям взаимоотношений в трудовом коллективе и перспективам профессионального и карьерного роста (более чем на 20%), возможности повышения квалификации и получения качественной медицинской помощи (на 18%), гарантии занятости по трудовому контракту (на 15%).

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности качеством и условиями питания, материальным стимулированием и заработной платой. Последний показатель является самым низким в ряду этого мониторинга по всем опрошенным группам.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным снова стал блок социально бытовых условий. Хотя надо отметить, что у сотрудников всего 4 показателя поднялись выше чем низкий уровень удовлетворенности. На сегодняшний день эта группа респондентов более других не удовлетворена параметрами качества деятельности.

### **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.

Оценке со стороны работодателей были подвергнуты профессиональные качества выпускников. Оценивая уровень теоретической и практической подготовки выпускников 29,5% работодателей находят его достаточно высоким (некоторое увеличение произошло по сравнению с 2014 годом – с 26,00%). Удовлетворительную оценку выпускникам ставит более 63,2% опрошенных (в 2014 - 38,00%). Неудовлетворение высказали незначительное количество работодателей - всего 1,3%. Повышение качества результата по сравнению с 2014 годом необходимо закрепить, введя дополнительные меры по его наращиванию (таблица 38). Практикоориентированность обучения, целевая и индивидуальная работа со

---

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

студентами, способна создать не просто прецеденты, а устойчивый позитивный бренд выпускника НИУ «БелГУ».

Таблица 38

Оценка работодателями уровня теоретической и практической подготовки выпускников НИУ «БелГУ»

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Высокий	69	29,5
2	Удовлетворительный	148	63,2
3	Неудовлетворительный	3	1,3
4	Затрудняюсь оценить	14	6,0
	Итого ответивших:	234	100,0

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 (81,2%). Этот показатель уменьшился на 2 процента, по сравнению с предыдущим годом (83,14%). Также высокую оценку получили такие качества будущих специалистов, как умение работать в коллективе (83,2%), уровень компьютерной грамотности (87,2%). Выше среднего были оценены такие показатели как наличием навыков самообучения (78,0%), умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям (69,6%), наличием профессиональных умений, практических навыков (62,0%). В то же время управленческие навыки и знания, а также навыки самоменеджмента работодатели удовлетворительно оценили только немногим более половины опрошенных (53,2 и 54,8% соответственно) – таблица 39.

Рассматривая негативные оценки, можно отметить также небольшую, но устойчивую негативную динамику – снижение удовлетворенности отмечено на 5 из 8 выделенных профессиональных результатов. Наибольшую неудовлетворенность работодатели высказывают относительно практических умения, профессиональных и управленческих навыков (18,0% и 17,2% соответственно).

Таблица 39

Распределение ответов работодателей на вопрос: «Характеризуя выпускника НИУ «БелГУ», в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессиональными 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%
	2014	83.17%	9.32%	7.51%
	<b>2015</b>	203(81,2%)	15(6,0%)	16(6,4%)
Наличием профессиональных умений, практических	2010	57.46%	11.84%	18.42%
	2011	69.05%	16.67%	10.88%



навыков	2012	70.71%	15.82%	11.11%
	2013	52.00%	24.00%	24.00%
	2014	72.13%	16.43%	11.44%
	<b>2015</b>	155(62,0%)	45(18,0%)	37(14,8%)
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%
	2014	79.13%	9.12%	11.75%
	<b>2015</b>	218(87,2%)	5(2,0%)	17(6,8%)
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%
	2014	60.74%	23.11%	16.15%
	<b>2015</b>	133(53,2%)	43(17,2%)	64(25,6%)
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%
	2014	57.12%	23.13%	19.75%
	<b>2015</b>	137(54,8%)	39(15,6%)	60(24,0%)
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%
	2014	69.34%	13.23%	17.43%
	<b>2015</b>	195(78,0%)	16(6,4%)	32(12,8%)
Умение 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%
	2014	85.41%	3.17%	11.42%
	<b>2015</b>	208(83,2%)	12(4,8%)	22(8,8%)
Умение 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%
	2014	67.74%	12.41%	19.85%
	<b>2015</b>	174(69,6%)	21(8,4%)	47(18,8%)

Оценивая личностные качества выпускников, работодатели высоко оценили их коммуникабельность (81,6% респондентов) и исполнительскую дисциплину (81,2%), добросовестность (78,0%) и ответственность (76,4%) – таблица 40. Наименьшую оценку получили такие качества как инициативность (62,0%) и способностью взять ответственность на себя (55,6%). Эти же качества имеют наибольшую негативную оценку (17,6% и 18,8%).

Таблица 40

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%
	2014	69.13%	13.73%	17.14%
	<b>2015</b>	155(62,0%)	44(17,6%)	40(16,0%)
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%
	2014	76.41%	8.23%	15.36%
	<b>2015</b>	191(76,4%)	27(10,8%)	21(8,4%)
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%
	2014	81.60%	7.32%	11.08%
	<b>2015</b>	197(78,8%)	24(9,6%)	19(7,6%)
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%
	2014	52.38%	20.01%	27.61%
	<b>2015</b>	139(55,6%)	47(18,8%)	57(22,8%)
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%
	2014	79.04%	8.31%	12.65%
	<b>2015</b>	195(78,0%)	12(4,8%)	35(14,0%)
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%
	2014	74.28%	10.31%	15.41%
	<b>2015</b>	187(74,8%)	17(6,8%)	38(15,2%)
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%
	2014	62.53%	12.27%	25.20%
	<b>2015</b>	174(69,6%)	26(10,4%)	41(16,4%)
Исполнительской дисциплиной	2010	70.61%	3.51%	13.60%
	2011	74.15%	7.14%	14.63%
	2012	71.72%	10.44%	14.48%
	2013	70.00%	16.00%	14.00%
	2014	73.41%	11.30%	84.71%
	<b>2015</b>	203(81,2%)	23(9,2%)	17(6,8%)
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%
	2014	72.04%	8.39%	19.48%
	<b>2015</b>	171(68,4%)	28(11,2%)	44(17,6%)

Оценивая необходимость качеств, являющихся определяющими при приеме выпускника на работу, по мнению работодателей, выявляются следующие критерии отбора: уровень теоретической подготовки по профессии (17,1%), наличие профессиональных умений, практических

навыков (такой вариант выбрали 24,00% опрошенных). Достаточно значимыми работодателями считают: хорошую обучаемость и стремление к новым знаниям (8,8%), ответственность (8,7%), целеустремленность, желание проявить себя (7,5%) (таблица 41).

Таблица 41

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

	Количество											
	2015		2014		2013		2012		2011		2010	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Уровень теоретической подготовки по профессии	128	17,1	15	30.00%	14	28.00%	115	38.72%	125	42.52%	71	31.14%
Наличие профессиональных умений, практических навыков	179	24,0	10	20.00%	25	50.00%	169	56.90%	179	60.88%	133	58.33%
Наличие управленческих знаний, умений, навыков	8	1,1	2	4.00%	3	6.00%	23	7.74%	19	6.46%	26	11.40%
Уровень компьютерной грамотности	39	5,2	5	10.00%	13	26.00%	62	20.88%	69	23.47%	68	29.82%
Наличие навыков самоменеджмента	1	0,1	1	2.00%	2	4.00%	8	2.69%	14	4.76%	3	1.32%
Наличие навыков самообучения	36	4,8	1	2.00%	7	14.00%	32	10.77%	38	12.93%	35	15.35%
Умение быстро и легко адаптироваться к новым условиям	24	3,2	1	2.00%	7	14.00%	58	19.53%	35	11.90%	27	11.84%
Инициативность	11	1,5	1	2.00%	1	2.00%	22	7.41%	19	6.46%	14	6.14%
Коммуникабельность	22	2,9	2	4.00%	7	14.00%	37	12.46%	20	6.80%	12	5.26%
Хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям	66	8,8	3	6.00%	18	<b>36.00%</b>	88	29.63%	66	22.45%	68	29.82%
Добросовестность	33	4,4	1	2.00%	5	10.00%	54	18.18%	62	21.09%	36	15.79%
Ответственность	65	8,7	1	2.00%	17	<b>34.00%</b>	112	37.71%	89	30.27%	68	29.82%

Способности к творчеству, инновациям	19	2,5	1	2.00%	5	10.00%	19	6.40%	16	5.44%	22	9.65%
Исполнительская дисциплина	32	4,3	3	6.00%	7	14.00%	21	7.07%	13	4.42%	22	9.65%
Целеустремленность, желание работать и проявить себя	56	7,5	1	2.00%	6	12.00%	34	11.45%	41	13.95%	31	13.60%
Умение работать в коллективе	21	2,8	1	2.00%	3	6.00%	44	14.81%	33	11.22%	34	14.91%
Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	2.00%	1	2.00%	1	0.34%	8	2.72%	1	0.44%
Не ответили	7	0,9	-	-	-	-	1	0.34%	1	0.34%	-	-
<b>Всего</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>	<b>276</b>	<b>100.00%</b>	<b>294</b>	<b>100.00%</b>	<b>228</b>	<b>100.00%</b>

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;

б) 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 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 76,4% работодателей. Увеличение количества работодателей, готовых к сотрудничеству (более чем в два раза по сравнению с 2014 годом – их было

---

<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).

<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.

34,49%) является индикатором удовлетворенности работодателей формами, результатами и перспективами таких форм взаимоотношений с университетом. Этот факт подтверждает снижением количества работодателей неготовых к установлению контакта с вузом (с 22,95% в 2014 году до 4,5% в 2015), и остающихся на позиции нейтралитета (с 40,98% в 2014 году до 18,6%) (диагр. 91).

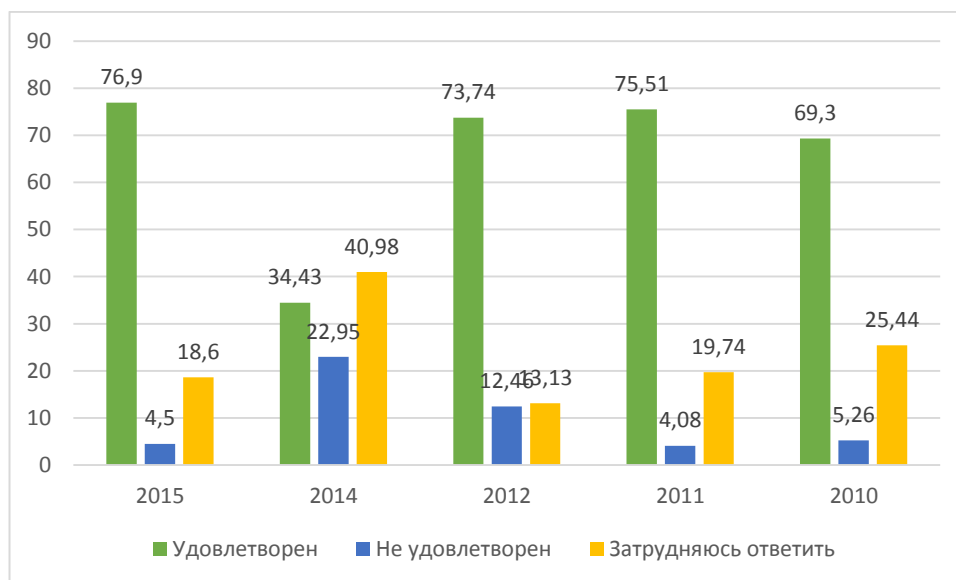


Диаграмма 91. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Готовы ли Вы к сотрудничеству с администрацией НИУ «БелГУ» по вопросам качества подготовки выпускников?»

Среди работодателей, имеющих опыт взаимодействия с администрацией университета и факультетов, половина удовлетворена организацией сотрудничества и возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию (51,6% и 53,6%). Возможностями привлечения студентов на работу в свою организацию и реагированием администрации университета на запросы и жалобы удовлетворены менее половины работодателей (по 42,4% и 41,6% соответственно). – таблица 42.

Таблица 42

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%
	2014	54.43%	3.78%	11.79%
	<b>2015</b>	129(51,6%)	2(0,8%)	15(6,0%)
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%
	2014	46.90%	5.32%	17.53%
	<b>2015</b>	106(42,4%)	10(4,0%)	28(11,2%)
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%
	2014	53.47%	2.78%	16.32%
	<b>2015</b>	134(53,6%)	5(2,0%)	11(4,4%)
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%
	2014	39.13%	5.31%	27.06%
	<b>2015</b>	104(41,6%)	3(1,2%)	38(15,2%)

Меньше половины опрошенных работодателей, выразила желание выступать заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов (35,2% по сравнению с 64,43% опрошенных в 2014 году) (диагр. 92). Отрицательная динамика по этому вопросу вызывает недоумение, при общей, в принципе, позитивной оценке всех аспектов сотрудничества работодателями.



Диаграмма 92. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Хотели бы Вы выступать заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов?»

В качестве таких направлений работодателями указаны: прохождение практики и стажировки в организации студентами НИУ «БелГУ» (28,3%), целевая подготовка специалистов для организации (22,8%), привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации (14,3%), переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ» (11,4%).

Таблица 43

По каким направлениям Вы готовы сотрудничать с НИУ «БелГУ»?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Целевая подготовка специалистов для организации	54	22,8



2	Переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ»	27	11,4
3	Прохождение практики и стажировки в организации студентами НИУ «БелГУ»	67	28,3
4	Привлечение студентов для временной, сезонной работы в организации	12	5,1
5	Привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации	34	14,3
6	Совместная профориентационная работа	12	5,1
7	Совместная проектная и научно-исследовательская деятельность	13	5,5
8	Проведение мастер-классов, семинаров для студентов и выпускников НИУ «БелГУ»	6	2,5
9	Оценка проектов, выпускных квалификационных работ по направлениям деятельности организации	8	3,4
10	Довузовская подготовка абитуриентов	1	0,4
11	Открытие новых кафедр	0	0,0
12	Разработка рабочих программ, программ учебной практики	1	0,4
13	Другое	2	0,8
	Итого ответивших:	237	100,0

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

В зоне удовлетворенности работодатели развитие всех профессиональных и личностных качеств выпускников. 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

Внутривузовский мониторинг системы менеджмента качества 2015 года был проведен по всем группам внутренних и внешних клиентов университета и общая выборка участников составила 4 892 человека. Респонденты были распределены следующим образом

- абитуриенты – 400;
- обучающиеся НИУ «БелГУ» (студенты – 3164, аспиранты – 220, слушатели курсов ДПО – 196) – 3580;
- преподаватели – 496;
- сотрудники – 166;
- работодатели – 250.

Благодаря слаженной работе ответственных за проведение мониторинговых замеров сотрудников, планируемые исследования обеспечены максимальной выборкой, позволяющей делать достоверные выводы о значениях каждого показателя.

Для подготовки выводов, рациональных и конструктивных рекомендаций были проведены дополнительные расчеты мониторинговых данных. Для этого введено понятие уровня удовлетворенности и неудовлетворенности по показателям СМК. Пределы каждого уровня в процентном соотношении определены следующим образом.

- 1) Низкий уровень удовлетворенности клиентов: 50-65%;
- 2) Средний уровень удовлетворенности клиентов: 66-80%;
- 3) Высокий уровень удовлетворенности клиентов: 81-100%;
- 4) Низкий уровень неудовлетворенности клиентов: 49-35%;
- 5) Средний уровень неудовлетворенности клиентов: 34-20%;
- 6) Высокий уровень неудовлетворенности клиентов: 20-0%.

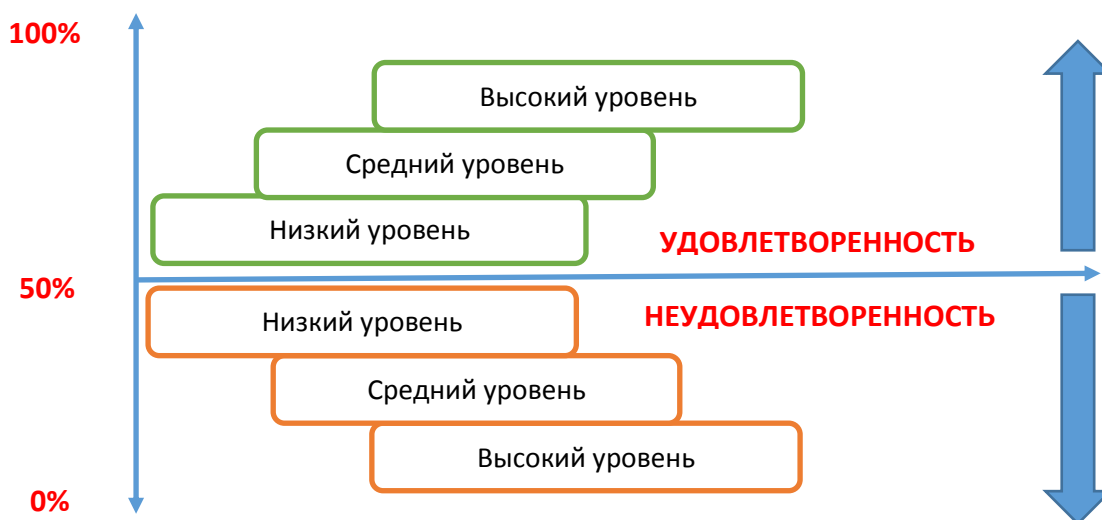


Рис. 2. Уровни удовлетворенности клиентов вуза показателями системы менеджмента качества

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 (приложение 9).

### **Студенты.**

Замер удовлетворенности по студенческому сообществу был проведен по следующим блокам: организация обучения и обеспечение учебного процесса; наличие возможностей самореализации; социально-бытовая обустроенность; морально-психологический комфорт.

В целом удовлетворенность качеством образовательного процесса у студенческого сообщества не опускается ниже 50%, находясь в пределах трех верхних уровней удовлетворенности. Практически по всем показателям отмечен устойчивый и иногда даже ощутимый положительный рост. В приложении 1 можно видеть уровни удовлетворенности по всем показателям измеряемых блоков. Если показатель находится в пределах удовлетворительных уровней он выделен зеленым цветом. Если переходит в зону неудовлетворительных оценок – светлокрасным. Стрелки показывают положительную или отрицательную динамику значения показателя.

Лидерами приращения качества по оценкам студентов стали такие параметры как: обеспеченность учебной и методической литературой, качество преподавания, организация научно-исследовательской работы (значение оценок выросло более чем на 10%).

Исключением в ряду положительной динамики студенческого замера стал показатель возможности получения дополнительного образования. По нему наблюдается небольшая отрицательная динамика.

Оценивая в целом блоки мониторинга по данной группе респондентов, наиболее низкие показатели удовлетворенности можем видеть по параметрам организации практик, возможности получения дополнительного образования, оценке перспектив трудоустройства, признания достижений, организации и качества питания, возможности получения медицинской помощи, мер социальной поддержки.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным стал блок социально бытовых условий. Невысокие показатели этого блока концентрируются в возможности получения медицинской помощи и мерах социальной поддержки.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у студентов по итогам 2015 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;
- **в управление образовательной политики** – организация практик, трудоустройство;
- **в управление заочного обучения и электронных образовательных технологий** – дополнительное образование студентов;
- **в Центр социального развития** – меры социальной поддержки и медицинское обслуживание;

- **отдел культурно-воспитательной работы** – признание успехов и достижений.

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

*1. Работа по поддержанию и наращиванию качества:*

- организация образовательного процесса, качество преподавания 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 условий для творческого самовыражения, проектной деятельности, ресурсного обеспечения 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».

*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. Рекомендуется 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 по этому показателю. Рекомендуется проведение дополнительных исследований органами студенческого самоуправления НИУ «БелГУ» и отделами научного управления и сопровождения и отделами социально-воспитательной работы;

*3. Работа по коррекции и устранению недочетов:*

- перспективы трудоустройства студентов – та проблема, которая 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. Создание клуба выпускников, профессиональных сообществ, постоянная презентация будущих кадров, селекция кадров и целевые контракты на подготовку специалистов – вот те

мероприятия, которые способны коренным образом изменить ситуацию. Открытие новых программ магистратур может и должно производиться с учетом требований рынка и под конкретного работодателя;

- предоставляемые медицинские услуги, как одна из позиций системной неудовлетворенности, требует реализацию мероприятий внутривузовского аудита и устранения выявленных недочетов – это интегральная характеристика, требующая детального рассмотрения ситуации сниженной удовлетворенности;

- организация и качество питания, как проблема НИУ «БелГУ» указывается в каждой обследуемой в пределах мониторинга группе респондентов. Рекомендуются проведение исследовательской работы и предложение программы коррекции качества услуг сотрудниками кафедры туризма и социально-культурно сервиса.

- 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 о возможностях НИУ «БелГУ» по выделенным ими проблемным сферам. 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.**

Замер удовлетворенности по сообществу молодых ученых был проведен по следующим блокам: организация и обеспечение научно-исследовательской работы; социально-бытовая обустроенность; самореализация и психологический комфорт.

Удовлетворенность качеством оказываемых услуг молодых ученых имеет высокую амплитуду колебаний, опускаясь в нижнем своем пределе до 43%, а в верхнем поднимаясь до 90%. Практически по всем показателям отмечен устойчивый положительный рост.

Так, весьма ощутимая положительная динамика наблюдается по таким позициям как: возможность апробации и внедрения результатов научной деятельности, возможность регистрации и охраны интеллектуальных прав, возможность получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования, возможность стажировок в ведущих научно-образовательных центрах (*хочется отдельно зафиксировать внимание на этом показателе, находящемся в прошлом году в пике*

неудовлетворенности, а в этом году в 2,5 раза нарастившем оценку потребителей, хотя и не сумевший перешагнуть в зону удовлетворительных оценок).

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности качеством питания.

Наиболее низкие показатели удовлетворенности мы можем увидеть помимо возможности стажировок для молодых ученых, по апробации и внедрении результатов научных исследований, регистрации прав интеллектуальной собственности и признании заслуг и достижений. По-прежнему на последних позициях остаются показатели качество питания и возможность получения медицинской помощи.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у аспирантов и молодых ученых по итогам 2015 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;
- **в управление науки и инноваций** – возможности стажировок для молодых ученых, по апробации и внедрении результатов научных исследований, регистрации прав интеллектуальной собственности и признании заслуг и достижений.

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 (или соблюдение) 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 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 происходит из-за низкой информированности 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 за разработкой интеллектуального продукта молодыми учеными отделом регистрации интеллектуальной собственности, и обязательство по



оформлению документов на авторские права способно нивелировать проблему в кратчайшие сроки.

3. 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, о 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 специалистов, способных качественно и быстро помочь им в оформлении запроса и заявки на участие в таких программах.

**Слушатели программ дополнительного образования.**

Замер удовлетворенности качеством у слушателей курсов ДПО проводился по двум основным блокам: организация и оснащение учебного процесса и социально-бытовые и психологические условия обучения. Разброс оценок в этой группе респондентов также высок – от высокого уровня удовлетворенности до начального уровня неудовлетворенности.

Большинство значений имеют положительную динамику. Более других выросли в оценке потребителей такие показатели как: возможность выбора вариативных дисциплин, качество преподавания, отношение преподавателей и администрации.

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности возможностью получить медицинскую помощь, этот же показатель находится в зоне неудовлетворенности потребителей.

Самые низкие значения можно наблюдать по показателям удовлетворенности слушателей ДПО качеством питания, возможностью получить медицинскую помощь, доступностью библиотек. На общем фоне недостаточно высок и показатель наличия учебно-методической литературы.

Самые высокие значения наблюдаются по показателям удовлетворенности отношением преподавателей и администрации,

возможности выбора дисциплин, качеством преподавания, отношениями в студенческой группе, чистотой и оснащенностью аудиторий.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным снова становится блок социально бытовых условий.

Дополнительной оценкой качества по направлению ДПО стало мнение респондентов о результатах программы обучения и качестве работы преподавателей университета. Большинство респондентов высоко оценило качество преподавателей, поставив по всем параметрам высшую оценку (такую оценку выставили от 70 до 85% слушателей). Несколько сниженной можно считать оценку качества по параметрам новизны и практичности материала – высокую оценку здесь поставили 62 и 67% опрошенных.

В качестве основного результата обучения слушатели определили знания и умения, которые могли бы использоваться в профессиональной деятельности, но значимым результатом считают также ту консультативную помощь, которую они получили на курсах и то, что полученные знания смогут повысить эффективность их труда.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у слушателей ДПО по итогам 2015 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;
- **в Центр социального развития** – возможность получения медицинской помощи;
- **в управление заочного обучения и дистанционных программ** – доступностью библиотек и наличие учебно-методической литературы.

Рекомендуемые изменения могут быть распределены по следующим направлениям:

2. Работы по поддержанию и наращивания качества:

- поддержание достигнутых позиций по организации образовательного процесса и социально-психологического климату слушателей ДПО;
- поддержание на должном уровне качества преподавания, использование новейших технологий и дистанционных форм, ориентация на опыт Глобальных университетов;

2. Работы по коррекции и устранению недочетов:

- устранение недочетов, связанных с обеспечением курсов научно-методической литературой. Возможно, стоит оснастить систему ДПО обязательными учебно-методическими материалами по каждому преподаваемому курсу или семинару.

- на наш взгляд, перспективной формой становится создание электронных хрестоматий к курсу, это создаст некий ресурс, способный восполнить библиотечные формы работы для слушателей ДПО.

3. Работа по исправлению создавшейся ситуации:

- качество питания и возможность получения медицинской помощи, на наш взгляд, не являются ключевыми и значимыми показателями для слушателей ДПО. Ограниченность во времени пребывания в стенах университета не дает возможности этой группе респондентов выступать

объективными судьями для данных критериев (особенно это относится к медицинской помощи). Но, так как замер по данной группе устойчиво определяет эти показатели как проблемные, возможно решение задач по их оптимизации даст определенные результаты и для слушателей ДПО.

Рекомендуем исключить данные позиции на будущие годы мониторинга из замера по этой группе.

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

Замер удовлетворенности по преподавателям НИУ «БелГУ» был проведен по следующим блокам: организация и оснащение деятельности; самореализация и мотивация; социально-бытовые условия; психологический комфорт.

Удовлетворенность профессорско-преподавательского состава, как внутреннего клиента, имеет высокую амплитуду колебаний, опускаясь до среднего уровня неудовлетворенности по параметрам меры социальной поддержки и заработная плата и поднимаясь до высокого уровня удовлетворенности работой библиотек и доступностью информационных источников. По 1/3 показателей наблюдается отрицательная динамика, 6 из 22 показателей находятся в зоне неудовлетворенности. На наш взгляд такая ситуация требует безотлагательных мер и является кризисной.

Но положительная динамика по ряду показателей существует. Значительно изменились в оценке преподавателей в положительную сторону такие параметры как: оптимальность режима работы, охрана труда и его безопасность; существенно улучшилось к преподавателям отношение со стороны администрации структурных подразделений и университета.

Более других выросли по своим значениям параметры блока мотивации и самореализации, некоторые из них увеличились в разы: так оценка участия в принятии управленческих решений повысилась на 33% и из уровня неудовлетворенности перешла сразу в средний уровень удовлетворенности; оценка перспектив профессионального и карьерного роста увеличилась более чем в два раза.

Чего нельзя сказать относительно такого параметру этого блока как материальное стимулирование – значение этого показателя находилось и в прошлом году в зоне близкой к высокому уровню неудовлетворенности, в этом же году оно практически переместилось туда и составило 22,8%. Значение этого показателя является вторым по рангу среди показателей низкого уровня всего мониторинга, к тому же имеющий отрицательную динамику. Так же снизили свое значение такие показатели как: доступность библиотек и доступность информационных ресурсов, оснащенность и чистота аудиторий, условия и качество питания и возможность получения медицинской помощи, меры социальной поддержки.

Последние три показателя одновременно имеют наиболее низкое значение из всей оценки преподавателями условий труда. Так же к наиболее низким, находящимся в зоне неудовлетворенности приблизились оценки наличия множительной техники, признания заслуг и достижений.



Из оцениваемых блоков наиболее проблемным стал блок социально бытовых условий. 3 из 4 его показателей находятся в зоне неудовлетворенности потребителя.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у преподавателей по итогам 2015 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;
- **в управление по развитию персонала и кадровой работы** – признание заслуг и достижений, гарантии занятости;
- **в управление развития имущественного комплекса и организации закупок** – оснащенность рабочего места преподавателей, оснащенность аудиторий;
- **в Центр социального развития** – меры социальной поддержки и медицинское обслуживание;
- **в управление экономического развития** – заработная плата и материальное поощрение;
- **в управление образовательной политики** – наличие множительной техники, учебно-лабораторная база, наличие учебно-методической литературы.

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;

- отношения в коллективе, как один из индикаторов корпоративной культуры, необходимо поддерживать, рекомендуя руководителям структурных подразделений уделить особое внимание психологическому климату. Комфортные психологические условия на рабочем месте в ситуации кризиса являются сдерживающим фактором, повышающим лояльность и приверженность к организации, несмотря на существующие материальные трудности.

2. *Работа по повышению уровня и наращиванию качества:*

- повышение квалификации – данный параметр, связан, прежде всего с дополнительным финансированием этого направления. Внутреннее повышение, практикуемое в НИУ не приносит должного удовлетворения пользователям. 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 целенаправленной разработки.

- 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, краундфандинга (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 культурное течение, повышающее приверженность сотрудников, что не сможет не сказаться на всех показателях корпоративной культуры вуза.

- 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.

*3. Работа на повышение уровня удовлетворенности и устранению недостатков:*

- связана, прежде всего, с развитием оснащенности аудиторного фонда и оснащенности рабочего места, и, как отдельной задачи – закупка множительной техники для кафедр и центров. Направление предполагает поиск дополнительных финансовых, материальных и инфраструктурных ресурсов. На наш взгляд, помимо плановых закупок и оснащения аудиторий, к данным проблемам могут быть привлечены крупные грантодержатели университета. Оснащенность рабочего места является важным вопросом корпоративной культуры. В связи с изменением организации деятельности, современный преподаватель, начинает проводить на рабочем месте большую часть своего дня – поэтому, приоритетными действиями становится создание особых условий деятельностного комфорта на индивидуальных рабочих местах;

- 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. Возможно, эффективным будет введения правила не только разработки УМКД, но и постепенного оснащения каждой дисциплины обязательным учебно-методическим комплектом – курсом лекций, практикумом, рабочей тетрадь, методическими указаниями к контрольным точкам, силабусом;

- тревожным знаком становится низкая удовлетворенность гарантиями занятости, которые отмечают преподаватели. Политика сокращений, практикуемая в университете, понизила 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.

#### *4. Работы коррекции:*

- медицинская помощь и качества питания, являются системным проблемным показателем и заслуживает дополнительного внимания, изучения и проектирования мероприятий системы менеджмента качества.

- признание заслуг и достижений – на наш взгляд, этот многофункциональный показатель способен не только стимулировать деятельность преподавателей (мотивирующая функция), но и обеспечить повышение лояльности к руководству (функция обратной связи), приверженности к организации и повышение престижа профессии. Большинство преподавателей, перешедшие на новую систему контрактов, работают на высоком уровне, выполняя часто не свойственные им поручения, осуществляя многопроектную деятельность. Отсутствие элементарной благодарности (даже устной) со стороны руководства приводит к эмоциональному выгоранию и утраты веры в корпорацию.

#### *5. Антикризисные мероприятия:*

- 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. Нетрудно при помощи специалистов экономического отдела, при помощи экспресс опроса установить покупательскую способность зарплаты ассистента, доцента и профессора. Высчитывание утешительного «среднего значения» не решает создавшуюся критическую ситуацию. Поиск и изыскание возможности повышения уровня материального стимулирования преподавателей – задача первостепенной важности. Необходимо уделить внимание созданию программ дополнительного заработка, созданию дополнительных возможностей увеличения материального поощрения. Возможно имеет смысл на уровне корпоративного проекта начать программу «Преподаватель – это престижно».

- 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.**

Замер удовлетворенности по сотрудникам университета позволил выяснить их мнение по следующим проблемным блокам: организация и оснащенность деятельности; стимулирование и социально-бытовые условия; психологический комфорт.

Мнения сотрудников распределились по разным показателям от высокого уровня удовлетворенности (доступность электронных источников и взаимоотношения в коллективе) до высокого уровня неудовлетворенности (материальное поощрение труда).

Прорывом в ряду положительной динамике качества можно назвать оценку доступности электронных источников информации и обеспеченность учебно-методической литературой, оценку возможности участия в принятии управленческих решений и признание успехов и достижений, отношение руководства и администрации (увеличение здесь произошло в 2 и более чем в 2 раза). Также произошли серьезные положительные изменения по показателям взаимоотношений в трудовом коллективе и перспективам профессионального и карьерного роста (более чем на 20%), возможности повышения квалификации и получения качественной медицинской помощи (на 18%), гарантии занятости по трудовому контракту (на 15%).

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности качеством и условиями питания, материальным стимулированием и заработной платой. Последний показатель является самым низким в ряду этого мониторинга по всем опрошенным группам.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным снова стал блок социально бытовых условий. Хотя надо отметить, что у сотрудников всего 4 показателя поднялись выше чем низкий уровень удовлетворенности. 1/3 показателей находятся в зоне неудовлетворительных оценок. На сегодняшний день эта группа респондентов более других не удовлетворена параметрами качества деятельности.

Все мероприятия коррекции ситуации связаны решения возникших у сотрудников вопросов, проблем и претензий, детального обсуждения создавшейся ситуации и антикризисных программ повышения удовлетворенности внутреннего клиента.

При рассмотрении мероприятий коррекции и повышения уровня удовлетворенности для сотрудников, большинство позиций являются аналогичными по отношению к преподавателям университета и могут быть реализованы как общие для этих групп мероприятия.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у сотрудников НИУ «БелГУ» по итогам 2015 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;

- **в управление по развитию персонала и кадровой работы** – признание заслуг и достижений, профессиональный и карьерный рост, повышение квалификации;
- **в управление развития имущественного комплекса и организации закупок** – оснащенность рабочего места;
- **в Центр социального развития** – меры социальной поддержки и медицинское обслуживание;
- **в управление экономического развития** – заработная плата и материальное поощрение.

**Таким образом, можно сделать общий вывод:**

- Хотя, проведенный мониторинговый замер показал в целом преимущественно положительную динамику по отношению к 2014 году, по ряду позиций наблюдаются ситуации небольшого спада.
- Существуют группы внутренних клиентов, фон неудовлетворенности которых превышает допустимые нормы (сотрудники и преподаватели университета), что требует внимательного изучения и мер коррекции.
- Имеются системные проблемные поля, где большинство групп показывают ту или иную степень неудовлетворенности: это качество и условия питания; медицинское обслуживание; система социальных гарантий, меры материального поощрения; признание заслуг и достижений. Особенно низкий уровень удовлетворенности характерен для показателей блока социально-бытовых условий.
- В целом, можно сказать, что общая удовлетворенность групп потребителей образовательных услуг (это студенты, слушатели ДПО и аспиранты) значительно выше, чем у их создателей (преподавателей и сотрудников).

Приложение 1

**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. Теоретико-методологическую основу исследования составляет теория человеческого капитала (Б. Вайсброда, Г. Беккера, Т. Шульца и их последователей – Дж. Минцера, Г. Джексона и др.), в рамках которой образование рассматривается как важный фактор личностного и социального развития. Деятельность любого образовательного учреждения – это, в первую очередь, процесс предоставления образовательных услуг. Качество образовательной услуги должно составлять совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придаёт ему способность удовлетворять ожидаемые и неожиданные образовательные потребности конкретных потребителей. Анализ литературных источников и методических материалов показал, что до сих пор отсутствует единое мнение о сущности конкурентоспособности ВУЗа, в целом, и образовательной услуги, в частности, недостаточно разработаны методологические и методические вопросы их количественной оценки. Подобная ситуация объясняется следующими причинами: – практически во всех странах, в той или иной степени, высшее образование находится под контролем государства, и именно оно несет ответственность перед обществом за качество высшего образования в стране; – каждый ВУЗ является уникальным по своим традициям как в организации учебного и научного процессов, так и в организации системы внутреннего самоконтроля и управления; – оценка собственной конкурентоспособности и конкурентоспособности конкурентов каждый ВУЗ делает сам для себя, используя свои методы, сохраняя методику и полученные данные для внутреннего использования. В рыночной модели образовательной системы ВУЗ выступает как производитель смешанного блага, поэтому подходы к понятию «конкурентоспособность образовательной услуги» аналогичны тем, которые используются при определении конкурентоспособности товаров, услуг, функционирующих в сфере материального производства. Отличия состоят в специфике факторов,

определяющих конкурентоспособность. Необходимо отметить, что конкурентоспособность образовательной услуги ВУЗа определяется только теми свойствами, которые представляют существенный интерес для потребителя. Все показатели образовательной услуги, выходящие за эти рамки, не должны рассматриваться как не повышающие ценности образовательной услуги в конкретных условиях. Проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, измерением его и управлением им, кроются в самой природе образовательных услуг: - как и любые услуги, образовательные услуги неосвязаемы – это означает, что их трудно оценить, используя какие-либо физические показатели; - результат обслуживания не может быть сохранен – это очень сильно затрудняет контроль результата обслуживания; - результаты обслуживания обычно различны – даже в образовательных программах с высокой степенью стандартизации разные потребители получают отличающиеся образовательные услуги; - потребитель сам вовлечен в операционный процесс – это увеличивает вероятность того, что каждая операция будет уникальной. Качество – это: - степень, до которой неотъемлемые свойства (атрибуты) услуги, желанные для потребителя, выявлены и включены в процесс обслуживания, и - степень, в которой желательные уровни атрибутов воспринимаются потребителем как достигнутые. Образовательные учреждения должны уметь определять набор атрибутов, которые потребители считают важными, и определять степень удовлетворенности потребителя через измерение этих атрибутов.

С нашей точки зрения, следует согласиться с О.В. Сагиновой, которая высказывает противоположное мнение: «... нельзя принять однозначное утверждение автора о вузе как производителе товара в виде молодых специалистов. Ведь с тем же основанием производителем этого специфического товара можно назвать родителей, школу, среду и окружение самого выпускника. Ведь даже в формировании профессионально значимых знаний, умений и навыков, которые используются работодателями на рынке труда, участвует не только вуз. Самообразование в период обучения в вузе, параллельное обучение на различных курсах, влияние семьи, окружающей среды и т.п. приносит выпускникам знания, умения и навыки, востребованные затем рынком труда. Кроме этого профессиональные качества нельзя рассматривать в отрыве от других характеристик личности, которые также значимы как при трудоустройстве, так и во время профессиональной деятельности. Поэтому на рынке труда вуз является производителем не выпускников, а образовательных программ в том виде, в котором они освоены его выпускниками. В результате освоения указанных образовательных программ выпускники приобрели нужные рынку труда знания, умения и навыки». Под образовательной программой автор понимает «комплекс образовательных услуг, направленный на изменение образовательного уровня или профессиональной подготовки потребителя, обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации».

Качество как совокупность характеристик образовательной услуги, определяющих ее способность удовлетворить предполагаемые потребности, многомерно. Очевидно, что оно будет разным для разных видов образовательных услуг как продуктов различных процессов. Однако можно выделить наиболее общие характеристики, присущие большинству: - осязаемость – наличие и состояние материальных компонентов окружающей среды, которые делают услугу более осязаемой (обстановка аудиторий, оборудование, учебные материалы, внешний вид преподавателей); - надежность – выполнение образовательной организацией принятых на себя обязательств, стабильная работа, всегда обеспечивающая требуемый уровень; - отзывчивость – стремление сотрудников всегда и везде отвечать на любые запросы клиента; - доступность – легкость установления как физического, так и психологического контакта с административным персоналом или преподавателями; - понимание – стремление образовательной организации понимать специфические потребности клиентов и приспосабливаться к ним; - коммуникабельность – общение образовательной организации с клиентами на понятном им языке, адаптированном к особенностям целевой группы; доверие определяется репутацией образовательной организации, гарантирующей серьезное отношение к клиентам (населению города);

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

очередь, показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг должны характеризовать: - общий имидж организации (доступность, наличие каналов связи, прозрачность, гибкость, активность поведения, отзывчивость); - продукцию и услуги (качество, цену, надежность, новизну, доставку, влияние на окружающую среду); - продажу и послепродажное сопровождение (профессиональные навыки и поведение персонала, советы и помощь, наличие литературы для потребителей и технической документации, реагирование на жалобы, обучение, связанное с продукцией, время реагирования на обращения, техническую помощь, гарантии и гарантийное обслуживание); - лояльность потребителей (намерение купить продукцию и услуги организации повторно, желание покупать другую продукцию и услуги организации, желание рекомендовать организацию другим потребителям). 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 удостоверяемый 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

В каком институте или на каком факультете Вы учитесь? Ответ	Количество ответов	
Юридический институт	469	14,8%
Институт управления	365	11,5%
Институт инженерных технологий и естественных наук	333	10,5%
Медицинский институт	259	8,2%
Институт экономики	317	10,0%
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	184	5,8%
Педагогический институт	270	8,5%
Факультет журналистики	136	4,3%
Факультет горного дела и природопользования	107	3,4%
Социально-теологический факультет	172	5,4%
Алексеевский филиал	199	6,3%
Старооскольский филиал	353	11,2%
Всего	3164	100,0%

На каком курсе Вы обучаетесь? Ответ	Количество ответов	
Первый	770	24,3%
Второй	689	21,8%
Третий	778	24,6%
Четвертый	731	23,1%
Пятый	148	4,7%
Шестой	48	1,5%
Всего	3164	100,0%

Укажите форму Вашего обучения? Ответ	Количество ответов	
Очная	3084	97,5%
Заочная (очно-заочная)	80	2,5%
Всего	3164	100,0%

Какова Ваша главная цель поступления в вуз? Ответ	Количество ответов	
Получить знания	1395	44,1%
Получить диплом	585	18,5%
Получить отсрочку от армии	21	0,7%
Оправдать ожидания родителей	63	2,0%
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	1018	32,2%
Завести друзей, выйти замуж	18	0,6%
Другое (укажите)	19	0,6%
Затрудняюсь ответить	45	1,4%

Всего	3164	100,0%
-------	------	--------

Укажите, пожалуйста, какова Ваша главная цель поступления в вуз? Ответ	Количество ответов
	0
Заняться научной работой	1
Отсутствие работы	1
слава и успех	1
получить базовые знания по моей специальности	1
устроится на работу по своей специальности по	1
Знакомый преподаватель.	1
получение ученой степени	1
Переезд с Украины	1
диплом+возможность трудоустройства	1
получить профессию, о которой много лет мечтала	1
не куда было больше идти	1
возможность работать за границей	1
Знание, трудоустройство	1
Достичь собственных целей	1
самосовершенствование	1
Получить знания и диплом	1
Потому что в БЮИ не поступил)	1
Получение знаний, диплома, новых знакомств	1
Удовольствие от любимого дела	1
Всего	19

Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет? Ответ	Количество ответов	
Полностью	894	28,3%
В основном	1585	50,1%
Лишь некоторые	549	17,4%
Нет	136	4,3%
Всего	3164	100,0%

Множественный ответ:

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ	Количество ответов	
Конкурентоспособность получаемого диплома	1090	11,5%
Высокий уровень получаемых знаний	1469	15,5%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	1289	13,6%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	483	5,1%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	828	8,7%
Наличие мер социальной поддержки	371	3,9%
Широкий выбор специальностей	1358	14,3%



Приемлемая стоимость обучения	445	4,7%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	471	5,0%
Безопасность, комфортность учебы	662	7,0%
Доступность и полнота информации об университете	498	5,3%
Отличий не вижу	250	2,6%
Затрудняюсь ответить	257	2,7%
Всего	9471	100,0%

Множественный ответ:

<b>А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Низкий престиж получаемого диплома	330	7,5%
Недостаточный уровень получаемых знаний	413	9,4%
Поощрение «наушничества» и «стукачества»	183	4,2%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	222	5,0%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	233	5,3%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	308	7,0%
Высокая стоимость обучения	948	21,5%
Отличий не вижу	503	11,4%
Затрудняюсь ответить	1269	28,8%
Всего	4409	100,0%

<b>В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью гарантирует	678	21,4%
В основном гарантирует	1273	40,2%
Гарантирует частично	884	27,9%
Не гарантирует	329	10,4%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учебы? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2303	72,8
Не удовлетворен	514	16,2
Затрудняюсь ответить	347	11,0
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учебы? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2272	71,8
Не удовлетворен	361	11,4
Затрудняюсь ответить	531	16,8
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2252	71,2
Не удовлетворен	370	11,7
Затрудняюсь ответить	542	17,1
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2473	78,2
Не удовлетворен	264	8,3
Затрудняюсь ответить	427	13,5
Всего	3164	100,0%

<b>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.)? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2091	66,1
Не удовлетворен	193	6,1
Затрудняюсь ответить	880	27,8
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2284	72,2
Не удовлетворен	466	14,7
Затрудняюсь ответить	414	13,1
Всего	3164	100,0%

<b>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.)? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2600	82,2
Не удовлетворен	205	6,5
Затрудняюсь ответить	359	11,3
Всего	3164	100,0%

<b>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.)</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2545	80,4
Не удовлетворен	219	6,9
Затрудняюсь ответить	400	12,6
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	1985	62,7%
Не удовлетворен	447	14,1%
Затрудняюсь ответить	732	23,1%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами трудоустройства по специальности Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	1604	50,7%
Не удовлетворен	650	20,5%
Затрудняюсь ответить	910	28,8%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащённостью и чистотой аудиторий? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2472	78,1%
Не удовлетворен	418	13,2%
Затрудняюсь ответить	274	8,7%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2349	74,2%
Не удовлетворен	155	4,9%
Затрудняюсь ответить	660	20,9%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2300	72,7%
Не удовлетворен	292	9,2%
Затрудняюсь ответить	572	18,1%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2445	77,3%
Не удовлетворен	238	7,5%
Затрудняюсь ответить	481	15,2%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	1831	57,9
Не удовлетворен	985	31,1
Затрудняюсь ответить	348	11,0
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	754	23,8%
Не удовлетворен	200	6,3%
Не проживаю в общежитии	2089	66,0%
Затрудняюсь ответить	121	3,8%
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	1641	51,9
Не удовлетворен	485	15,3
Затрудняюсь ответить	1038	32,8
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	1666	52,7
Не удовлетворен	650	20,5
Затрудняюсь ответить	848	26,8
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2698	85,3
Не удовлетворен	199	6,3
Затрудняюсь ответить	267	8,4
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2584	81,7
Не удовлетворен	209	6,6
Затрудняюсь ответить	371	11,7
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с куратором Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	2763	87,3
Не удовлетворен	166	5,2
Затрудняюсь ответить	235	7,4
Всего	3164	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Удовлетворен	1946	61,5
Не удовлетворен	328	10,4
Затрудняюсь ответить	890	28,1
Всего	3164	100,0%

<b>Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы осваиваете образовательную программу Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Это совпадает с моими внутренними целями	1421	12,1
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	2090	17,7
Это дает мне возможность развиваться	1714	14,5
Это дает мне возможность самореализоваться	1099	9,3
Мне это интересно	1593	13,5
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	331	2,8
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	634	5,4
Это дает мне возможность быть в курсе событий	599	5,1
Заставляют родители	186	1,6
Заставляют кураторы	27	0,2
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	365	3,1
Участие необходимо для получения диплома	662	5,6
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	300	2,5

Не хочу быть хуже других	220	1,9
Все окружающие меня люди участвуют	46	0,4
Есть свободное время	128	1,1
Это мои обязанности по общественному поручению	131	1,1
Затрудняюсь ответить	153	1,3
Не участвую в этой деятельности	88	0,7
Всего	11787	100,0%

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной деятельностью Ответ	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	645	7,9
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	871	10,7
Это дает мне возможность развиваться	866	10,6
Это дает мне возможность самореализоваться	618	7,6
Мне это интересно	813	10,0
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	209	2,6
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	286	3,5
Это дает мне возможность быть в курсе событий	556	6,8
Заставляют родители	1104	13,6
Заставляют кураторы	35	0,4
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	152	1,9
Участие необходимо для получения диплома	195	2,4
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	110	1,4
Не хочу быть хуже других	73	0,9
Все окружающие меня люди участвуют	26	0,3
Есть свободное время	88	1,1
Это мои обязанности по общественному поручению	41	0,5
Затрудняюсь ответить	380	4,7
Не участвую в этой деятельности	1079	13,2
Всего	8147	100,0%

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы участвуете в самоуправлении Ответ	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	485	6,4%
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	406	5,4%
Это дает мне возможность развиваться	595	7,9%
Это дает мне возможность самореализоваться	481	6,4%
Мне это интересно	725	9,6%
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	282	3,7%
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	191	2,5%
Это дает мне возможность быть в курсе событий	641	8,5%
Заставляют родители	1436	19,0%
Заставляют кураторы	26	0,3%
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	30	0,4%
Участие необходимо для получения диплома	28	0,4%
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	185	2,5%
Не хочу быть хуже других	30	0,4%
Все окружающие меня люди участвуют	42	0,6%
Есть свободное время	94	1,2%

Это мои обязанности по общественному поручению	64	0,8%
Затрудняюсь ответить	401	5,3%
Не участвую в этой деятельности	1406	18,6%
Всего	7548	100,0%

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы участвуете в реализации социальных программ и проектов Ответ	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	443	6,4%
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	336	4,9%
Это дает мне возможность развиваться	434	6,3%
Это дает мне возможность самореализоваться	340	4,9%
Мне это интересно	644	9,4%
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	208	3,0%
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	143	2,1%
Это дает мне возможность быть в курсе событий	678	9,8%
Заставляют родители	1371	19,9%
Заставляют кураторы	42	0,6%
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	26	0,4%
Участие необходимо для получения диплома	33	0,5%
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	96	1,4%
Не хочу быть хуже других	47	0,7%
Все окружающие меня люди участвуют	43	0,6%
Есть свободное время	73	1,1%
Это мои обязанности по общественному поручению	57	0,8%
Затрудняюсь ответить	518	7,5%
Не участвую в этой деятельности	1354	19,7%
Всего	6886	100,0%

Готовы ли Вы успешно осваивать образовательную программу Ответ	Количество ответов	
абсолютно не готов	99	3,1%
скорее не готов, чем готов	92	2,9%
готов в средней степени	686	21,7%
скорее готов, чем не готов	940	29,7%
полностью готов	1347	42,6%
Всего	3164	100,0%

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам принимать участие в образовательном процессе Ответ	Количество ответов	
Не хватает средств	193	7,5
Не владею необходимой информацией	145	5,6
Нет доступа к необходимой информации	72	2,8
Нет необходимой подготовки	170	6,6
Не ощущаю внешней поддержки	141	5,5
Не владею навыками этой деятельности	148	5,7
Отсутствует необходимая организация	106	4,1
Не хватает силы воли	284	11,0



Не хватает времени	538	20,8
Затрудняюсь ответить	785	30,4
Всего	2582	100,0%

<b>Готовы ли Вы активно заниматься научной работой Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
абсолютно не готов	232	7,3
скорее не готов, чем готов	542	17,1
готов в средней степени	884	27,9
скорее готов, чем не готов	715	22,6
полностью готов	791	25,0
Всего	3164	100,0%

<b>Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам заниматься научной работой Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Не хватает средств	193	5,4
Не владею необходимой информацией	265	7,4
Нет доступа к необходимой информации	95	2,6
Нет необходимой подготовки	339	9,4
Не ощущаю внешней поддержки	164	4,6
Не владею навыками этой деятельности	417	11,6
Отсутствует необходимая организация	108	3,0
Не хватает силы воли	287	8,0
Не хватает времени	966	26,9
Затрудняюсь ответить	762	21,2
Всего	3596	100,0%

<b>Готовы ли Вы участвовать в реализации социальных программ университета Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
абсолютно не готов	304	9,6%
скорее не готов, чем готов	478	15,1%
готов в средней степени	812	25,7%
скорее готов, чем не готов	712	22,5%
полностью готов	858	27,1%
Всего	3164	100,0%

<b>Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в реализации социальных программ Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Не хватает средств	145	4,9%
Не владею необходимой информацией	225	7,6%
Нет доступа к необходимой информации	93	3,2%
Нет необходимой подготовки	158	5,4%
Не ощущаю внешней поддержки	93	3,2%
Не владею навыками этой деятельности	183	6,2%
Отсутствует необходимая организация	80	2,7%

Не хватает силы воли	136	4,6%
Не хватает времени	765	26,0%
Затрудняюсь ответить	1068	36,3%
Всего	2946	100,0%

<b>Готовы ли Вы участвовать в студенческом самоуправлении Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
абсолютно не готов	428	20,0%
скорее не готов, чем готов	496	23,1%
готов в средней степени	644	30,0%
скорее готов, чем не готов	577	26,9%
полностью готов	0	0,0%
Всего	2145	100,0%

<b>Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в студенческом самоуправлении Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Не хватает средств	78	2,9%
Не владею необходимой информацией	146	5,4%
Нет доступа к необходимой информации	80	2,9%
Нет необходимой подготовки	167	6,1%
Не ощущаю внешней поддержки	103	3,8%
Не владею навыками этой деятельности	220	8,1%
Отсутствует необходимая организация	80	2,9%
Не хватает силы воли	138	5,1%
Не хватает времени	843	31,0%
Затрудняюсь ответить	868	31,9%
Всего	2723	100,0%

Приложение 3

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
АБИТУРИЕНТЫ

<b>В каком институте или на каком факультете Вы обучаетесь в аспирантуре? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Юридический институт	13,2% (29)
Институт управления	12,7% (28)
Институт инженерных технологий и естественных наук	19,5% (43)
Медицинский институт	6,8% (15)
Институт экономики	7,3% (16)
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	8,2% (18)
Педагогический институт	15,0% (33)
Факультет журналистики	3,6% (8)
Факультет горного дела и природопользования	5,9% (13)
Социально-геологический факультет	7,3% (16)
Алексеевский филиал	0,5% (1)
Старооскольский филиал	0,0% 0
Всего	220

<b>Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в БелГУ: Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Удовлетворительно	66,8% (147)
Скорее удовлетворительно, чем не удовлетворительно	25,5% (56)
Скорее не удовлетворительно, чем удовлетворительно	3,6% (8)
Затрудняюсь ответить	4,1% (9)
Всего	100,0% (220)

<b>Если неудовлетворительно, то назовите основные причины: Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Недостаток финансирования	17,6% (6)
Неэффективность системы поощрений научных исследований	11,8% (4)
Незаинтересованность опытных преподавателей в руководстве исследованиями	8,8% (3)
Отсутствие необходимых приборов и материалов	11,8% (4)
Сложности с апробацией и внедрением результатов	11,8% (4)
Слишком жесткая система контроля	2,9% (1)
Недооценка перспективных ученых руководством	5,9% (2)
Отсутствие доступа к научной литературе	2,9% (1)
Затрудняюсь ответить	26,5% (9)
Всего	100,0% (34)

<b>Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Конкурентоспособность получаемого диплома	12,2% (87)
Высокий уровень получаемых знаний	13,5% (96)
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	16,7% (119)
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	4,5% (32)
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	12,9% (92)
Наличие мер социальной поддержки	3,1% (22)
Широкий выбор специальностей	14,1% (100)
Приемлемая стоимость обучения	4,1% (29)
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	4,5% (32)
Безопасность, комфортность учебы	6,3% (45)
Доступность и полнота информации об университете	5,6% (40)
Отличий не вижу	1,1% (8)
Затрудняюсь ответить	1,3% (9)
Всего	100,0% (711)

<b>А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Низкий престиж получаемого диплома	4,7% (13)
Недостаточный уровень получаемых знаний	6,5% (18)
Поощрение «наушничества» и «стукачества»	2,2% (6)
Отсутствие свободы и ущемление интересов	4,3% (12)
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	4,3% (12)
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	5,8% (16)
Высокая стоимость обучения	18,7% (52)
Отличий не вижу	20,5% (57)
Затрудняюсь ответить	33,1% (92)
Всего	100,0% (278)

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	69,5% 153
Не удовлетворен	13,2% 29
Затрудняюсь ответить	17,3% 38
Всего	100,0% 220

<b>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.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	74,1% 163
Не удовлетворен	6,4% 14

Затрудняюсь ответить	19,5% 43
Всего	100,0% 220

<b>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.)</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	76,4% 168
Не удовлетворен	6,8% 15
Затрудняюсь ответить	16,8% 37
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	67,3% 148
Не удовлетворен	10,5% 23
Затрудняюсь ответить	22,3% 49
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	78,2% 172
Не удовлетворен	6,8% 15
Затрудняюсь ответить	15,0% 33
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями апробации и внедрения результатов Вашей научной деятельности</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	53,6% 118
Не удовлетворен	8,2% 18
Затрудняюсь ответить	38,2% 84
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	59,1% 130
Не удовлетворен	2,3% 5
Затрудняюсь ответить	38,6% 85
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	41,8% 92
Не удовлетворен	16,8% 37
Затрудняюсь ответить	41,4% 91
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	70,9% 156
Не удовлетворен	9,1% 20
Затрудняюсь ответить	20,0% 44
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в БелГУ, режимом их работы) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	79,1% 174
Не удовлетворен	4,5% 10
Затрудняюсь ответить	16,4% 36
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	52,7% 116
Не удовлетворен	30,9% 68
Затрудняюсь ответить	16,4% 36
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	50,9% 112
Не удовлетворен	13,6% 30
Затрудняюсь ответить	35,5% 78
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	89,1% 196
Не удовлетворен	4,5% 10
Затрудняюсь ответить	6,4% 14
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Отношением научного руководителя, администрации факультета и университета Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	90,0% 198
Не удовлетворен	1,8% 4
Затрудняюсь ответить	8,2% 18
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Признанием Ваших научных успехов достижений (премирование, поощрение грамотами, популяризацией достижений и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	61,4% 135
Не удовлетворен	9,1% 20
Затрудняюсь ответить	29,5% 65
Всего	100,0% 220



Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 АСПИРАНТЫ И МОЛОДЫЕ УЧЕНЫЕ

<b>В каком институте или на каком факультете Вы обучаетесь в аспирантуре? Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Юридический институт	13,2% (29)
Институт управления	12,7% (28)
Институт инженерных технологий и естественных наук	19,5% (43)
Медицинский институт	6,8% (15)
Институт экономики	7,3% (16)
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	8,2% (18)
Педагогический институт	15,0% (33)
Факультет журналистики	3,6% (8)
Факультет горного дела и природопользования	5,9% (13)
Социально-геологический факультет	7,3% (16)
Алексеевский филиал	0,5% (1)
Старооскольский филиал	0,0% 0
Всего	220

<b>Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в БелГУ: Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Удовлетворительно	66,8% (147)
Скорее удовлетворительно, чем не удовлетворительно	25,5% (56)
Скорее не удовлетворительно, чем удовлетворительно	3,6% (8)
Затрудняюсь ответить	4,1% (9)
Всего	100,0% (220)

<b>Если неудовлетворительно, то назовите основные причины: Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Недостаток финансирования	17,6% (6)
Неэффективность системы поощрений научных исследований	11,8% (4)
Незаинтересованность опытных преподавателей в руководстве исследованиями	8,8% (3)
Отсутствие необходимых приборов и материалов	11,8% (4)
Сложности с апробацией и внедрением результатов	11,8% (4)
Слишком жесткая система контроля	2,9% (1)
Недооценка перспективных ученых руководством	5,9% (2)
Отсутствие доступа к научной литературе	2,9% (1)
Затрудняюсь ответить	26,5% (9)
Всего	100,0% (34)

<b>Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Конкурентоспособность получаемого диплома	12,2% (87)
Высокий уровень получаемых знаний	13,5% (96)
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	16,7% (119)
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	4,5% (32)
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	12,9% (92)
Наличие мер социальной поддержки	3,1% (22)
Широкий выбор специальностей	14,1% (100)
Приемлемая стоимость обучения	4,1% (29)
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	4,5% (32)
Безопасность, комфортность учебы	6,3% (45)
Доступность и полнота информации об университете	5,6% (40)
Отличий не вижу	1,1% (8)
Затрудняюсь ответить	1,3% (9)
Всего	100,0% (711)

<b>А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Низкий престиж получаемого диплома	4,7% (13)
Недостаточный уровень получаемых знаний	6,5% (18)
Поощрение «наушничества» и «стукачества»	2,2% (6)
Отсутствие свободы и ущемление интересов	4,3% (12)
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	4,3% (12)
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	5,8% (16)
Высокая стоимость обучения	18,7% (52)
Отличий не вижу	20,5% (57)
Затрудняюсь ответить	33,1% (92)
Всего	100,0% (278)

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	69,5% 153
Не удовлетворен	13,2% 29
Затрудняюсь ответить	17,3% 38
Всего	100,0% 220

<b>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.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	74,1% 163
Не удовлетворен	6,4% 14

Затрудняюсь ответить	19,5% 43
Всего	100,0% 220

<b>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.)</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	76,4% 168
Не удовлетворен	6,8% 15
Затрудняюсь ответить	16,8% 37
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	67,3% 148
Не удовлетворен	10,5% 23
Затрудняюсь ответить	22,3% 49
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	78,2% 172
Не удовлетворен	6,8% 15
Затрудняюсь ответить	15,0% 33
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями апробации и внедрения результатов Вашей научной деятельности</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	53,6% 118
Не удовлетворен	8,2% 18
Затрудняюсь ответить	38,2% 84
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	59,1% 130
Не удовлетворен	2,3% 5
Затрудняюсь ответить	38,6% 85
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	41,8% 92
Не удовлетворен	16,8% 37
Затрудняюсь ответить	41,4% 91
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	70,9% 156
Не удовлетворен	9,1% 20
Затрудняюсь ответить	20,0% 44
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в БелГУ, режимом их работы) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	79,1% 174
Не удовлетворен	4,5% 10
Затрудняюсь ответить	16,4% 36
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	52,7% 116
Не удовлетворен	30,9% 68
Затрудняюсь ответить	16,4% 36
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	50,9% 112
Не удовлетворен	13,6% 30
Затрудняюсь ответить	35,5% 78
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	89,1% 196
Не удовлетворен	4,5% 10
Затрудняюсь ответить	6,4% 14
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Отношением научного руководителя, администрации факультета и университета Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	90,0% 198
Не удовлетворен	1,8% 4
Затрудняюсь ответить	8,2% 18
Всего	100,0% 220

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены Признанием Ваших научных успехов достижений (премирование, поощрение грамотами, популяризацией достижений и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>
Полностью удовлетворен	61,4% 135
Не удовлетворен	9,1% 20
Затрудняюсь ответить	29,5% 65
Всего	100,0% 220

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
СЛУШАТЕЛИ ДПО

Какова Ваша основная цель получения ДПО?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	119	61,3	61,3
2	Получение возможностей карьерного роста	23	11,9	11,9
3	Получение возможностей для смены работы	27	13,9	13,9
4	Самообразование	24	12,4	12,4
5	Другое (укажите)	0	0,0	0,0
6	Затрудняюсь ответить	1	0,5	0,5
	Итого ответивших:	194	100,0	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	0	0,0	
<b>ИТОГО:</b>		194	100,0	

Почему Вы выбрали НИУ «БелГУ» для получения дополнительного профессионального образования?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Устраивает стоимость обучения	13	6,7	6,7
2	Привлекла программа обучения	62	32,0	32,1
3	Из-за близости к дому	20	10,3	10,4
4	Из-за престижности ВУЗа, документа о квалификации (диплома, удостоверения)	15	7,7	7,8
5	Посоветовали друзья, знакомые	10	5,2	5,2
6	Работаю в БелГУ	3	1,5	1,6
7	Направила организация, предприятие	68	35,1	35,2
8	Затрудняюсь ответить	2	1,0	1,0
	Итого ответивших:	193	99,5	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	1	0,5	
<b>ИТОГО:</b>		194	100,0	

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (возможно несколько вариантов ответов)

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших
1	Конкурентоспособность получаемого документа о квалификации (диплома, удостоверения)	29	9,0	14,9	14,9
2	Высокий уровень получаемых знаний	94	29,2	48,5	48,5
3	Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	38	11,8	19,6	19,6
4	Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	7	2,2	3,6	3,6
5	Широкий выбор дополнительных профессиональных программ	52	16,1	26,8	26,8
6	Приемлемая стоимость обучения	40	12,4	20,6	20,6
7	Безопасность, комфортность учебы	27	8,4	13,9	13,9

<b>8</b>	Доступность и полнота информации об университете	12	3,7	6,2	6,2
<b>9</b>	Отличий не вижу	9	2,8	4,6	4,6
<b>10</b>	Затрудняюсь ответить	14	4,3	7,2	7,2
	Сумма:	322	100,0	166,0	166,0
	Итого ответивших:	194		100,0	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	0		0,0	
<b>ИТОГО:</b>		194		100,0	

**А что отличает его от них в худшую сторону? (возможно несколько вариантов ответов)**

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших
<b>1</b>	Низкий престиж получаемого документа о квалификации (диплома, удостоверения)	3	1,5	1,5	1,6
<b>2</b>	Недостаточный уровень получаемых знаний	6	3,1	3,1	3,1
<b>3</b>	Отсутствие свободы и ущемление интересов обучающихся	0	0,0	0,0	0,0
<b>4</b>	Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между обучающимися и преподавателями	3	1,5	1,5	1,6
<b>5</b>	Высокая стоимость обучения	13	6,7	6,7	6,8
<b>6</b>	Коррупция	4	2,1	2,1	2,1
<b>7</b>	Устаревшая инфраструктура и плохое материально-техническое обеспечение учебного	6	3,1	3,1	3,1
<b>8</b>	Отличий не вижу	57	29,2	29,4	29,8
<b>9</b>	Затрудняюсь ответить	103	52,8	53,1	53,9
	Сумма:	195	100,0	100,5	102,1
	Итого ответивших:	191		98,5	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	3		1,5	
<b>ИТОГО:</b>		194		100,0	

**Как в целом Вы оцениваете качество организации дополнительного профессионального образования в НИУ «БелГУ»?**

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
<b>1</b>	Удовлетворительно	157	80,9	84,0
<b>2</b>	Скорее удовлетворительно, чем неудовлетворительно	28	14,4	15,0
<b>3</b>	Скорее неудовлетворительно, чем удовлетворительно	2	1,0	1,1
<b>4</b>	Неудовлетворительно	0	0,0	0,0
	Итого ответивших:	187	96,4	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	7	3,6	
<b>ИТОГО:</b>		194	100,0	

**В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены деятельностью университета**

N	Подвопросы:	1	2	3	Валидные:	<i>пустые ячейки</i>	ИТОГО:
1	график учебы	159(82,0%)	16(8,2%)	10(5,2%)	185(95,4%)	9(4,6%)	194(100,0%)
2	содержание учебы	165(85,1%)	8(4,1%)	20(10,3%)	193(99,5%)	1(0,5%)	194(100,0%)
3	возможность выбора дополнительных	157(80,9%)	9(4,6%)	27(13,9%)	193(99,5%)	1(0,5%)	194(100,0%)



	профессиональных программ						
4	качество преподавания	162(83,5%)	8(4,1%)	24(12,4%)	194(100,0%)	0(0,0%)	194(100,0%)
5	обеспеченность учебно-методической и учебной литературой	134(69,1%)	19(9,8%)	37(19,1%)	190(97,9%)	4(2,1%)	194(100,0%)
6	доступность библиотек (режим работы библиотек, простота системы поиска и получения литературы, актуальность имеющейся в библиотеке литературы и др.)	112(57,7%)	14(7,2%)	64(33,0%)	190(97,9%)	4(2,1%)	194(100,0%)
7	доступность электронных источников информации (наличие возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)	130(67,0%)	10(5,2%)	50(25,8%)	190(97,9%)	4(2,1%)	194(100,0%)
8	оснащенность и чистота аудиторий	158(81,4%)	11(5,7%)	22(11,3%)	191(98,5%)	3(1,5%)	194(100,0%)
9	обеспеченность информационно-коммуникативными средствами и технологиями	131(67,5%)	13(6,7%)	45(23,2%)	189(97,4%)	5(2,6%)	194(100,0%)
10	обеспеченность научным и учебным оборудованием	130(67,0%)	16(8,2%)	45(23,2%)	191(98,5%)	3(1,5%)	194(100,0%)
11	условия и качество питания (режим работы столовой и буфетов, качество и стоимость питания и др.)	96(49,5%)	42(21,6%)	52(26,8%)	190(97,9%)	4(2,1%)	194(100,0%)
12	возможность получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	112(57,7%)	7(3,6%)	72(37,1%)	191(98,5%)	3(1,5%)	194(100,0%)
13	отношение преподавателей, сотрудников, администрации института (факультета, центра)	170(87,6%)	7(3,6%)	13(6,7%)	190(97,9%)	4(2,1%)	194(100,0%)

Укажите, пожалуйста, как Вы можете оценить результат Вашей программы обучения (возможно несколько вариантов ответов):

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших
1	После обучения профессиональная деятельность станет намного эффективнее;	61	17,6	31,4	31,9
2	В результате обучения по дополнительной профессиональной программе получены знания и практические сведения, которые можно использовать в профессиональной деятельности;	109	31,5	56,2	57,1
3	Результатом обучения по дополнительной профессиональной программе станет карьерный рост;	35	10,1	18,0	18,3
4	Документ об обучении по дополнительной профессиональной программе поможет в прохождении процедур аттестации на рабочем месте;	44	12,7	22,7	23,0
5	В результате обучения по дополнительной профессиональной программе установлено много нужных и полезных профессиональных контактов;	31	9,0	16,0	16,2
6	В результате обучения получены консультации квалифицированных специалистов по важным вопросам.	59	17,1	30,4	30,9
7	Расцениваю потраченное на обучение по дополнительной профессиональной программе	2	0,6	1,0	1,0

	время как потерянное.				
<b>8</b>	Затрудняюсь ответить.	5	1,4	2,6	2,6
	Сумма:	346	100,0	178,4	181,2
	Итого ответивших:	191		98,5	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	3		1,5	
<b>ИТОГО:</b>		194		100,0	

Оцените пожалуйста работу преподавателей, проводивших занятия, и программу целиком по пятибалльной системе: отлично – 5, хорошо – 4, среднее – 3, плохо – 2, очень плохо – 1.

N	Подвопросы:	1	2	3	4	5	Валидные:	<i>пустые ячейки</i>	ИТОГО:
1	Профессионализм	5(2,6%)	0(0,0%)	3(1,5%)	45(23,2%)	139(71,6%)	192(99,0%)	2(1,0%)	194(100,0%)
2	Доходчивость изложения	4(2,1%)	1(0,5%)	6(3,1%)	39(20,1%)	143(73,7%)	193(99,5%)	1(0,5%)	194(100,0%)
3	Желание и умение заинтересовать слушателя	4(2,1%)	0(0,0%)	6(3,1%)	37(19,1%)	146(75,3%)	193(99,5%)	1(0,5%)	194(100,0%)
4	Культура речи	5(2,6%)	1(0,5%)	1(0,5%)	36(18,6%)	149(76,8%)	192(99,0%)	2(1,0%)	194(100,0%)
5	Контакт со слушателем	4(2,1%)	0(0,0%)	2(1,0%)	23(11,9%)	163(84,0%)	192(99,0%)	2(1,0%)	194(100,0%)
6	Новизна материала	2(1,0%)	2(1,0%)	13(6,7%)	53(27,3%)	121(62,4%)	191(98,5%)	3(1,5%)	194(100,0%)
7	Практическая значимость материала	3(1,5%)	3(1,5%)	9(4,6%)	46(23,7%)	131(67,5%)	192(99,0%)	2(1,0%)	194(100,0%)
8	Возможность и желание оказать консультативную помощь	5(2,6%)	1(0,5%)	0(0,0%)	21(10,8%)	165(85,1%)	192(99,0%)	2(1,0%)	194(100,0%)

**Ваша образовательная программа:**

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
<b>1</b>	Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки	69	35,6	36,9
<b>2</b>	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации	117	60,3	62,6
<b>3</b>	Стажировка	1	0,5	0,5
	Итого ответивших:	187	96,4	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	7	3,6	
<b>ИТОГО:</b>		194	100,0	

**Если Вы работаете, укажите сферу деятельности Вашей организации:**

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
<b>1</b>	производства	6	3,1	5,1
<b>2</b>	не работаю	3	1,5	2,6
<b>3</b>	здравоохранения	67	34,5	57,3
<b>4</b>	образования (консультирования)	7	3,6	6,0
<b>5</b>	социального обслуживания	10	5,2	8,5
<b>6</b>	бытового обслуживания	3	1,5	2,6
<b>7</b>	финансово-кредитная сфера	2	1,0	1,7
<b>8</b>	образования (консультирование)	1	0,5	0,9
<b>9</b>	здравоохранения	6	3,1	5,1
<b>10</b>	образование (консультирование)	1	0,5	0,9

<b>11</b>	АПК	1	0,5	0,9
<b>12</b>	образования	8	4,1	6,8
<b>13</b>	финансово-кредитной	2	1,0	1,7
	Итого ответивших:	117	60,3	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	77	39,7	
<b>ИТОГО:</b>		194	100,0	

**В каком институте или на каком факультете Вы обучались по дополнительной профессиональной программе?**

<b>Валидные</b>	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
<b>1</b>	Юридический институт	16	8,2	8,9
<b>2</b>	Педагогический институт	21	10,8	11,7
<b>3</b>	Медицинский институт	71	36,6	39,4
<b>4</b>	Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	30	15,5	16,7
<b>5</b>	Институт управления	30	15,5	16,7
<b>6</b>	Институт экономики	8	4,1	4,4
<b>7</b>	Институт инженерных технологий и естественных наук	2	1,0	1,1
<b>8</b>	Факультет горного дела и природопользования	0	0,0	0,0
<b>9</b>	Факультет журналистики	0	0,0	0,0
<b>10</b>	Социально-теологический факультет	0	0,0	0,0
<b>11</b>	Алексеевский филиал НИУ «БелГУ»	1	0,5	0,6
<b>12</b>	Старооскольский филиал НИУ «БелГУ»	1	0,5	0,6
	Итого ответивших:	180	92,8	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	14	7,2	
<b>ИТОГО:</b>		194	100,0	

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Ваш пол: Ответ	Количество ответов
Мужской	25,8% 128
Женский	74,2% 368
Всего	100,0% 496

В каком институте или на каком факультете Вы работаете? Ответ	Количество ответов
Юридический институт	8,3% 41
Институт управления	11,9% 59
Институт инженерных технологий и естественных наук	8,3% 41
Медицинский институт	8,3% 41
Институт экономики	9,9% 49
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	3,6% 18
Педагогический институт	19,6% 97
Факультет журналистики	3,2% 16
Факультет горного дела и природопользования	6,5% 32
Социально-теологический факультет	4,2% 21
Алексеевский филиал	6,7% 33
Старооскольский филиал	9,7% 48
Всего	100,0% 496

Стаж Вашей профессиональной деятельности: Ответ	Количество ответов
1-3 года	11,3% 56
4-5 лет	9,7% 48
5-10 лет	17,9% 89
Свыше 10 лет	61,1% 303
Всего	100,0% 496

В том числе в БелГУ: Ответ	Количество ответов
1-3 года	17,1% 85
4-5 лет	11,5% 57
5-10 лет	27,2% 135
Свыше 10 лет	44,2% 219
Всего	100,0% 496

Укажите, пожалуйста, наличие степени и звания: Ответ	Количество ответов
Доктор наук	6,0% 30
Кандидат наук	40,5% 201

Без степени	19,2% 95
Профессор	4,0% 20
Доцент	15,1% 75
Без звания	15,1% 75
Всего	100,0% 496

Обучаетесь ли Вы в аспирантуре или докторантуре: Ответ	Количество ответов
Да, в докторантуре	2,0% 10
Да, в аспирантуре	18,5% 92
Нет, не обучаюсь	79,4% 394
Всего	100,0% 496

Ваша должность: Ответ	Количество ответов
Декан факультета	1,6% 8
Зав. Кафедрой	6,9% 34
Профессор	7,7% 38
Доцент	42,1% 209
Старший преподаватель	20,6% 102
Преподаватель, ассистент	21,2% 105
Всего	100,0% 496

Понятна ли Вам миссия БелГУ? Ответ	Количество ответов
Да	92,9% 461
Нет	7,1% 35
Всего	100,0% 496

Если да, то в чем она, по Вашему мнению, заключается? Ответ	Количество ответов
Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	24,5% 113
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	26,7% 123
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	2,2% 10
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	1,1% 5
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	11,3% 52
Стремлении к гармоничному синтезу современных тенденций развития высшего образования с исторически сложившимися университетскими традициями, среди которых особое внимание уделяется триединству образовательной, исследовательской и культурообразующей функции	32,8% 151

Затрудняюсь ответить	1,5% 7
Всего	100,0% 461

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ	Количество ответов
Конкурентоспособность получаемого диплома	14,8% 210
Высокий уровень получаемых знаний	12,1% 172
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	17,8% 253
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	5,9% 84
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	10,8% 154
Наличие мер социальной поддержки	2,9% 41
Широкий выбор специальностей	17,4% 247
Приемлемая стоимость обучения	3,7% 52
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	2,7% 38
Безопасность, комфортность учебы	3,2% 46
Доступность и полнота информации об университете	5,8% 83
Отличий не вижу	1,5% 22
Затрудняюсь ответить	1,5% 21
Всего	100,0% 1423

А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ	Количество ответов
Низкий престиж получаемого диплома	4,0% 26
Недостаточный уровень получаемых знаний	8,4% 55
Поощрение «наушничества» и «стукачества»	3,4% 22
Отсутствие свободы и ущемление интересов	5,4% 35
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	4,0% 26
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	8,6% 56
Высокая стоимость обучения	24,7% 161
Отличий не вижу	12,7% 83
Затрудняюсь ответить	28,9% 189
Всего	100,0% 653

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью расписания Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	79,6% 395
Не удовлетворен	11,1% 55
Затрудняюсь ответить	9,3% 46
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью аудиториями Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	70,0% 347
Не удовлетворен	20,4% 101

Затрудняюсь ответить	9,7% 48
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	58,7% 291
Не удовлетворен	26,6% 132
Затрудняюсь ответить	14,7% 73
Всего	100,0% 496

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.) Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	80,4% 399
Не удовлетворен	8,9% 44
Затрудняюсь ответить	10,7% 53
Всего	100,0% 496

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 ответов
Полностью удовлетворен	83,5% 414
Не удовлетворен	6,3% 31
Затрудняюсь ответить	10,3% 51
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены чистотой аудиторий и их оснащенностью современными техническими средствами обучения Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	56,9% 282
Не удовлетворен	30,0% 149
Затрудняюсь ответить	13,1% 65
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	50,8% 252
Не удовлетворен	22,4% 111
Затрудняюсь ответить	26,8% 133
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью кафедры множительной техникой Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	39,9% 198

Не удовлетворен	46,4% 230
Затрудняюсь ответить	13,7% 68
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	52,4% 260
Не удовлетворен	35,1% 174
Затрудняюсь ответить	12,5% 62
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью режима работы Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	74,8% 371
Не удовлетворен	12,5% 62
Затрудняюсь ответить	12,7% 63
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	73,0% 362
Не удовлетворен	9,7% 48
Затрудняюсь ответить	17,3% 86
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью повышения квалификации Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	66,1% 328
Не удовлетворен	21,0% 104
Затрудняюсь ответить	12,9% 64
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью реализации научных интересов Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	71,4% 354
Не удовлетворен	14,1% 70
Затрудняюсь ответить	14,5% 72
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами профессионального и карьерного роста Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	60,3% 299
Не удовлетворен	14,1% 70
Затрудняюсь ответить	25,6% 127
Всего	100,0% 496



В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены гарантиями занятости в соответствии с контрактом Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	58,5% 290
Не удовлетворен	17,9% 89
Затрудняюсь ответить	23,6% 117
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	39,3% 195
Не удовлетворен	41,1% 204
Затрудняюсь ответить	19,6% 97
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	47,6% 236
Не удовлетворен	19,4% 96
Затрудняюсь ответить	33,1% 164
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.) Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	25,6% 127
Не удовлетворен	42,1% 209
Затрудняюсь ответить	32,3% 160
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	22,8% 113
Не удовлетворен	57,1% 283
Затрудняюсь ответить	20,2% 100
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасности на факультете Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	75,6% 375
Не удовлетворен	7,1% 35
Затрудняюсь ответить	17,3% 86
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	80,8% 401
Не удовлетворен	7,5% 37
Затрудняюсь ответить	11,7% 58
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	68,1% 338
Не удовлетворен	8,5% 42
Затрудняюсь ответить	23,4% 116
Всего	100,0% 496

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.) Ответ	Количество ответов
Полностью удовлетворен	44,8% 222
Не удовлетворен	24,8% 123
Затрудняюсь ответить	30,4% 151
Всего	100,0% 496

Множественный ответ, % от всех ответов:

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы принимаете участие в образовательном процессе Ответ	Количество ответов
Это совпадает с моими внутренними целями	14,8% 244
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	6,8% 113
Это дает мне возможность развиваться	14,8% 245
Это дает мне возможность самореализоваться	10,0% 165
Мне это интересно	16,7% 276
Меня заставляют	0,6% 10
Это дает мне возможность карьерного роста	10,5% 174
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	1,1% 19
Это необходимо для получения заработной платы	6,2% 103
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	1,0% 17
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	1,9% 32
Это дает мне возможность быть в курсе событий	1,6% 27
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	4,4% 72
Не хочу быть хуже других	0,1% 2
Все окружающие меня люди участвуют	0,1% 1
Есть свободное время	0,5% 9
Это мои обязанности по должности	8,4% 139
Затрудняюсь ответить	0,3% 5
Не участвую в этой деятельности	0,1% 1
Всего	100,0% 1654

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной работой Ответ	Количество ответов
---	--------------------

Это совпадает с моими внутренними целями	14,7% 228
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	10,3% 160
Это дает мне возможность развиваться	16,0% 248
Это дает мне возможность самореализоваться	11,3% 175
Мне это интересно	15,3% 238
Меня заставляют	0,5% 7
Это дает мне возможность карьерного роста	9,1% 142
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	4,1% 63
Это необходимо для получения заработной платы	3,6% 56
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	0,5% 7
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	4,3% 66
Это дает мне возможность быть в курсе событий	1,5% 24
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	2,3% 36
Не хочу быть хуже других	0,1% 2
Все окружающие меня люди участвуют	0,3% 4
Есть свободное время	0,2% 3
Это мои обязанности по должности	4,8% 75
Затрудняюсь ответить	0,6% 10
Не участвую в этой деятельности	0,5% 8
Всего	100,0% 1552

Укажите, пожалуйста, причину, по которым Вы участвуете в процессе управления Ответ	Количество ответов
Это совпадает с моими внутренними целями	8,0% 88
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	6,6% 73
Это дает мне возможность развиваться	6,4% 71
Это дает мне возможность самореализоваться	4,3% 47
Мне это интересно	7,2% 79
Меня заставляют	0,8% 9
Это дает мне возможность карьерного роста	6,6% 73
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	5,5% 61
Это необходимо для получения заработной платы	17,3% 191
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	4,6% 51
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	1,1% 12
Это дает мне возможность быть в курсе событий	2,8% 31
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	1,4% 15
Не хочу быть хуже других	0,3% 3
Все окружающие меня люди участвуют	0,6% 7
Есть свободное время	0,4% 4
Это мои обязанности по должности	4,7% 52
Затрудняюсь ответить	4,9% 54
Не участвую в этой деятельности	16,3% 180
Всего	100,0% 1101

Укажите, пожалуйста, причину, по которым Вы участвуете в реализации социальных программ Ответ	Количество ответов
Это совпадает с моими внутренними целями	10,5% 107
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	4,9% 50
Это дает мне возможность развиваться	5,8% 59
Это дает мне возможность самореализоваться	4,5% 46
Мне это интересно	8,5% 87

Меня заставляют	1,0% 10
Это дает мне возможность карьерного роста	2,6% 27
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	10,9% 111
Это необходимо для получения заработной платы	15,0% 153
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	1,5% 15
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	1,1% 11
Это дает мне возможность быть в курсе событий	2,2% 22
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	2,7% 28
Не хочу быть хуже других	0,5% 5
Все окружающие меня люди участвуют	0,5% 5
Есть свободное время	0,3% 3
Это мои обязанности по должности	2,3% 24
Затрудняюсь ответить	10,6% 108
Не участвую в этой деятельности	14,9% 152
Всего	100,0% 1023

Готовы ли Вы принимать активное участие в образовательном процессе Ответ	Количество ответов
абсолютно не готов	1,4% 7
скорее не готов, чем готов	2,8% 14
готов в средней степени	10,3% 51
скорее готов, чем не готов	19,0% 94
полностью готов	66,5% 330
Всего	100,0% 496

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам принимать участие в образовательном процессе Ответ	Количество ответов
Не хватает средств	12,6% 24
Не владею необходимой информацией	2,6% 5
Нет доступа к необходимой информации	1,6% 3
Нет необходимой подготовки	4,2% 8
Не ощущаю внешней поддержки	7,3% 14
Не владею навыками этой деятельности	2,1% 4
Отсутствует необходимая организация	5,2% 10
Не хватает силы воли	0,5% 1
Не хватает времени	24,6% 47
Затрудняюсь ответить	39,3% 75
Всего	100,0% 191

Готовы ли Вы активно заниматься научной работой Ответ	Количество ответов
абсолютно не готов	1,0% 5
скорее не готов, чем готов	2,6% 13
готов в средней степени	13,7% 68
скорее готов, чем не готов	23,8% 118
полностью готов	58,9% 292
Всего	100,0% 496

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам заниматься научной работой Ответ	Количество ответов
Не хватает средств	27,2% 75
Не владею необходимой информацией	1,4% 4
Нет доступа к необходимой информации	2,5% 7
Нет необходимой подготовки	1,8% 5
Не ощущаю внешней поддержки	7,2% 20
Не владею навыками этой деятельности	1,1% 3
Отсутствует необходимая организация	1,1% 3
Не хватает силы воли	3,6% 10
Не хватает времени	38,8% 107
Затрудняюсь ответить	15,2% 42
Всего	100,0% 276

Готовы ли Вы участвовать в реализации социальных программ университета Ответ	Количество ответов
абсолютно не готов	3,0% 15
скорее не готов, чем готов	11,1% 55
готов в средней степени	20,0% 99
скорее готов, чем не готов	31,9% 158
полностью готов	34,1% 169
Всего	100,0% 496

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в реализации социальных программ Ответ	Количество ответов
Не хватает средств	5,5% 23
Не владею необходимой информацией	12,5% 52
Нет доступа к необходимой информации	2,4% 10
Нет необходимой подготовки	4,3% 18
Не ощущаю внешней поддержки	4,8% 20
Не владею навыками этой деятельности	7,7% 32
Отсутствует необходимая организация	3,9% 16
Не хватает силы воли	1,2% 5
Не хватает времени	28,0% 116
Затрудняюсь ответить	29,6% 123
Всего	100,0% 415

Готовы ли Вы участвовать в управлении университетом Ответ	Количество ответов
абсолютно не готов	9,3% 34
скорее не готов, чем готов	30,1% 110
готов в средней степени	25,2% 92
скорее готов, чем не готов	35,3% 129
полностью готов	0,0% 0
Всего	100,0% 365

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в управлении Ответ	Количество ответов
Не хватает средств	1,1% 5
Не владею необходимой информацией	8,2% 36
Нет доступа к необходимой информации	4,8% 21
Нет необходимой подготовки	13,0% 57
Не ощущаю внешней поддержки	6,4% 28
Не владею навыками этой деятельности	13,0% 57
Отсутствует необходимая организация	4,8% 21
Не хватает силы воли	1,8% 8
Не хватает времени	12,3% 54
Затрудняюсь ответить	34,8% 153
Всего	100,0% 440

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
 СОТРУДНИКИ

Ваш пол Ответ	Количество ответов	%
Мужской	28	16,9%
Женский	138	83,1%
Всего	166	100,0%

Стаж Вашей профессиональной деятельности Ответ	Количество ответов	%
1-3 года	50	30,1%
4-5 лет	9	5,4%
5-10 лет	25	15,1%
Свыше 10 лет	82	49,4%
Всего	166	100,0%

В том числе в БелГУ Ответ	Количество ответов	%
1-3 года	71	42,8%
4-5 лет	14	8,4%
5-10 лет	33	19,9%
Свыше 10 лет	48	28,9%
Всего	166	100,0%

К какой из категорий относится Ваша должность Ответ	Количество ответов	%
Научные работники	49	29,5%
Инженерно-технический персонал	3	1,8%
Обслуживающий персонал	5	3,0%
Административно-хозяйственный персонал	27	16,3%
Учебно-вспомогательный персонал	82	49,4%
Всего	166	100,0%

Понятна ли Вам миссия БелГУ? Ответ	Количество ответов	%
Да	160	96,4%
Нет	6	3,6%
Всего	166	100,0%

Если да, то в чем она, по Вашему мнению, заключается? Ответ	Количество ответов	%
---	--------------------	---

Обеспечение высококвалифицированными кадрами учреждений, организаций и хозяйствующих субъектов региона	43	26,9
Повышение образовательных, научно-исследовательских и инновационных компетенций университета до уровня, позволяющего ему конкурировать с ведущими университетами России и Европы	41	25,6
Выполнение роли катализатора развития экономики и социальной сферы Белгородской области	0	0,0
Удовлетворение потребностей корпоративных заказчиков на образовательные, научные и другие услуги и продукцию, производимые университетом	3	1,9
Реализация национальной доктрины развития образования, основных направлений модернизации российского образования, федеральных программ развития высшего образования и науки	13	8,1
Стремления к гармоничному синтезу современных тенденций развития высшего образования с исторически сложившимися университетскими традициями, среди которых особое внимание уделяется триединству образовательной, исследовательской и культурообразующей функции	54	33,8
Затрудняюсь ответить	6	3,8
Всего	160	100,0

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ вуз от других? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ	Количество ответов	
Конкурентоспособность получаемого диплома	69	14,1%
Высокий уровень получаемых знаний	59	12,1%
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	85	17,4%
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	25	5,1%
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	63	12,9%
Наличие мер социальной поддержки	14	2,9%
Широкий выбор специальностей	79	16,2%
Приемлемая стоимость обучения	17	3,5%
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	12	2,5%
Безопасность, комфортность учебы	23	4,7%
Доступность и полнота информации об университете	30	6,1%
Отличий не вижу	10	2,0%
Затрудняюсь ответить	3	0,6%
Всего	489	100,0%

А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа) Ответ	Количество ответов	
Низкий престиж получаемого диплома	13	5,7%
Недостаточный уровень получаемых знаний	31	13,5%
Поощрение «наушничества» и «стукачества»	7	3,0%
Отсутствие свободы и ущемление интересов	11	4,8%
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	13	5,7%
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	22	9,6%
Высокая стоимость обучения	50	21,7%
Отличий не вижу	33	14,3%
Затрудняюсь ответить	50	21,7%



Всего	230	100,0%
-------	-----	--------

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	90	54,2%
Не удовлетворен	50	30,1%
Затрудняюсь ответить	26	15,7%
Всего	166	100,00%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью режима работы Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	116	69,9%
Не удовлетворен	30	18,1%
Затрудняюсь ответить	20	12,0%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью методической литературой Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	102	61,4%
Не удовлетворен	29	17,5%
Затрудняюсь ответить	35	21,1%
Всего	166	100,0%

<b>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.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	154	92,8%
Не удовлетворен	5	3,0%
Затрудняюсь ответить	7	4,2%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	106	63,9%
Не удовлетворен	21	12,7%
Затрудняюсь ответить	39	23,5%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью повышения квалификации Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	90	54,2%
Не удовлетворен	40	24,1%
Затрудняюсь ответить	36	21,7%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами карьерного роста Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	85	51,2%
Не удовлетворен	30	18,1%
Затрудняюсь ответить	51	30,7%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены гарантиями занятости в соответствии с контрактом Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	109	65,7%
Не удовлетворен	24	14,5%
Затрудняюсь ответить	33	19,9%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	50	30,1%
Не удовлетворен	80	48,2%
Затрудняюсь ответить	36	21,7%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	81	48,8%
Не удовлетворен	37	22,3%
Затрудняюсь ответить	48	28,9%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	39	23,5%
Не удовлетворен	77	46,4%
Затрудняюсь ответить	50	30,1%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	33	19,9%
Не удовлетворен	88	53,0%
Затрудняюсь ответить	45	27,1%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасности на факультете Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
--	---------------------------	--

Полностью удовлетворен	119	71,7%
Не удовлетворен	16	9,6%
Затрудняюсь ответить	31	18,7%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	139	83,7%
Не удовлетворен	11	6,6%
Затрудняюсь ответить	16	9,6%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	102	61,4%
Не удовлетворен	15	9,0%
Затрудняюсь ответить	49	29,5%
Всего	166	100,0%

<b>В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.) Ответ</b>	<b>Количество ответов</b>	
Полностью удовлетворен	73	44,0%
Не удовлетворен	50	30,1%
Затрудняюсь ответить	43	25,9%
Всего	166	100,0%

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества  
РАБОТОДАТЕЛИ

Таблица №1

Работают или проходят ли практику в Вашей организации выпускники Белгородского государственного университета?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Да	230	92,0	94,7
2	Нет	13	5,2	5,3
	Итого ответивших:	243	97,2	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	7	2,8	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №2

Если да, то как бы Вы охарактеризовали в целом их уровень теоретической и практической подготовленности?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Высокий	69	27,6	29,5
2	Удовлетворительный	148	59,2	63,2
3	Неудовлетворительный	3	1,2	1,3
4	Затрудняюсь оценить	14	5,6	6,0
	Итого ответивших:	234	93,6	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки (в том числе из-за фильтра: 7)</i>	16	6,4	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №3

Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами

N	Подвопросы:	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Валидные:	<i>пустые ячейки</i>	ИТОГО:
1	Уровнем теоретической подготовки по специальности	203(81,2%)	15(6,0%)	16(6,4%)	234(93,6%)	16(6,4%)	250(100,0%)
2	Наличием профессиональных умений, практических навыков	155(62,0%)	45(18,0%)	37(14,8%)	237(94,8%)	13(5,2%)	250(100,0%)
3	Уровнем компьютерной грамотности	218(87,2%)	5(2,0%)	17(6,8%)	240(96,0%)	10(4,0%)	250(100,0%)
4	Наличием управленческих знаний, умений, навыков (способность анализировать ситуацию, планировать деятельность, принимать решения, прогнозировать последствия решений и др.)	133(53,2%)	43(17,2%)	64(25,6%)	240(96,0%)	10(4,0%)	250(100,0%)
5	Наличием навыков самоменеджмента (умением организовать рабочее место, рационально использовать рабочее время и др.)	137(54,8%)	39(15,6%)	60(24,0%)	236(94,4%)	14(5,6%)	250(100,0%)
6	Наличием навыков самообучения	195(78,0%)	16(6,4%)	32(12,8%)	243(97,2%)	7(2,8%)	250(100,0%)

7	Умением работать в коллективе	208(83,2%)	12(4,8%)	22(8,8%)	242(96,8%)	8(3,2%)	250(100,0%)
8	Инициативностью	155(62,0%)	44(17,6%)	40(16,0%)	239(95,6%)	11(4,4%)	250(100,0%)
9	Ответственностью	191(76,4%)	27(10,8%)	21(8,4%)	239(95,6%)	11(4,4%)	250(100,0%)
10	Коммуникабельностью	197(78,8%)	24(9,6%)	19(7,6%)	240(96,0%)	10(4,0%)	250(100,0%)
11	Способностью взять ответственность на себя	139(55,6%)	47(18,8%)	57(22,8%)	243(97,2%)	7(2,8%)	250(100,0%)
12	Добросовестностью	195(78,0%)	12(4,8%)	35(14,0%)	242(96,8%)	8(3,2%)	250(100,0%)
13	Хорошей обучаемостью и стремлением к новым знаниям	187(74,8%)	17(6,8%)	38(15,2%)	242(96,8%)	8(3,2%)	250(100,0%)
14	Способностями к творчеству, инновациям	174(69,6%)	26(10,4%)	41(16,4%)	241(96,4%)	9(3,6%)	250(100,0%)
15	Исполнительской дисциплиной	203(81,2%)	23(9,2%)	17(6,8%)	243(97,2%)	7(2,8%)	250(100,0%)
16	Целеустремленностью, желанием работать и проявить себя	171(68,4%)	28(11,2%)	44(17,6%)	243(97,2%)	7(2,8%)	250(100,0%)
17	Умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям	174(69,6%)	21(8,4%)	47(18,8%)	242(96,8%)	8(3,2%)	250(100,0%)

Таблица №4

Какие из них при приеме на работу Вы считаете для себя определяющими? (укажите не более трех вариантов)

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших
1	Уровень теоретической подготовки по профессии	128	17,1	51,2	51,8
2	Наличие профессиональных умений, практических навыков	179	24,0	71,6	72,5
3	Наличие управленческих знаний, умений, навыков	8	1,1	3,2	3,2
4	Уровень компьютерной грамотности	39	5,2	15,6	15,8
5	Наличие навыков самоменеджмента	1	0,1	0,4	0,4
6	Наличие навыков самообучения	36	4,8	14,4	14,6
7	Умение быстро и легко адаптироваться к новым условиям	24	3,2	9,6	9,7
8	Инициативность	11	1,5	4,4	4,5
9	Коммуникабельность	22	2,9	8,8	8,9
10	Хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям	66	8,8	26,4	26,7
11	Добросовестность	33	4,4	13,2	13,4
12	Ответственность	65	8,7	26,0	26,3
13	Способности к творчеству, инновациям	19	2,5	7,6	7,7
14	Исполнительская дисциплина	32	4,3	12,8	13,0
15	Целеустремленность, желание работать и проявить себя	56	7,5	22,4	22,7
16	Умение работать в коллективе	21	2,8	8,4	8,5
17	Другое (укажите)	0	0,0	0,0	0,0
18	Затрудняюсь ответить	7	0,9	2,8	2,8
	Сумма:	747	100,0	298,8	302,4

	Итого ответивших:	247		98,8	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	3		1,2	
<b>ИТОГО:</b>		250		100,0	

Таблица №5

Готовы ли Вы к сотрудничеству с администрацией БелГУ по вопросам качества подготовки выпускников?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Да	190	76,0	76,9
2	Нет	11	4,4	4,5
3	Затрудняюсь ответить	46	18,4	18,6
	Итого ответивших:	247	98,8	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	3	1,2	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №6

Имеете ли Вы опыт такого сотрудничества?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Да	132	52,8	54,1
2	Нет	112	44,8	45,9
	Итого ответивших:	244	97,6	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	6	2,4	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №7

Если да, то в какой степени Вы удовлетворены следующими аспектами его организации

N	Подвопросы:	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Валидные:	<i>пустые ячейки</i>	ИТОГО:
1	Организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников	129(51,6%)	2(0,8%)	15(6,0%)	146(58,4%)	104(41,6%)	250(100,0%)
2	Возможностью участия в образовательном процессе (создание совместных спецкурсов, образовательных программ различных уровней, привлечение практиков к проведению занятий)	106(42,4%)	10(4,0%)	28(11,2%)	144(57,6%)	106(42,4%)	250(100,0%)
3	Возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию (участие в Днях карьеры, проведение практик, стажировок, создание базовой кафедры)	134(53,6%)	5(2,0%)	11(4,4%)	150(60,0%)	100(40,0%)	250(100,0%)
4	Реагированием администрации	104(41,6%)	3(1,2%)	38(15,2%)	145(58,0%)	105(42,0%)	250(100,0%)

университета на Ваши запросы и жалобы						
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Таблица №8

По каким направлениям Вы готовы сотрудничать с НИУ «БелГУ»?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Целевая подготовка специалистов для организации	54	21,6	22,8
2	Переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ»	27	10,8	11,4
3	Прохождение практики и стажировки в организации студентами НИУ «БелГУ»	67	26,8	28,3
4	Привлечение студентов для временной, сезонной работы в организации	12	4,8	5,1
5	Привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации	34	13,6	14,3
6	Совместная профориентационная работа	12	4,8	5,1
7	Совместная проектная и научно-исследовательская деятельность	13	5,2	5,5
8	Проведение мастер-классов, семинаров для студентов и выпускников НИУ «БелГУ»	6	2,4	2,5
9	Оценка проектов, выпускных квалификационных работ по направлениям деятельности организации	8	3,2	3,4
10	Довузовская подготовка абитуриентов	1	0,4	0,4
11	Открытие новых кафедр	0	0,0	0,0
12	Разработка рабочих программ, программ учебной практики	1	0,4	0,4
13	Другое	2	0,8	0,8
	Итого ответивших:	237	94,8	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	13	5,2	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №9

Что бы Вы могли предложить для совершенствования организации взаимодействия с БелГУ?  
(укажите)

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	проведение видеоконференций	3	1,2	3,3
2	Проведение интернатуры и ординатуры в ЦРБ	3	1,2	3,3
3	1	3	1,2	3,3
4	Организация стажировок преподавателей	3	1,2	3,3
5	Бесплатное прохождение курсов (повышение квалификации)	3	1,2	3,3
6	не знаю	3	1,2	3,3
7	Совместные проекты по различным направлениям образования	3	1,2	3,3
8	Взаимопомощь	3	1,2	3,3
9	Семинары для молодых специалистов	3	1,2	3,3
10	смена системы обучения. Отказ от учебных работ в виде тестирования. Больше практики	2	0,8	2,2
11	больше практических работ	2	0,8	2,2
12	пригласить студентов на практику	2	0,8	2,2

<b>13</b>	проводить практические семинары	1	0,4	1,1
<b>14</b>	-	54	21,6	58,7
<b>15</b>	ничего	1	0,4	1,1
<b>16</b>	предложений нет	1	0,4	1,1
<b>17</b>	кризис в стране	1	0,4	1,1
<b>18</b>	увеличить количество часов на практику	1	0,4	1,1
	Итого ответивших:	92	36,8	100,0
<b>Пропуски</b>	пустые ячейки	158	63,2	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №10

**Хотели бы Вы выступить заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов?**

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
<b>1</b>	Да	88	35,2	37,9
<b>2</b>	Нет	35	14,0	15,1
<b>3</b>	Затрудняюсь ответить	109	43,6	47,0
	Итого ответивших:	232	92,8	100,0
<b>Пропуски</b>	пустые ячейки	18	7,2	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №11

**Что бы Вы могли предложить для совершенствования практической подготовленности выпускников БелГУ? (укажите)**

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
<b>1</b>	работа на рабочем месте	3	1,2	3,6
<b>2</b>	исключить формальный подход при практической подготовке навыков работы	3	1,2	3,6
<b>3</b>	прохождение производной практики на базе ЛПУ	3	1,2	3,6
<b>4</b>	Ежегодно направлять на практику студентов, начиная с первого курса	3	1,2	3,6
<b>5</b>	Спецкурсы по работе с документами	3	1,2	3,6
<b>6</b>	Больше практики	3	1,2	3,6
<b>7</b>	Проводить мастер-класс с руководителями структурных подразделений	3	1,2	3,6
<b>8</b>	Больше качественной практики	2	0,8	2,4
<b>9</b>	Больше практической деятельности в школах	2	0,8	2,4
<b>10</b>	доступность студентов в социальные учреждения	2	0,8	2,4
<b>11</b>	практика в оу	1	0,4	1,2
<b>12</b>	-	48	19,2	57,8
<b>13</b>	затрудняюсь	1	0,4	1,2
<b>14</b>	стажировать руководителей от предприятий для работы с студентами и ведении у них практик не на общественных началах	1	0,4	1,2
<b>15</b>	увеличить количество практик	1	0,4	1,2
<b>16</b>	увеличить количество часов	1	0,4	1,2
<b>17</b>	побольше практики	1	0,4	1,2
<b>18</b>	участие студентов в семинарах на базе школ	1	0,4	1,2
<b>19</b>	привлечение студентов в производственную деятельность	1	0,4	1,2
	Итого ответивших:	83	33,2	100,0



<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	167	66,8	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №12

Выпускники какого института или факультета НИУ «БелГУ» могут быть привлечены на работу или практику в Вашу организацию?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Юридический институт	25	10,0	10,0
2	Институт управления	16	6,4	6,4
3	Институт инженерных технологий и естественных наук	6	2,4	2,4
4	Медицинский институт	79	31,6	31,6
5	Институт экономики	23	9,2	9,2
6	Факультет горного дела и природопользования	0	0,0	0,0
7	Педагогический институт	78	31,2	31,2
8	Факультет журналистики	6	2,4	2,4
9	Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	0	0,0	0,0
10	Социально-теологический факультет	17	6,8	6,8
11	Алексеевский филиал	0	0,0	0,0
12	Старооскольский филиал	0	0,0	0,0
	Итого ответивших:	250	100,0	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	0	0,0	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	

Таблица №13

В заключение просим Вас сообщить сферу деятельности Вашей организации?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Армия, милиция	4	1,6	1,6
2	Государственное управление и органы местного самоуправления	9	3,6	3,6
3	Жилищное и коммунальное хозяйство	1	0,4	0,4
4	Медицина, здравоохранение	85	34,0	34,0
5	Наука и образование, культура	84	33,6	33,6
6	Общественные организации, политические партии и движения	0	0,0	0,0
7	Средства массовой информации (электронные и печатные)	6	2,4	2,4
8	Строительство и недвижимость	3	1,2	1,2
9	Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	3	1,2	1,2
10	Производство, промышленность	8	3,2	3,2
11	Рекламные агентства, консалтинговые агентства, исследовательские компании	0	0,0	0,0
12	Связь, телекоммуникации	6	2,4	2,4
13	Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	0	0,0	0,0
14	Социальное обеспечение	24	9,6	9,6
15	Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	9	3,6	3,6
16	Суд, адвокатура (право), прокуратура	0	0,0	0,0
17	Сфера услуг (общественное питание, гостиницы,	6	2,4	2,4

	парикмахерские и т.д.)			
<b>18</b>	Финансы и страхование, банковское дело	2	0,8	0,8
	Итого ответивших:	250	100,0	100,0
<b>Пропуски</b>	<i>пустые ячейки</i>	0	0,0	
<b>ИТОГО:</b>		250	100,0	