

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования

«Белгородский государственный национальный исследовательский университет»



ОТЧЕТ

о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей



Белгород, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика исследования.....	4
2. Методика проведения исследования.....	11
3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ».....	19
3.1. Оценка условий, созданных абитуриентам для поступления в НИУ «БелГУ».....	19
3.2. Оценка удовлетворенности студентов-бакалавров НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне среднего и высшего профессионального образования.....	25
3.3. Оценка удовлетворенности студентов-магистрантов НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне среднего и высшего профессионального образования.....	54
3.4. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) качеством образовательных услуг.....	74
3.5. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне дополнительного профессионального образования качеством образовательных услуг.....	87
3.6. Оценка удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности.....	99
3.7. Оценка удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности.....	108
3.8. Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников НИУ «БелГУ».....	118
4. Общие выводы и рекомендации.....	129
<i>Приложения.....</i>	<i>136</i>
<i>Приложение 1 Программа мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг.....</i>	<i>136</i>
<i>Приложение 2. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Студенты-бакалавры.....</i>	<i>152</i>
<i>Приложение 3. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Студенты-магистранты.....</i>	<i>156</i>
<i>Приложение 4. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Абитуриенты.....</i>	<i>161</i>
<i>Приложение 5. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Аспиранты и молодые ученые.....</i>	<i>170</i>

<i>Приложение 6. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Слушатели ДПО.....</i>	<i>175</i>
<i>Приложение 7. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Преподаватели.....</i>	<i>181</i>
<i>Приложение 8. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Сотрудники.....</i>	<i>189</i>
<i>Приложение 9. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Работодатели.....</i>	<i>193</i>
<i>Приложение 10. Уровни удовлетворенности клиентов показателями системы менеджмента качества.....</i>	<i>198</i>

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 ВО.

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 образования¹.

М.Б. Гузаиров², А.Г. Сапронов³ 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. Скок⁴ – 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

¹ Пищулин Н.П., Пищулин С.Н. Маркетинговый мониторинг образования. 4.1. М., 1999.

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

³ 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.

⁴ 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 потребителя⁵.

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).

⁵ 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» (бакалавры, магистры, 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» 2016 года выступал факультет (институт), на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 500 абитуриентов (таблицы 10,11).

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

- по программам высшего профессионального образования – 3220 бакалавров и магистрантов (бакалавров 2789, магистрантов 431), ошибка выборки 1,6%, доверительный интервал 95%;
- по программам послевузовского профессионального образования – 224 аспирантов, ошибка выборки 5%, доверительный интервал 95%;
- по программам дополнительного профессионального образования – 322 слушателя, ошибка выборки 2,3%, доверительный интервал 95%.

В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности бакалавров выступили институт, факультет, филиал (таблица 1), курс обучения (таблицы 2); у магистрантов выступили институт, факультет, филиал (таблица 3), курс обучения (таблицы 4); у аспирантов – институт, факультет, филиал НИУ «БелГУ» (таблица 5); слушателей курсов ДПО – виды профессиональных программ, направления подготовки (таблица 6,7,8,9).

Таблица 1

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

Институт/Факультет	Количество	
	абс.	%
Юридический институт	345	12.4
Институт управления	202	7.2
Институт инженерных технологий и естественных наук	315	11.3
Медицинский институт	374	13.4
Институт экономики	294	10.5
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	254	9.1

Педагогический институт	372	13.3
Факультет журналистики	142	5.1
Факультет горного дела и природопользования	93	3.3
Социально-геологический факультет	162	5.8
Старооскольский филиал	236	8.5
Всего:	2789	100,0%

Таблица 2

Распределение бакалавров НИУ «БелГУ» по курсам

Курс обучения	Количество	
	абс.	%
Первый	531	19
Второй	722	25.9
Третий	577	20.7
Четвертый	764	27.4
Пятый	191	6.8
Шестой	4	0.1
Всего:	2789	100,0%

Таблица 3

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

Институт/Факультет	абс.	%
Институт инженерных технологий и естественных наук	92	21,35
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	10	2,32
Институт управления	53	12,30
Институт экономики	62	14,39
Медицинский институт	5	1,16
Педагогический институт	83	19,26
Социально-геологический факультет	24	5,57
Факультет горного дела и природопользования	21	4,87
Факультет журналистики	16	3,71
Юридический институт	65	15,08
Общий итог	431	100,0

Таблица 4

Распределение магистрантов НИУ «БелГУ» по курсам

Курс обучения	абс.	%
Второй	167	38,75
Первый	264	61,25
Общий итог	431	100,00

Таблица 5

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

Факультет, институт, филиал	абс.	%
Институт инженерных технологий и естественных наук	71	31,70
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	10	4,46
Институт управления	13	5,80
Институт экономики	9	4,02

Медицинский институт	43	19,20
Педагогический институт	27	12,05
Социально-геологический факультет	10	4,46
Факультет горного дела и природопользования	11	4,91
Факультет журналистики	6	2,68
Юридический институт	24	10,71
Общий итог	224	100,0

Таблица 6

Распределение слушателей ДПО по видам образовательной программы

Значения	Частота	%
1. Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки	128	41,3
2. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации	182	58,7
3. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации полностью или частично в форме стажировки	0	0,0
Общий итог	310	100,0

Таблица 7

Распределение слушателей ДПО по сферам профессиональной деятельности

Значения	Частота	%
1. Бытовое обслуживание	0	0,0
2. Государственное и/или муниципальное управление	9	3,0
3. Информационные системы, технологии, связь	1	0,3
4. Малый и средний бизнес	6	2,0
5. Медицина	217	71,1
6. Менеджмент (управление)	6	2,0
7. Образование и воспитание (социально-психологическая деятельность)	28	9,2
8. Природопользование (экология и охрана)	1	0,3
9. Промышленность	1	0,3
10. Социального обслуживания	1	0,3
11. Средства массовой информации	0	0,0
12. Туризм, отдых, путешествия	3	1,0
13. Финансово-кредитная сфера	1	0,3
14. Юриспруденция	9	3,0
15. Другое	22	7,2
Общий итог	305	100,0

Таблица 8

Распределение слушателей ДПО по институтам или факультетам, предоставляющим дополнительные профессиональные программы

Значения	Частота	%
1 Юридический институт	9	2,9
2 Педагогический институт	44	14,1

3 Медицинский институт	223	71,7
4 Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	12	3,9
5 Институт управления	2	0,6
6 Институт экономики	3	1,0
7 Институт инженерных технологий и естественных наук	1	0,3
8 Факультет горного дела и природопользования	1	0,3
9 Факультет журналистики	0	0,0
10 Социально-теологический факультет	0	0,0
11 Старооскольский филиал НИУ «БелГУ»	1	0,3
12. Центр иноязычного образования и академической мобильности	18	5,8
Общий итог	311	100,0

Таблица 9

Распределение слушателей ДПО по отделам,
предоставляющим образовательные программы

Значения	Частота	%
1. Мед. колледж	13	4,0
2. Отдел ДПО	63	19,6
3. Центр иноязычного обр-я	18	5,6
4. НОПЦ "Ресурс"	6	1,9
5. НОЦ "ЮРИСТ-ЭКСПЕРТ"	6	1,9
6. Центр дополнительного медицинского и фарм. образования	216	67,1
Общий итог	322	100,0

Таблица 10

Распределение абитуриентов по месту их проживания

Значения	Частота	%от ответивших
Город	323	64,6
Сельская местность	177	35,4
Общий итог	500	100,0

Таблица 11

Распределение абитуриентов по институтам и факультетам НИУ "БелГУ"

Значения	Частота	%от ответивших
1. Юридический институт	59	11,8
2. Институт управления	43	8,6
3. Институт инженерных технологий и естественных наук	26	5,2
4. Медицинский институт	107	21,4
5. Институт экономики	38	7,6
6. Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	26	5,2
7. Педагогический институт	154	30,8
8. Факультет журналистики	16	3,2
9. Факультет горного дела и природопользования	19	3,8
10. Социально-теологический факультет	12	2,4

Общий итог	500	100,0
-------------------	-----	-------

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, стаж работы (у сотрудников). Выборка составила 665 преподавателей (таблицы 12, 13, 14) – ошибка выборки 5%, доверительный интервал 99%, и 153 сотрудников, ошибка выборки 5%, доверительный интервал 95% (таблица 15, 16, 17).

Таблица 12
Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по квотным признакам
(факультетам, институтам, филиалам)

Институт, факультет, филиал	Абс.	%
Юридический институт	58	8,7
Институт управления	43	6,5
Институт инженерных технологий и естественных наук	109	16,4
Медицинский институт	109	16,4
Институт экономики	56	8,4
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	74	11,1
Педагогический институт	103	15,5
Факультет журналистики	16	2,4
Факультет горного дела и природопользования	22	3,3
Социально-теологический факультет	40	6
Старооскольский филиал	36	5,4
Общий итог	665	100,0%

Таблица 13
Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по квотным признакам
(степень и звание)

Степень и звания преподавателей	Количество	
	абс.	%
Доктор наук	70	10,5
Кандидат наук	366	55
Без степени	112	16,8
Профессор	24	3,6
Доцент	122	18,3
Без звания	145	21,8
Общий итог	665	100,0%

Таблица 14
Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по квотным признакам (должности)

Должности преподавателей	Количество	
	абс.	%
Декан факультета	4	0,6
Зав. Кафедрой	39	5,9

Профессор	58	8,7
Доцент	326	48,9
Старший преподаватель	125	18,8
Преподаватель, ассистент	114	17,1
Общий итог	665	100,0%

Таблица 15

Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по квотным признакам (стаж работы)

Стаж	абс.	%
1-3 года	40	26,14%
4-5 лет	11	7,19%
5-10 лет	21	13,73%
Свыше 10 лет	81	52,94%
Общий итог	153	100,00%

Таблица 16

Распределение сотрудников НИУ «БелГУ» по квотным признакам (стаж работы в НИУ «БелГУ»)

Стаж в НИУ «БелГУ»	абс.	%
1-3 года	49	32,03%
4-5 лет	15	9,80%
5-10 лет	26	16,99%
Свыше 10 лет	63	41,18%
Общий итог	153	100,00%

Таблица 17

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

Категории	абс.	%
Административно-управленческий персонал	28	18,30%
Научные работники	38	24,84%
Обслуживающий персонал	1	0,65%
Учебно-вспомогательный персонал	86	56,21%
Общий итог	153	100,00%

В рамках проведения внутривузовского мониторинга в качестве респондентов была использована такая важная для подведения итогов исследования группа как работодатели. Выборочная совокупность составила 233 организаций из различных сфер деятельности и принимающих выпускников от различных Институтов и факультетов НИУ «БелГУ» (таблицы 16, 17).

Таблица 18

Распределение работодателей по сферам деятельности организации

Сферы деятельности	Частота	%
Армия, милиция	3	1,3
Государственное управление и органы местного самоуправления	28	12,0
Жилищное и коммунальное хозяйство	1	0,4
Медицина, здравоохранение	55	23,6

Наука и образование, культура	79	33,9
Общественные организации, политические партии и движения	5	2,1
Средства массовой информации (электронные и печатные)	2	0,9
Строительство и недвижимость	1	0,4
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	4	1,7
Производство, промышленность	4	1,7
Рекламные агентства, консалтинговые агентства, исследовательские компании	1	0,4
Связь, телекоммуникации	1	0,4
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	1	0,4
Социальное обеспечение	9	3,9
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	2	0,9
Суд, адвокатура (право), прокуратура	23	9,9
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	1	0,4
Финансы и страхование, банковское дело	13	5,6
Общий итог	233	100,0

Таблица 19
Распределение работодателей по интересу к институтам и факультетам НИУ «БелГУ»

Институт/филиал	Количество	
	Абс.	%
Юридический институт	47	16,7
Институт управления	47	16,7
Институт инженерных технологий и естественных наук	10	3,6
Медицинский институт	74	26,3
Институт экономики	39	13,9
Факультет горного дела и природопользования	5	1,8
Педагогический институт	83	29,5
Факультет журналистики	8	2,8
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	37	13,2
Социально-теологический факультет	19	6,8
Алексеевский филиал	4	1,4
Старооскольский филиал	6	2,1

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 2016 – декабрь 2016 года.

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

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

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

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

По сравнению с предыдущим годом абитуриенты не так активно используют возможность подать документы для поступления в несколько ВУЗов (всего 47,2% по отношению к 67% 2015 года), обеспечивая себе возможность выбора наиболее приемлемых условий обучения: специальности, формы обучения, оплаты и так далее.

В дальнейшем, после подведения итогов, выпускники предполагают определиться в случае наличия альтернатив либо по перспективе бесплатного обучения (64,2%), либо по степени престижности университета (26,9%) (диагр. 3.1.1). Существование такой группы, в количестве 1/4 потребителей, ставит в качестве приоритета задачу формирования имиджа «престижный университет» для НИУ «БелГУ».

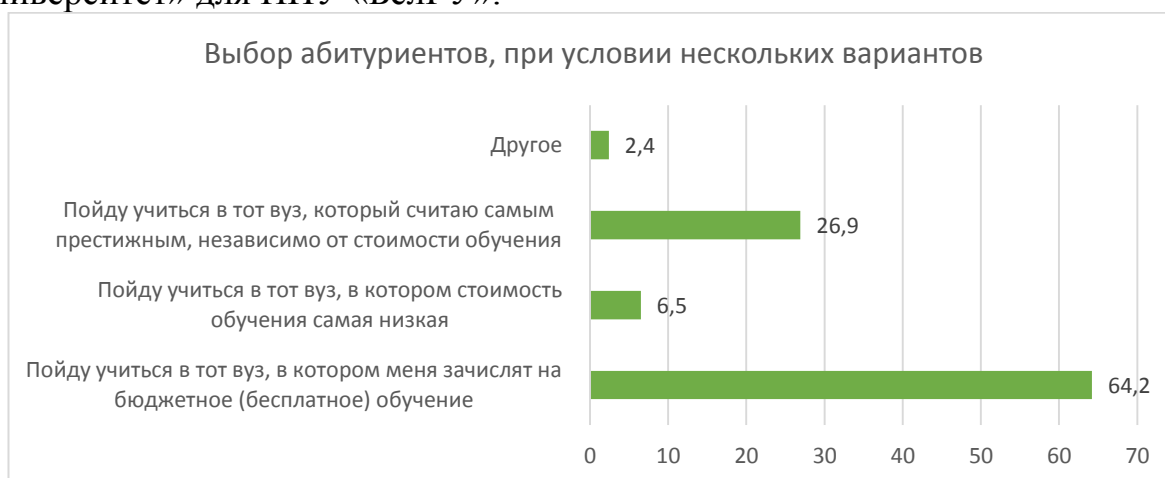


Диаграмма 3.1.1. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Если Вас примут сразу в несколько вузов, что определит Ваш окончательный выбор?»

Были проанализированы ответы выпускников школ на вопрос, почему для поступления они выбрали НИУ «БелГУ». Наибольшее количество респондентов отметили в качестве основной причины выбора НИУ «БелГУ» наличие необходимой специальности (60,3%). Можно отметить снижение для выпускников такой характеристики НИУ «БелГУ» как престижность университета по сравнению с прошлым годом (32,1%). Можно отметить снижение влияния учителей на мнение школьников: так в 2015 году совету педагогов при выборе учебного заведения последовало 10,5%, в 2016 году – всего 4,8%. Не может не порадовать тот факт, что некоторые внешние причины выбора учебного заведения, имеют небольшое количество почитателей: из-за низкого проходного балла (4,2%, в 2015 – 0,5%), из-за знакомств и связей (1,2%, 2015 – 0,5%). А вот такая причина как «из-за близости к дому» стала значимее в этом году для абитуриентов (11,6%, 2015 – 0,8%). Значимым становится выбор НИУ «БелГУ» по причине наличия друзей в его стенах (8,4%).

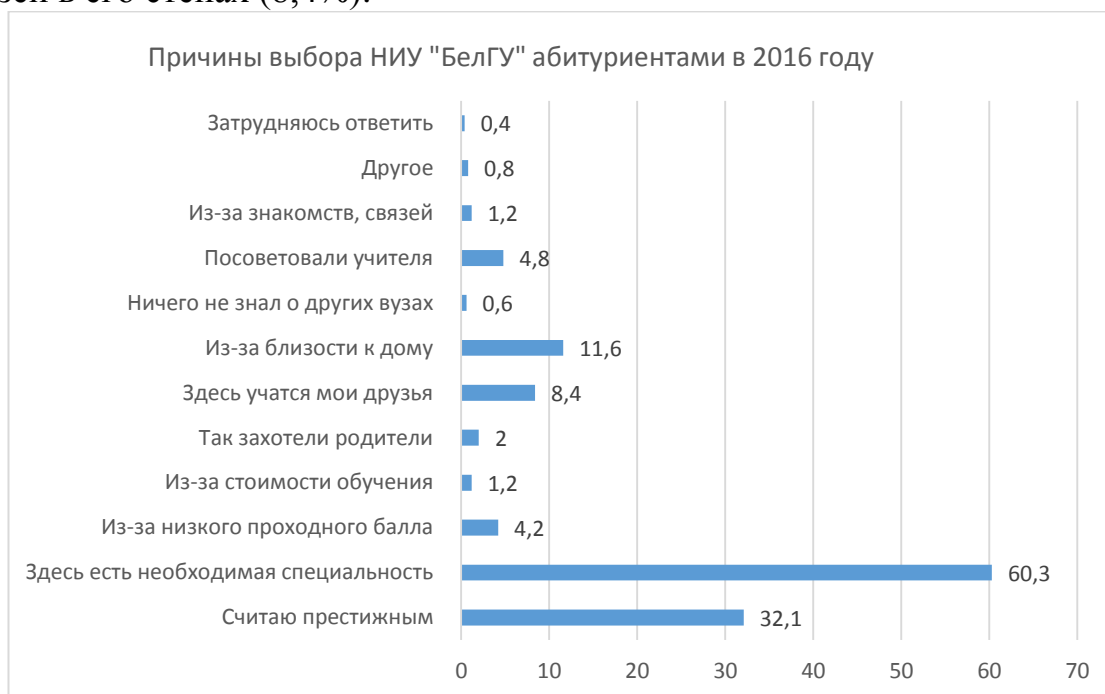


Диаграмма 3.1.2. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Почему Вы выбрали для поступления НИУ "БелГУ"?»

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 (46,5%) является получение знаний. Третья часть опрошенных (35,3%) видит главной целью поступления в ВУЗ обеспечение себя перспективой трудоустройства – диаграмма 3.1.3. Значимой является группа абитуриентов пришедших в наш вуз за «дипломом» (15,0%) – печально также, что эта группа увеличилась по сравнению с прошлым годом в два раза (в 2015 году таких было 7,8%).

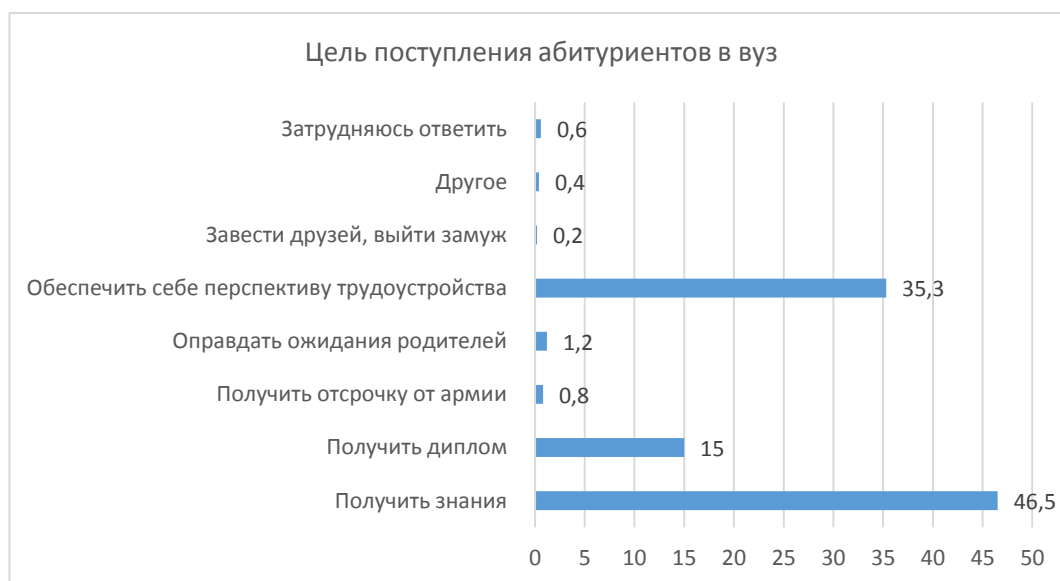


Диаграмма 3.1.3. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Какова Ваша главная цель поступления в вуз?»

В прошлом году в ответах на вопрос появился дополнительный вариант – «получить отсрочку от армии», но он также не вошел в статистически значимые группы и составил всего 0,8%.

Подавляющее большинство опрошенных (84,3%) ответили, что выбранная ими специальность гарантирует трудоустройство в будущем, причем 34,9% из них абсолютно уверены в этом. По сравнению с прошлым годом, мы можем наблюдать небольшое снижение количества тех, кто уверен в своем трудоустройстве в будущем.

Десятая часть опрошенных (12,1%) утверждает, что выбранная ими специальность гарантирует частичное трудоустройство в будущем, отрицают возможность трудоустройства по своей специальности 3,6% (в 2014 году – 3,45%, в 2015 – 0,8%) (диагр. 3.1.4).



Диаграмма 3.1.4. Распределение ответов абитуриентов на вопрос:

«В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует трудоустройство?»

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, являются друзья и знакомые опрошенных (24,0%), на втором месте – сайт университета (23,4% - снижение с 29,5% в 2015 году). 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 из СМИ (14,6%), от родителей (10,4%), представителей университета (9,6%), от учителей (8,2%). Говоря о представителях университета, которые могут стать источником информации, можно заметить, что такой источник становится более значимым, по сравнению с прошлым годом (2015 – 5,3%, 2016 – 9,6%), как и приемная комиссия НИУ «БелГУ» (2015 – 0,5%, 2016 – 4,2%).

Следует отметить, что практически все опрошенные (98,8%) были удовлетворены полученной информацией в той или иной степени. Те, кто был не удовлетворен (это всего 1,2%), отмечали в качестве недостатков недостоверность и неполноту требуемых данных.

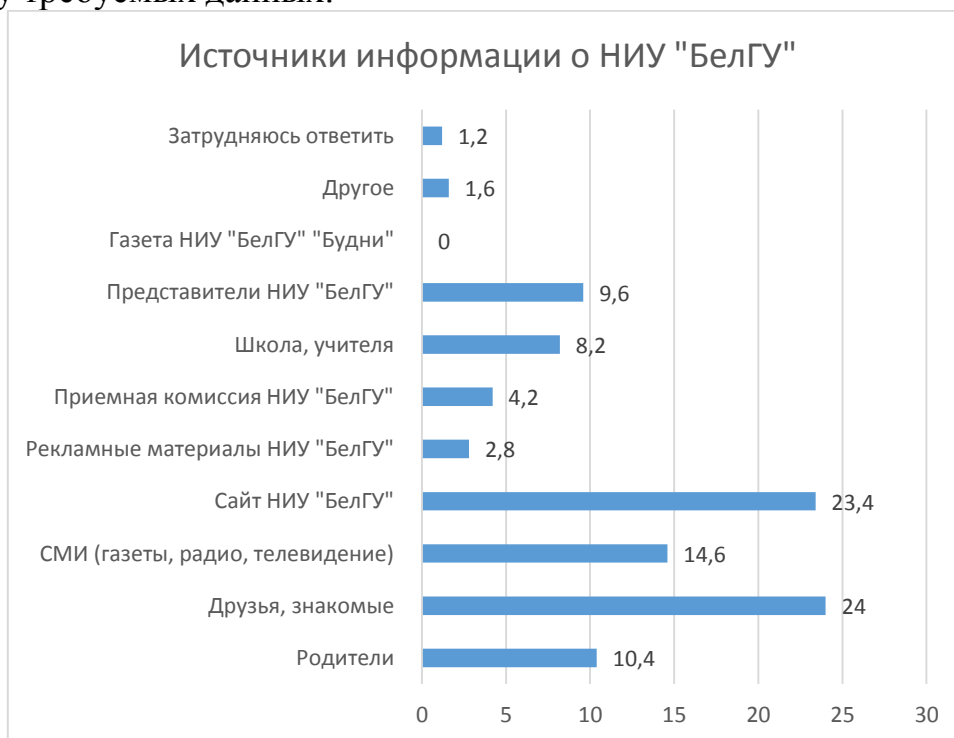


Диаграмма 3.1.5. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Из каких источников Вы получили информацию о возможностях обучения в НИУ "БелГУ"?»

Необходимость повышения эффективности профориентационных мероприятий отражена на диаграмме 3.1.6, на которой видно, что количество

абитуриентов, участвовавших в профориентационных мероприятиях по прежнему невелико, хотя и несколько выше, чем в прошлом году (в 2016 году в круг профориентационной деятельности НИУ попало всего 24,08% абитуриентов, а в 2015 году – 18,3%) (диагр. 3.1.6).



Диаграмма 3.1.6. 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 тем респондентам, которые принимали в них участие, определиться в выборе места учебы и специальности (79,4%): так, помощь в выборе места учебы зафиксировало 43,7% респондентов, помощь в выборе специальности – 35,7%. Это еще раз подтверждает, что проведение данных мероприятий является неотъемлемой частью работы ВУЗа и имеет большое значение для абитуриентов (диагр. 3.1.7). Никакого влияния, к сожалению, не оказали профориентационные мероприятия на 17,5% (в прошлом году таких было всего 4,1%) опрошенных.



Диаграмма 3.1.7. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Как повлияли профориентационные мероприятия на Ваш выбор?»

Если говорить о работе приемной комиссии, то практически все опрошенные (89,2%) удовлетворены ее работой. Те, кто был не удовлетворен (5,0%) работой комиссии отмечали очереди, неудобный график (62,5% от высказавших недовольствие), что они не имели возможности получить консультацию (25,0% от числа недовольных работой приемной комиссии).

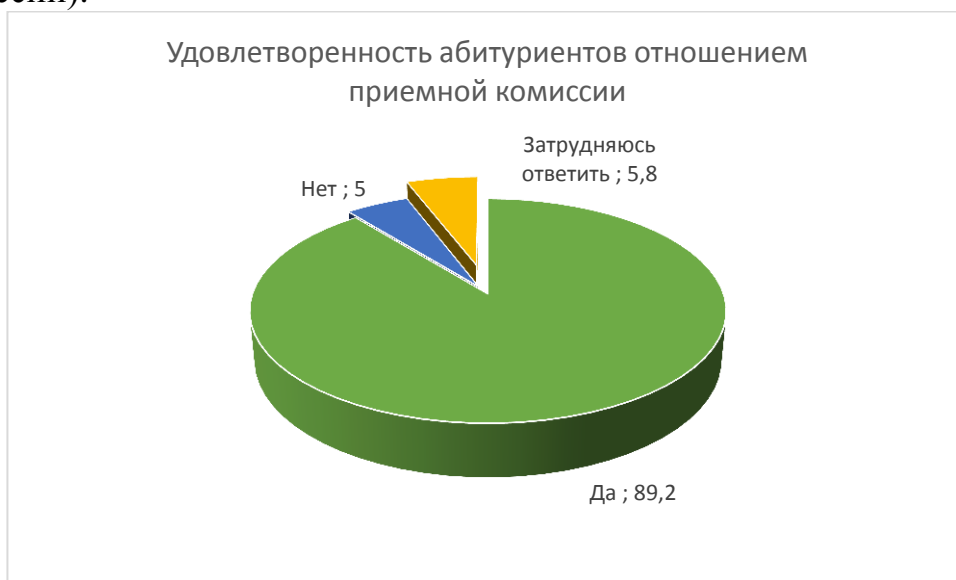


Диаграмма 3.1.8. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы отношением к Вам в приемной комиссии?»

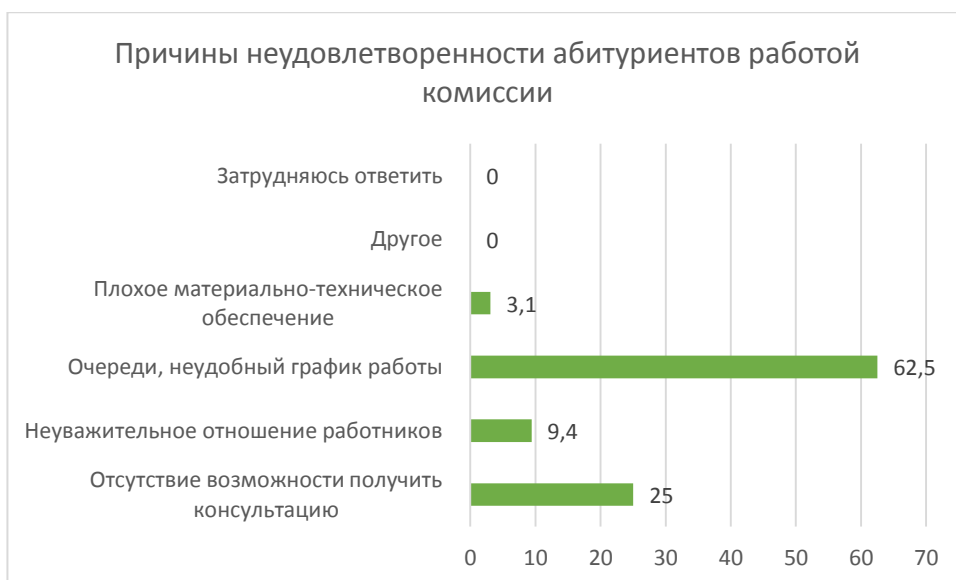


Диаграмма 3.1.9. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Если нет, то что Вас не устраивает?»

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.

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 2016 года. Методом сбора информации являлся анкетный он-лайн опрос.

В ходе проведения социологического исследования нами были опрошены студенты с первого по четвертый курс включительно (с 2016 года магистранты переведены на отдельный замер в системе менеджмента качества). В опросе приняли участие студенты институтов управления, юридического, медицинского, педагогического, экономики, инженерных технологий и естественных наук, межкультурных коммуникаций и международных отношений, факультетов журналистики, горного дела и природопользования, социально-теологического, Старооскольского филиала и Медицинского колледжа.

Одной из задач исследования было выявление представлений об университете среди студентов. В частности, респондентам было предложено оценить преимущества и недостатки НИУ «БелГУ» по сравнению с другими вузами региона. На вопрос о выгодном отличии НИУ «БелГУ» от других вузов ответы распределились следующим образом (диагр. 3.2.1).

Среди лидирующих вариантов ответа, отличие Белгородского государственного национального исследовательского университета от других вузов состоит в широком выборе специальностей (42,2%, в 2015 году этот показатель был на третьем месте в выборах респондентов), высоком уровне получаемых знаний (39,9%, показатель переместился на второе место с первого – которое он занимал в 2015 году), современной инфраструктуре (33,6%) и возможности самореализации (29,0%).

Несколько реже отмечались такие варианты ответов как: безопасность и комфортность учебы (19,4%), наличие устоявшихся обычаев и традиций (18,6%). конкурентоспособность получаемого диплома (18,4%).



Диаграмма. 3.2.1. Распределение ответов студентов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ от других вузов?»

В ходе исследования выяснилось, что наличие мер социальной поддержки продолжает быть нерелевантным отличием НИУ «БелГУ» от других вузов для студентов, этот вариант ответа набрал в среднем 10,0%. Небольшое количество выборов получили и такие показатели как – приемлемая стоимость обучения (12,8%), взаимная ответственность студентов и преподавателей (13,2%), доступность и полнота информации об университете (14,3%).

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 28,0% студентов стала высокая стоимость обучения. К сожалению, увеличение стоимости обучения связано с объективными, независящими от вуза факторами. Настораживает тот факт, что практически каждый 7 отмечает невысокий уровень получаемых знаний (в 2015 году этот был каждый 10 человек). Так же большая часть респондентов (40,0%)

затруднились ответить на данный вопрос, что создает определенный информационный вакуум для анализа. Значимой стала группа в 11,4% респондентов, указавшая низкий престиж получаемого диплома. Остальные варианты ответов не превысили 10% рубеж и не показали значимой динамики.

Позитивным фактом является то, что 19,3% респондентов не видит отличий в худшую сторону от других вузов. Данные опроса проиллюстрированы на диаграмме 3.2.2.

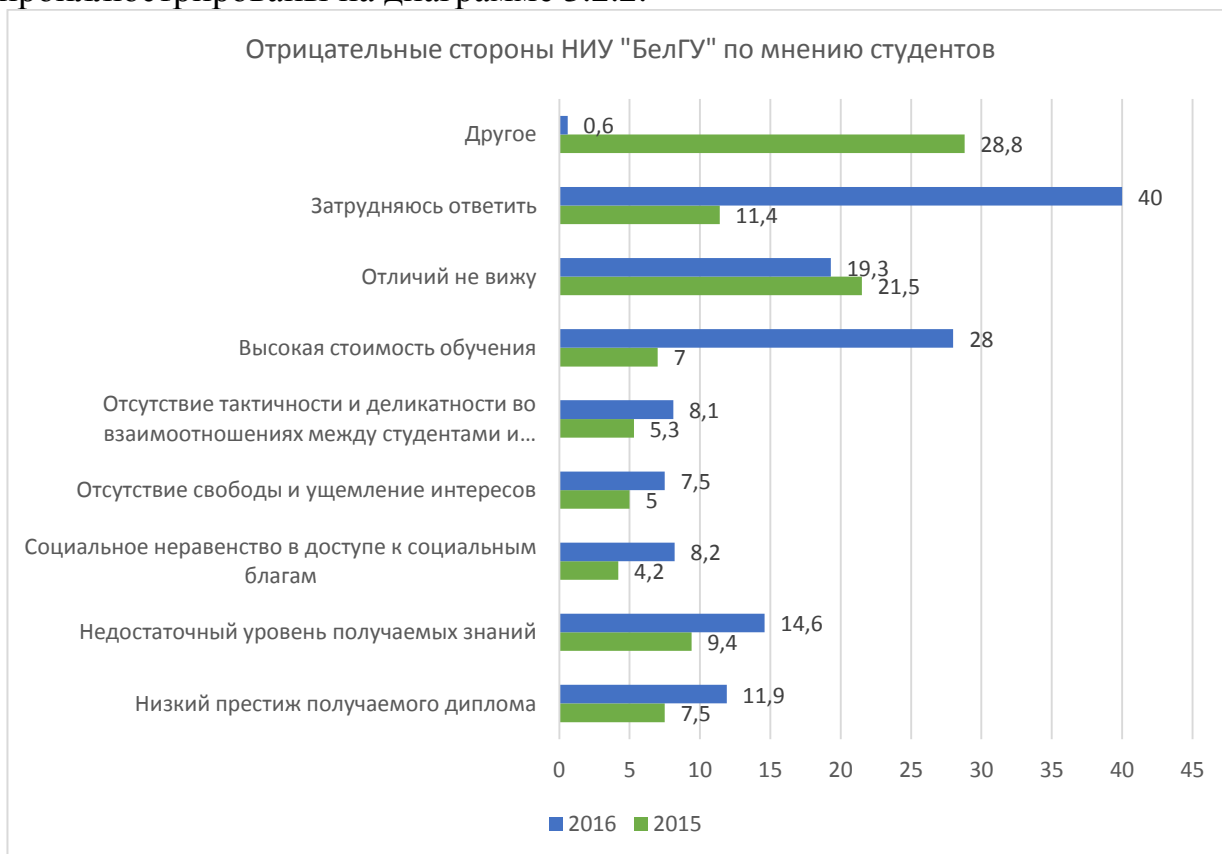


Диаграмма 3.2.2. Отличие НИУ «БелГУ» от других вузов в худшую сторону

Так, согласно результатам опроса, основными мотивами поступления большинства респондентов были: желание получить знания (такой вариант выбрали 46,6% опрошенных), стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (27,2%) и получить диплом (18,3%) (диаграмма 3.2.3). При сравнении с предыдущим годом все колебания находятся в пределах статистической погрешности, все выбираемые позиции сохранили места в иерархии мотивов респондентов.

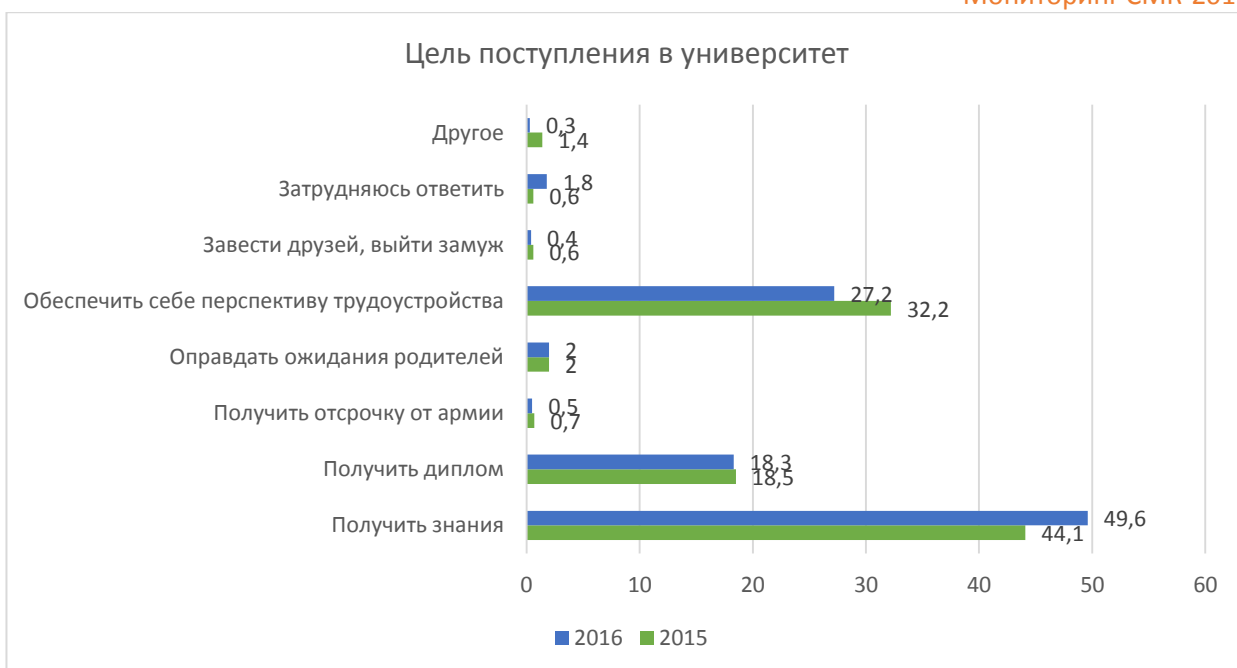


Диаграмма 3.2.3. Распределение ответов студентов на вопрос «Какова Ваша главная цель поступления в вуз?»

Что касается оправдания ожиданий студентов, то картина следующая (диаграмма 3.2.4). Стоит отметить, что для половины респондентов ожидания после поступления в ВУЗ в основном оправдались (49,4%), для 27,4% опрошенных ожидания оправдались полностью. Были среди опрошенных студенты 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 практически отсутствие динамики, все колебания находятся в пределах ошибки выборки.

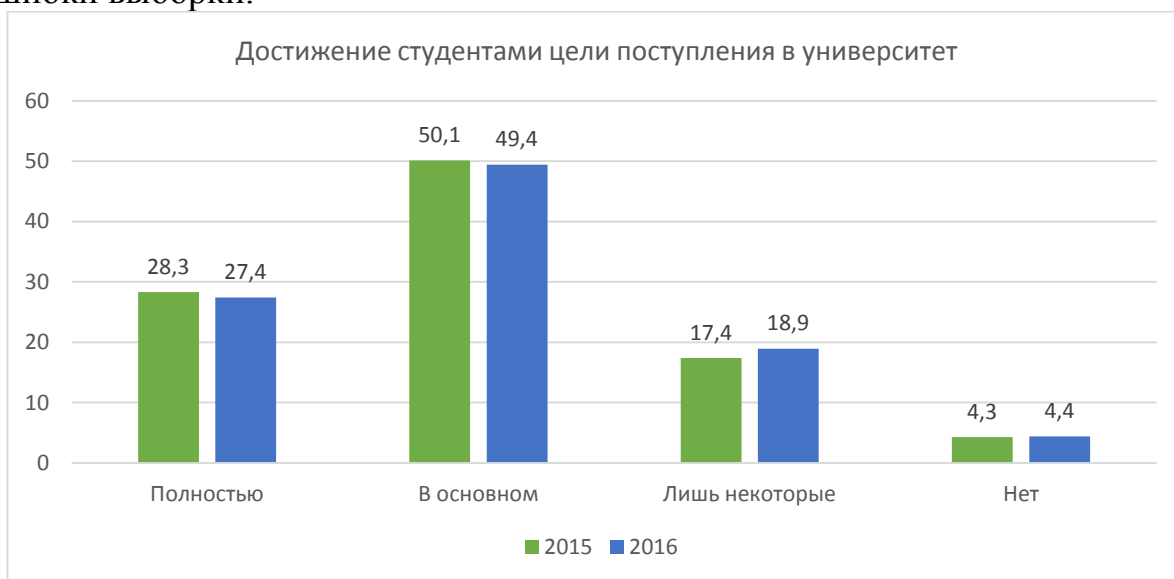


Диаграмма 3.2.4. Распределение ответов студентов на вопрос: «Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?»

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?» показало следующую картину. Почти половина опрошенных студентов (44,2%) уверены, что выбранная ими специальность в будущем гарантирует трудоустройство. Для 19,5% респондентов выбранная ими специальность полностью гарантирует трудоустройство, а вот 26,4 % не настолько в этом уверены и говорят лишь о частичной гарантии. Не уверены в своем трудоустройстве 10,0% опрошенных. Распределение студентов по группам уверенности осталось на уровне прошлого года, каких-либо существенных изменений не отмечается (диагр. 3.2.5).

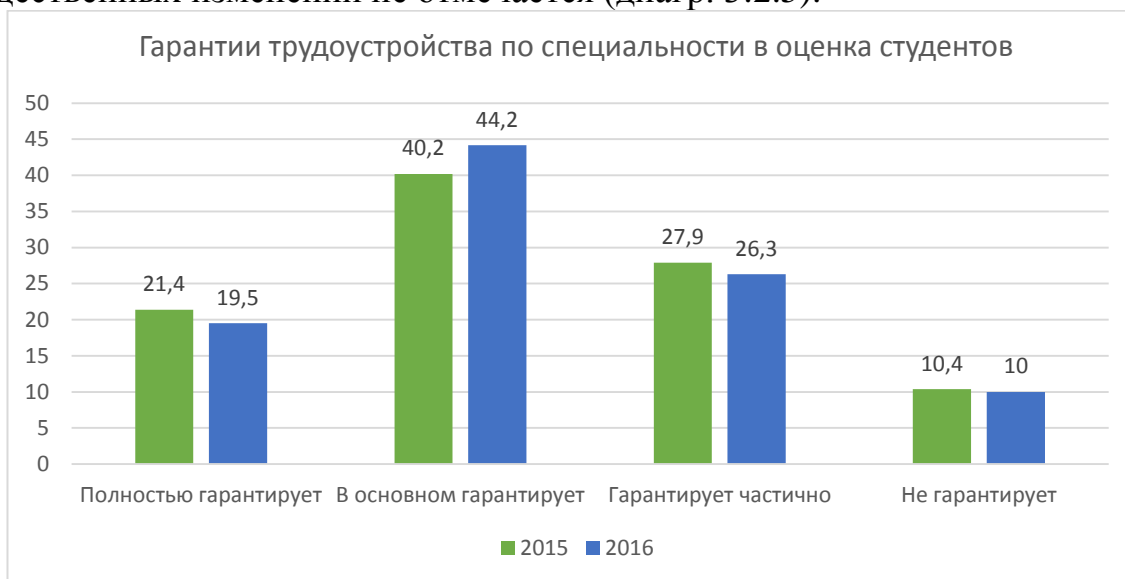


Диаграмма 3.2.5. Распределение ответов студентов первых и четвертых курсов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?»

Приступая к оценке удовлетворенности основных потребителей услуг университета их качеством, для более системного анализа была произведена блочная оценка. Используемые показатели удовлетворенности образовательным процессом условно можно разделить на следующие большие блоки: организация обучения и обеспечение учебного процесса; наличие возможностей самореализации; социально-бытовая обустроенность; социально-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.), доступность библиотек и электронных ресурсов.

Так, содержанием и графиком учебы, в той или иной степени, удовлетворено подавляющее большинство респондентов (на это указали

71,9% опрошенных студентов соответственно). Данные представлены на диаграммах 5 и 6. Рассматривая полученные показатели в динамике по сравнению с прошлым годом, мы видим абсолютно аналогичные показатели. Показатели, конечно находятся на достаточно высоком уровне, но отсутствие их роста говорит о том, что существенных продвижений особенно в содержание учеб

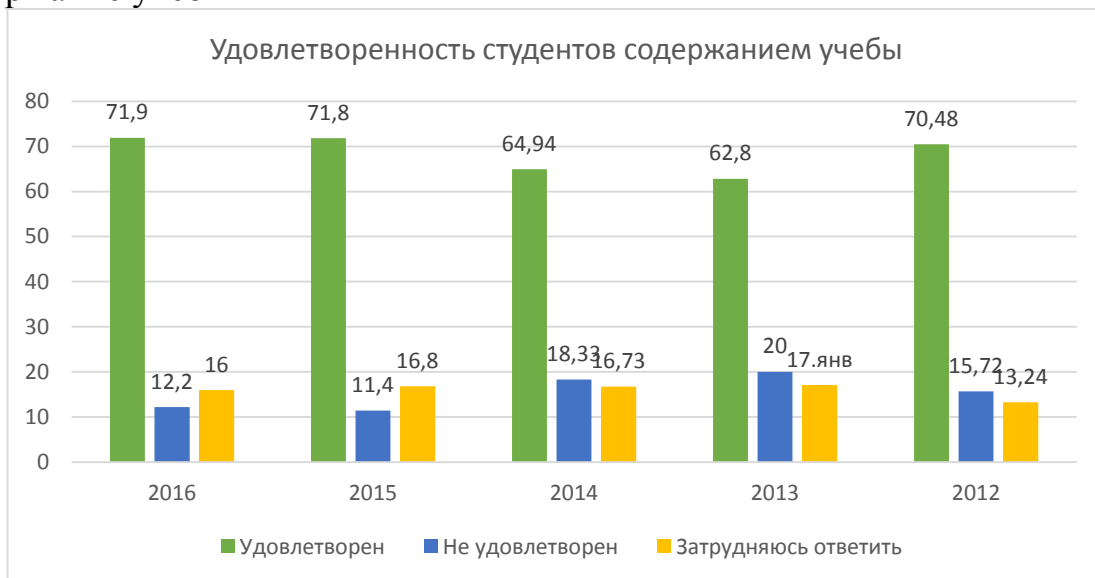


Диаграмма 3.2.6. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»

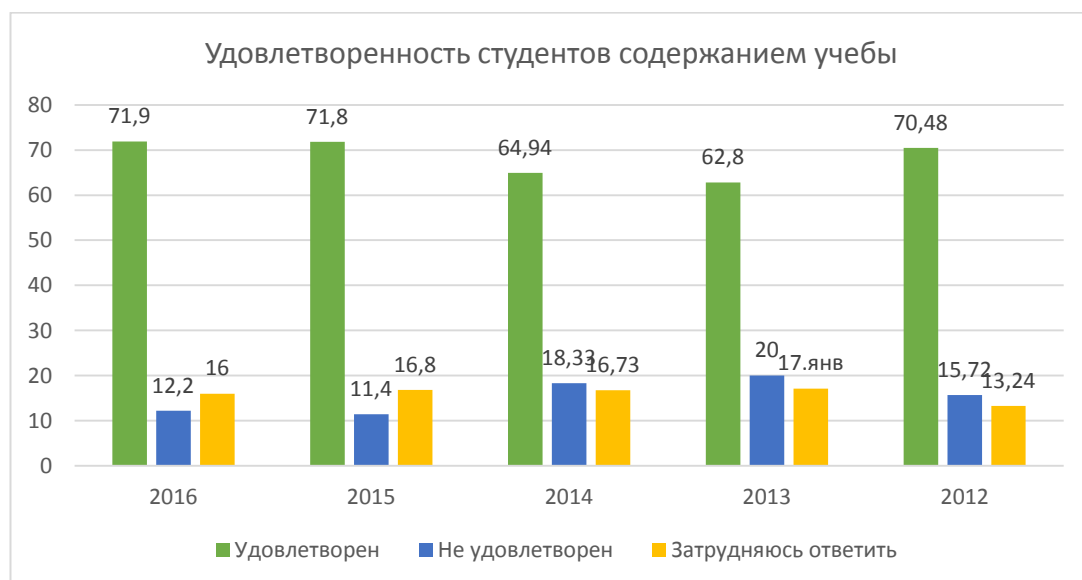


Диаграмма 3.2.7. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

А вот в разрезе информации о возможности выбора специализации и дисциплин по выбору (диагр. 3.2.8) появилась отрицательная динамика – снижение удовлетворенности на 4%. В прошлый год показатель удовлетворенности возможностями выбора специальности и вариативных

дисциплин был выше, чем в этом году (с 71,2% до 67,2%). Изменение подхода к определению направления и содержания вариативных курсов может способствовать закреплению положительной тенденции.

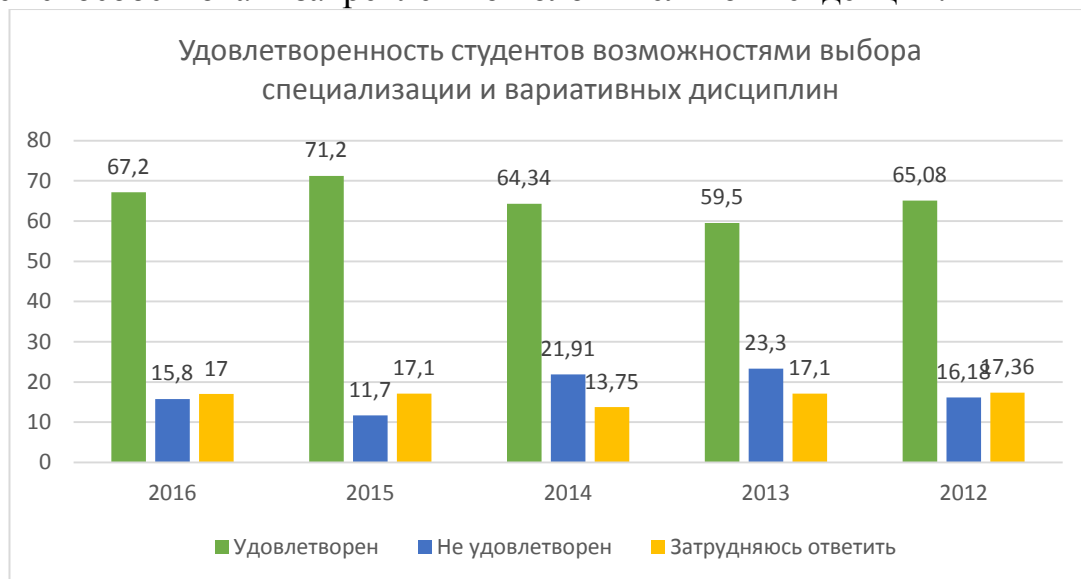


Диаграмма 3.2.8. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора дисциплин специализации и вариативных дисциплин?»

Качество преподавания в НИУ «БелГУ» в 2016 году удовлетворяет 76,3% респондентов. По сравнению с данными прошлого года этот показатель немного снизился (на 2%), что мы относим на счет статистической погрешности (с 78,2% в 2015 г.). Но, как и по предыдущим показателям мы наблюдаем как минимум стагнацию (диаграмма 3.2.9).

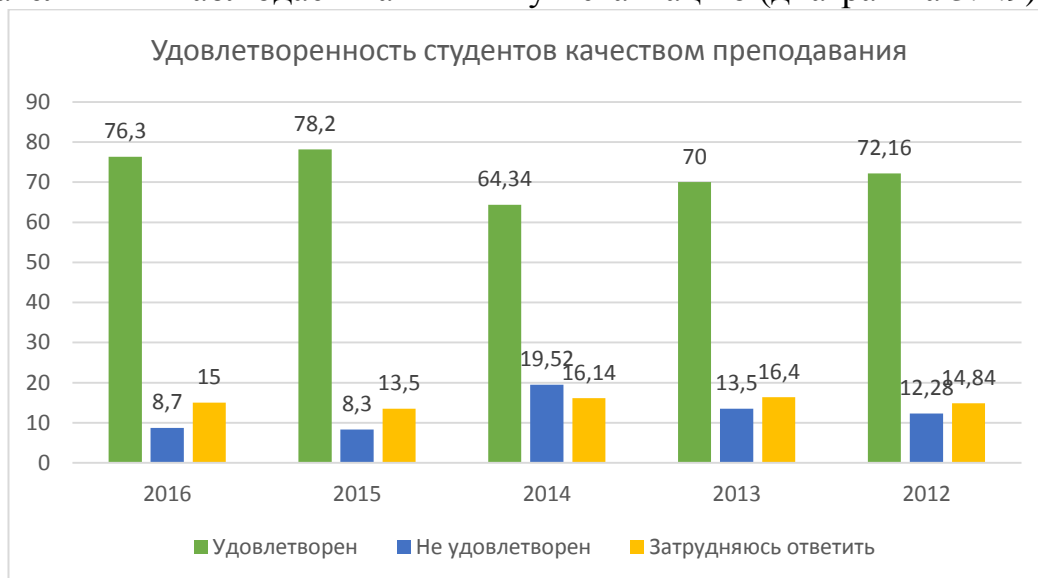


Диаграмма 3.2.9. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»

Организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.) удовлетворены более половины студентов (67,4%). Вместе с тем практически каждый пятый респондент затруднился с ответом (23,15%), не

удовлетворены этим аспектом образовательного процесса 12,1 %. Данные представлены на диаграмме 3.2.10. Наблюдается положительная динамика по сравнению с прошлым годом, как в прочем и по всем годам, начиная с 2010, показатель 2016 года достиг максимума за весь период наблюдения (с 62,7% в 2015).



Диаграмма 3.2.10. 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 3.2.11.

В целом, удовлетворенность студентов по этому вопросу достигает 73,5%, и это – максимальный показатель за весь период замеров, уменьшение количества затруднившихся с ответом, а также существенная положительная динамика по сравнению с прошлым годом (с 66,1%) показывает на существенные усилия, предпринятые университетом в этой области.

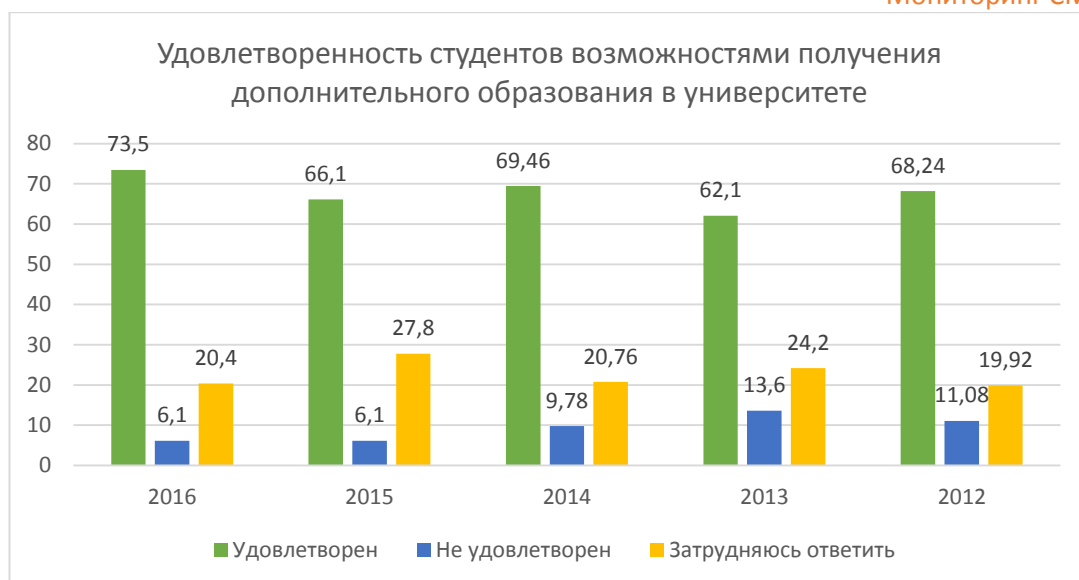


Диаграмма 3.2.11. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)?»

Одним из важных аспектов качества образовательных услуг является обеспеченность студентов учебной и учебно-методической литературой. Большинство студентов удовлетворены этой стороной учебного процесса (71,2%) – диаграмма 3.2.12.



Диаграмма 3.2.12. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Диаграмма 3.2.13 отражает распределение ответов студентов на вопрос относительно удовлетворенности доступностью библиотек. Большинство (82,5%) 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 2015 годом удовлетворенность по этому показателю не изменилась.

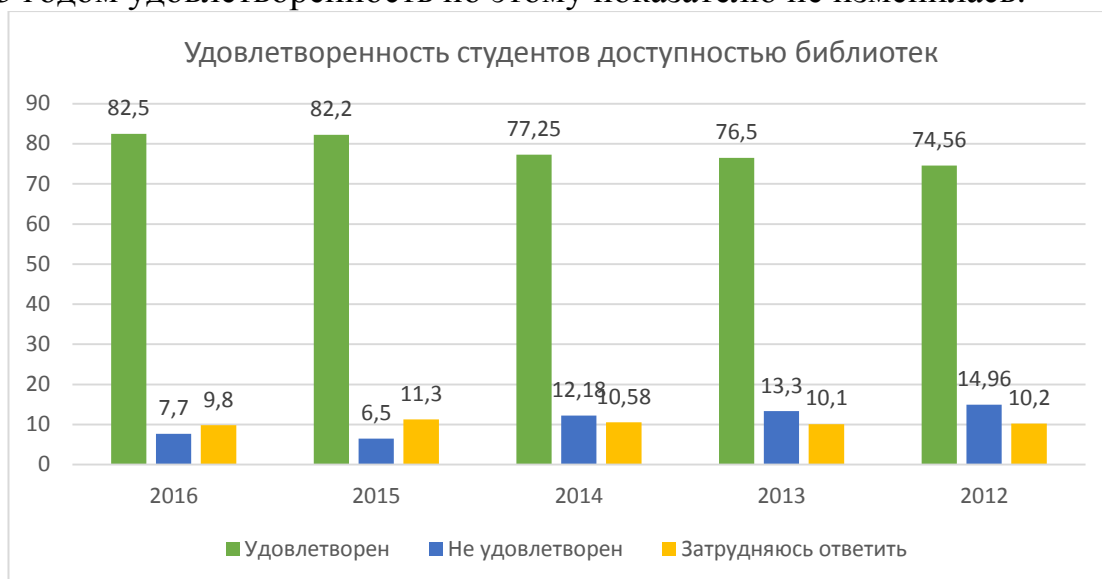


Диаграмма 3.2.13. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

Оценивая возможности получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет студенты высказались положительно (82,3%). Полученные данные, очевидно, свидетельствуют о заметном продвижении вуза по пути внедрения информационно-коммуникативных технологий, небольшая положительная динамика подтверждают этот вывод (диагр. 3.2.14).

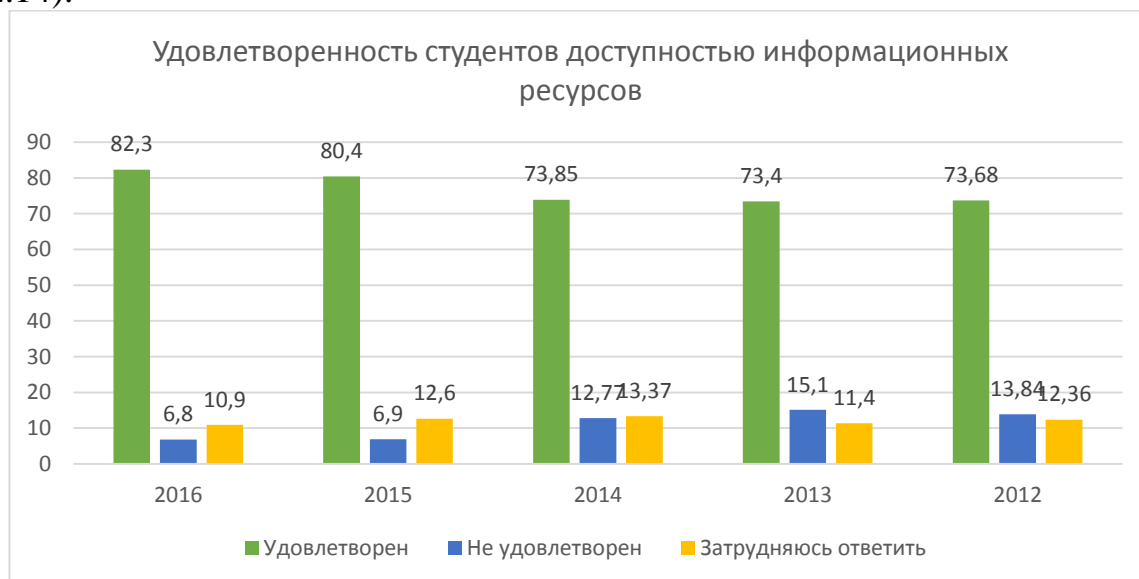


Диаграмма 3.2.14. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что показатель блока учебной деятельности находится на достаточно высоком уровне: доступность библиотек и доступность электронных источников информации в этом блоке

получил наиболее высокую оценку, самую низкую получил показатель организация практик и выбор специализаций и дисциплин (диагр. 3.2.15). Следует так же обратить внимание на практическую неизменность (колебания в пределах статистической погрешности) или незначительную положительную динамику всех показателей.

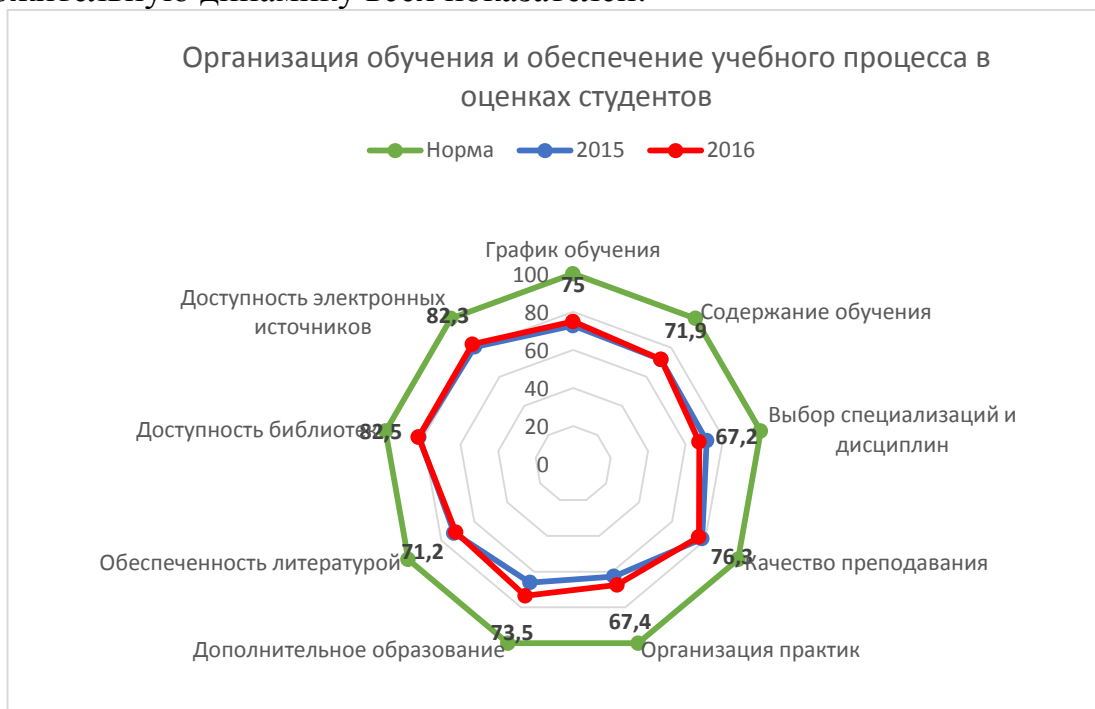


Диаграмма 3.2.15. Сводные показатели по блоку организация обучения и обеспечение учебного процесса

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

Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены более половины студентов НИУ «БелГУ» (63,7%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвались 23,5% – диаграмма 3.2.16. Прослеживается положительная тенденция повышения уровня удовлетворенности качеством питания по сравнению с 2015 годом (с 57,9%). Кроме того, значительно снизилось количество человек, негативно отзывавшийся об этой позиции мониторинга (23,5% с 31,1% в 2015 году). Показатель практически осуществил перемещение на средний уровень удовлетворенности.



Диаграмма 3.2.16. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Результаты мониторинга показали, что возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости удовлетворены 58,8% респондентов, что выше на 7% по сравнению с 2015 годом. Уровень неудовлетворенности данным фактором, снизился на 4% (11,6%). Данные представлены на диаграмме 3.2.17.



Диаграмма 3.2.17. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

За период 2010-2015 годов наблюдалась относительно небольшая положительная тенденция роста удовлетворенности студентов возможностями получения мер социальной поддержки. Но этот год стал исключением. Так, по результатам мониторинга этого года, мерами социальной поддержки удовлетворены 59,9% респондентов (с 52,7% 2015 г.)

– повышение произошло на 7%, что очень значимо для данного показателя, который напрямую завязан на материальные ресурсы и высокие потребности потребителей. И хотя, позиция по-прежнему находится в зоне низкой удовлетворенности, но уже ближе к ее верхней границе. Данные представлены на диаграмме 3.2.18. Также существенно снизилось количество студентов, неудовлетворительно оценивших данный показатель (с 20,5% до 14,6%) 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 3.2.18. 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 54% (что составило 1540 человек). Из них 80,5% высказали общее удовлетворение проживанием в общежитии, 16,5% поставили оценку неудовлетворительно, что показало общую положительную динамику.

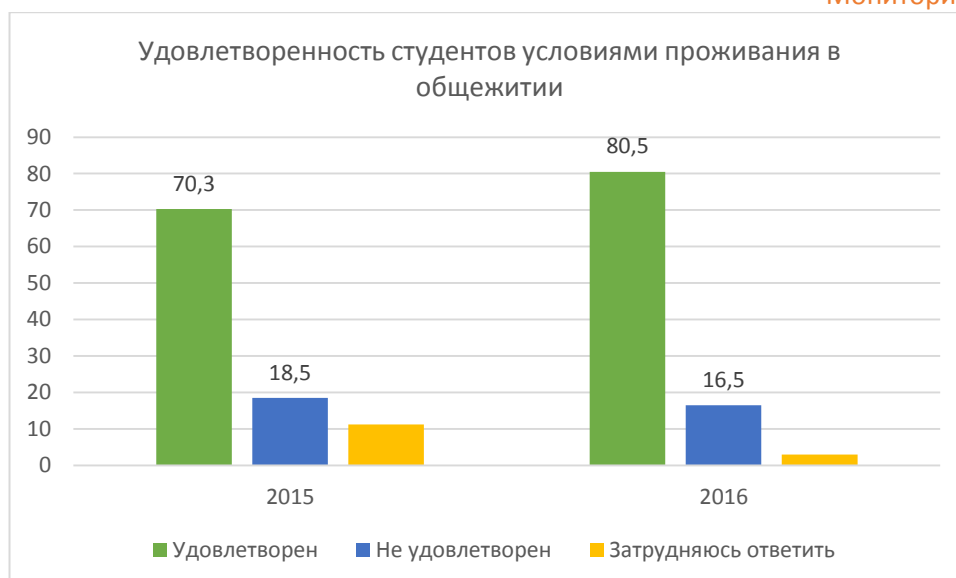


Диаграмма 3.2.19. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии?»

Осталась на том же уровне удовлетворенность состоянием помещений – их чистотой и оснащённостью – показатель устойчиво закрепился в позиции среднего уровня удовлетворенности, близко к верхней границе (78,0%) – диаграмма 3.2.20.

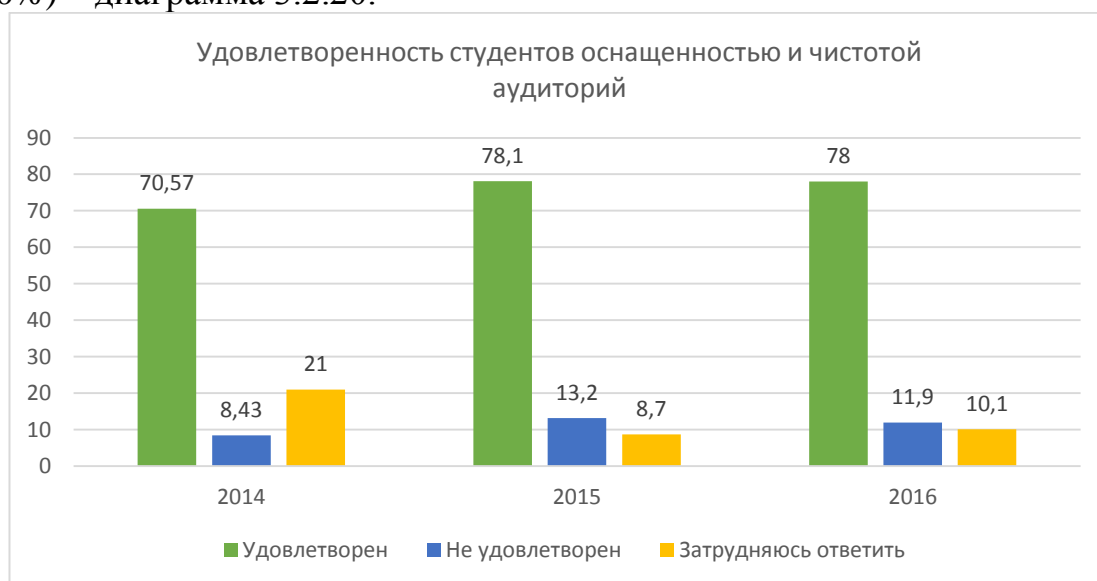


Диаграмма 3.2.20. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

В ходе оценки социально-бытовых условий студентов удалось выяснить, что, хотя показатели блока и не перешли границу среднего уровня, но продвинулись к ней значительно. По каждому показателю мы видим существенную положительную динамику, которая отражается как в росте количеству студентов удовлетворенных ситуаций, так и снижении количества респондентов, дающих негативную оценку. Новый показатель удовлетворенности проживанием в общежитии, является пока единственным, находящемся на высоком уровне в этом блоке СМК, при этом также

повышает свое значение. В целом степень удовлетворенности показателями этого блока по-прежнему меньше, чем во всех остальных (диагр. 3.2.21).

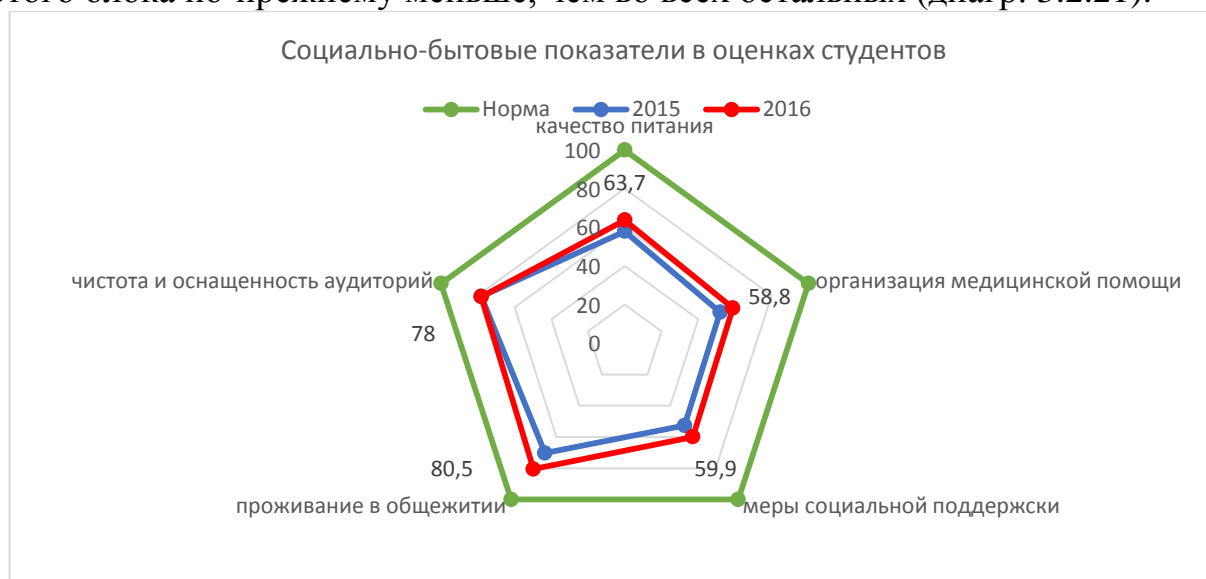


Диаграмма 3.2.21. Сводные показатели по блоку социально-бытовых показателей

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.



Диаграмма 3.2.22. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре?»

Так, например, условиями, созданными в университете для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 75,4% студентов.

По сравнению с 2015 годом этот показатель незначительно увеличился (диагр. 3.2.22) и достиг своего пика в мониторинговом ряду. Такая положительная динамика не может не радовать и показывает адекватность выбранного курса по развитию научных потенциалов студенческой молодежи.

Растет уровень удовлетворенности возможностями творческого самовыражения в университете (диагр. 3.2.23). В этом году он составил 78,1%. Этот показатель вырос за последние 5 лет более чем на 20%. Уровень неудовлетворенности этим фактором также уменьшается и достиг в этом году всего 5,8%.

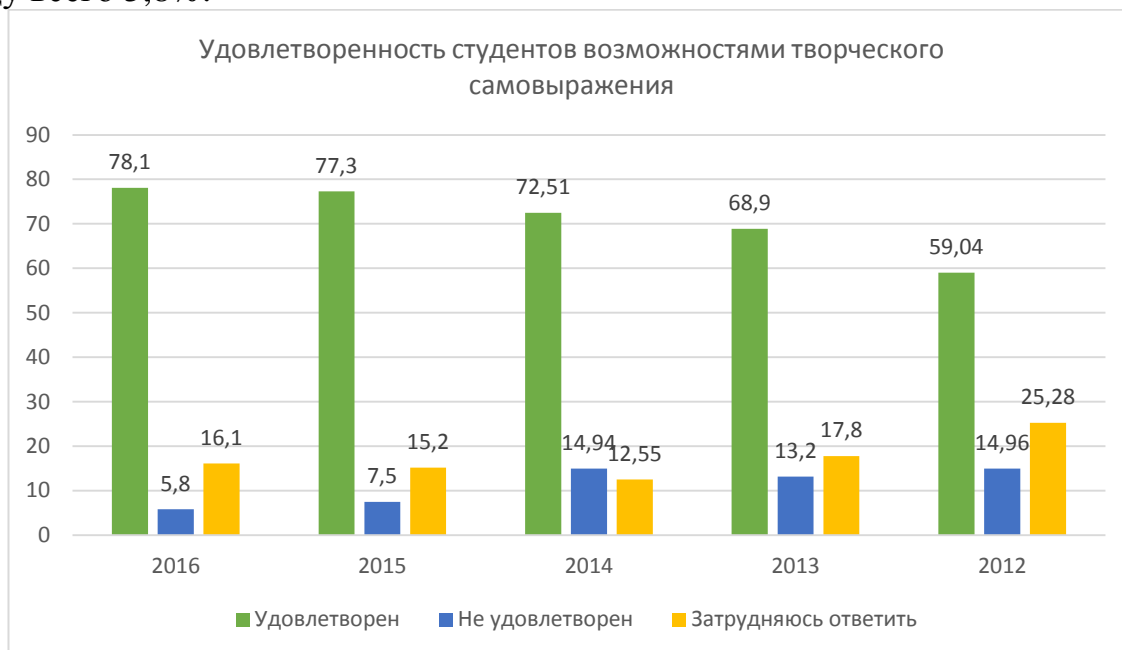


Диаграмма 3.2.23. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

Диаграмма 3.2.24 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 2015 годом (с 61,5% до 67,5%), и даже перешла в зону среднего уровня удовлетворенности, но продолжает нуждаться в проработке дополнительных действий, главным образом из-за большой группы затруднившихся с ответом на этот вопрос (25,0%).

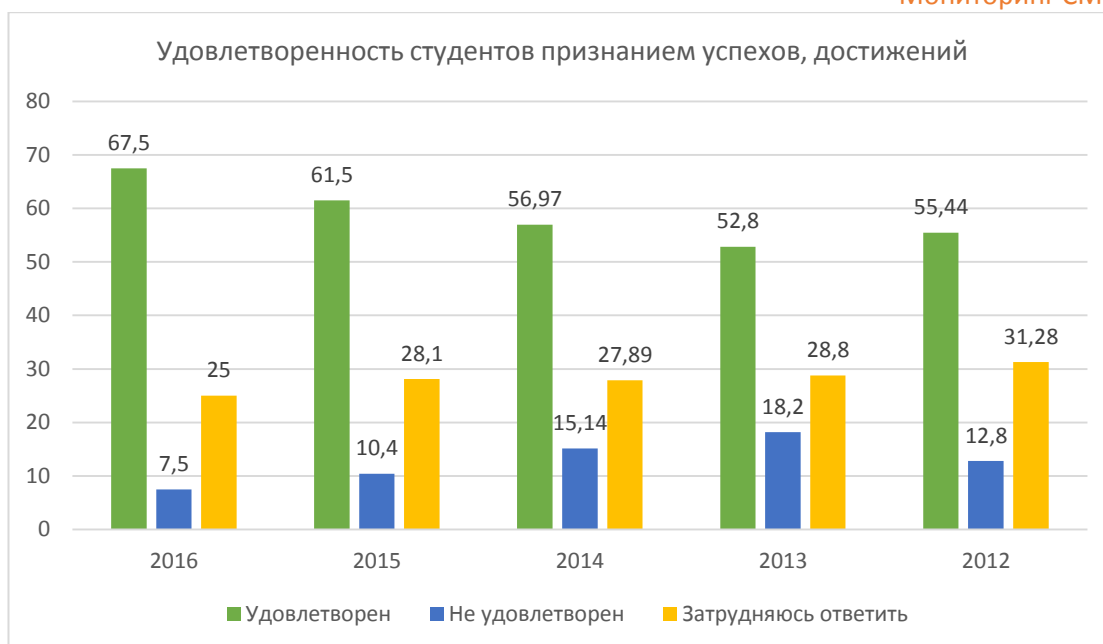


Диаграмма 3.2.24. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов, достижений?»

Можно сделать вывод, что существующая система мотивации студентов к творческим и научным достижениям по-прежнему требует совершенствования.

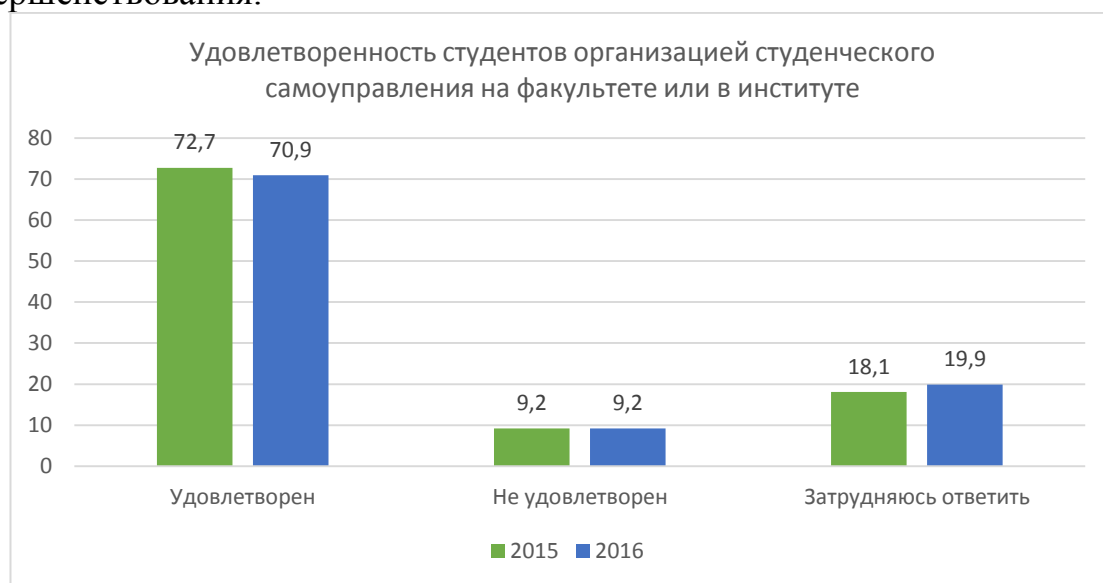


Диаграмма 3.2.25. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете или в институте?»

В прошлом году в мониторинговый замер был добавлен вопрос о студенческом самоуправлении (диагр. 3.2.25). Согласно опросу, большинство студентов удовлетворительно оценили деятельность органов студенческого управления в своем структурном подразделении (70,9%). Менее 10% высказали неудовлетворение от этой деятельности (9,2%), а 19,9% затруднились ответить. Есть небольшое отрицательное колебание удовлетворенности, но оно находится в пределах статистической

погрешности. Положительная картина оценки может быть пролонгирована и даже улучшена за счет повышения уровня информированности и включения технологий точечной работы с активом.

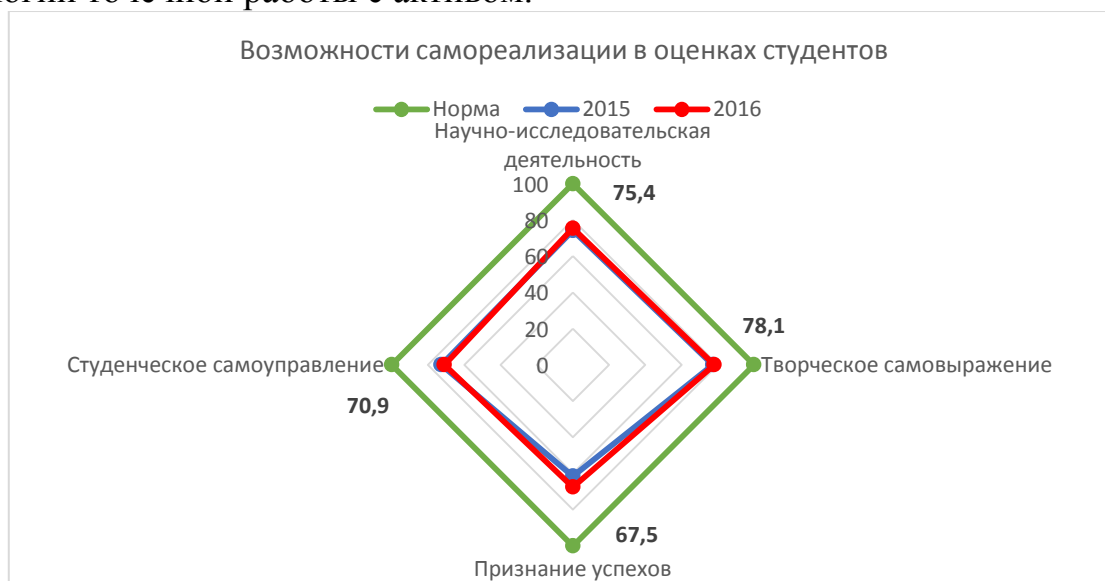


Диаграмма 3.2.26. Сводные показатели по блоку возможности самореализации

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 средний уровень удовлетворенности потребителей, (диагр. 3.2.26).

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 социально-психологический климат. Отношения с одноклассниками, куратором и преподавателями, возможность участия в общественных, спортивных, творческих мероприятиях и т.д. – все это показатели, влияющие на климат в студенческой среде, создающие ощущение востребованности, активности и наполненности студенческой жизни.

Большинство опрошенных студентов удовлетворены отношениями с преподавателями, сотрудниками и администрацией университета (79,9 по сравнению 81,7% предыдущего года). Отмечается незначительное понижение показателя по сравнению с предыдущим годом. Тоже самое, в плане динамики (т.е. увеличение) можно сказать о группе, неудовлетворительно оценивших существующую ситуацию (7,6%) (диаграмма 3.2.27).

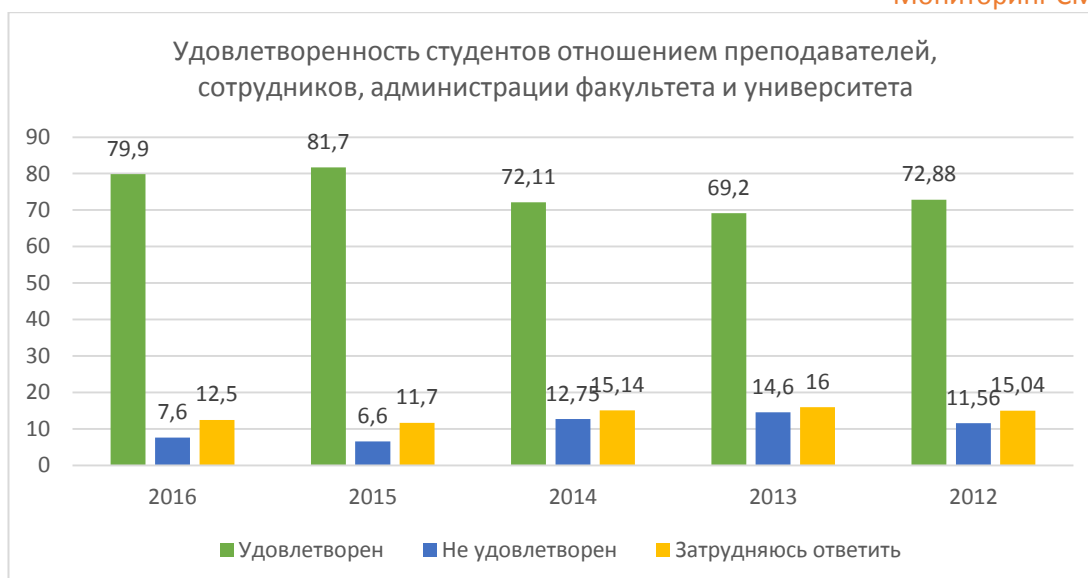


Диаграмма 3.2.27. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета?»

Еще более высокую оценку студенты дают взаимоотношениям с куратором. Так, 86,6% респондентов довольны данной позицией (по сравнению с 87,3% 2015 года), и уровень неудовлетворенности по сравнению с 2015 годом остался на прежней позиции – на 5,6%, (диаграмма 3.2.28). Этот показатель всегда имел высокий уровень удовлетворенности, оправдал он себя и в этот раз – это один из немногих показателей, находящихся в зоне высокой удовлетворенности потребителей.

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.

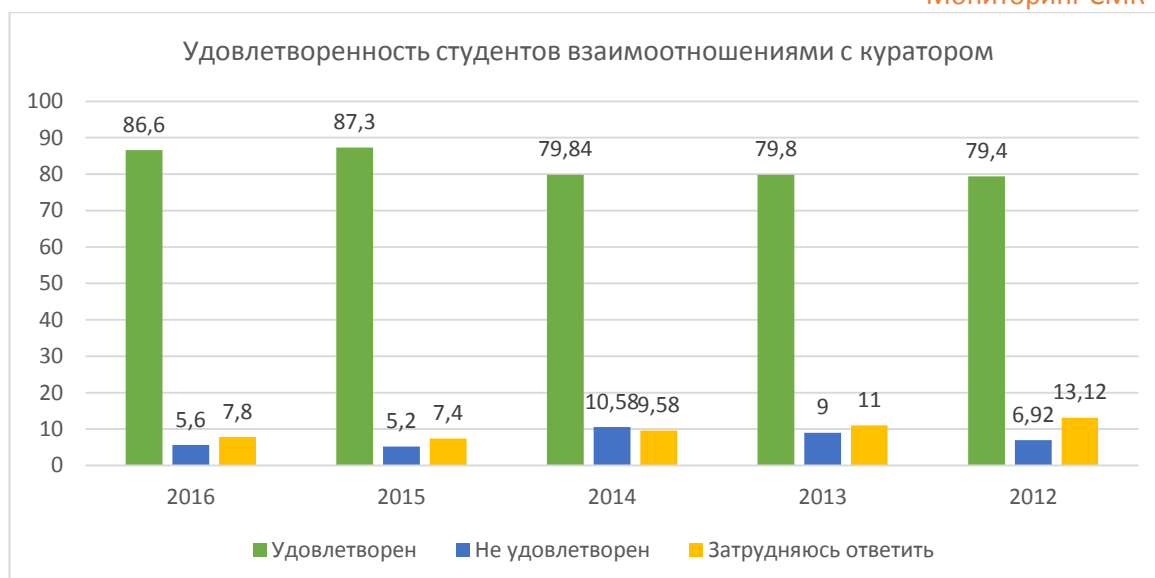


Диаграмма 3.2.28. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с куратором?»

Распределение ответов респондентов на вопрос о взаимоотношениях в студенческом коллективе проиллюстрировано на диаграмме 3.2.29. Как видно, удовлетворенность здесь составляет 83,1%, что ниже показателя предыдущего года почти на 2% (с 85,3%). Показатель неудовлетворенности сложившимися отношениями остался на прежнем уровне 6,4%.

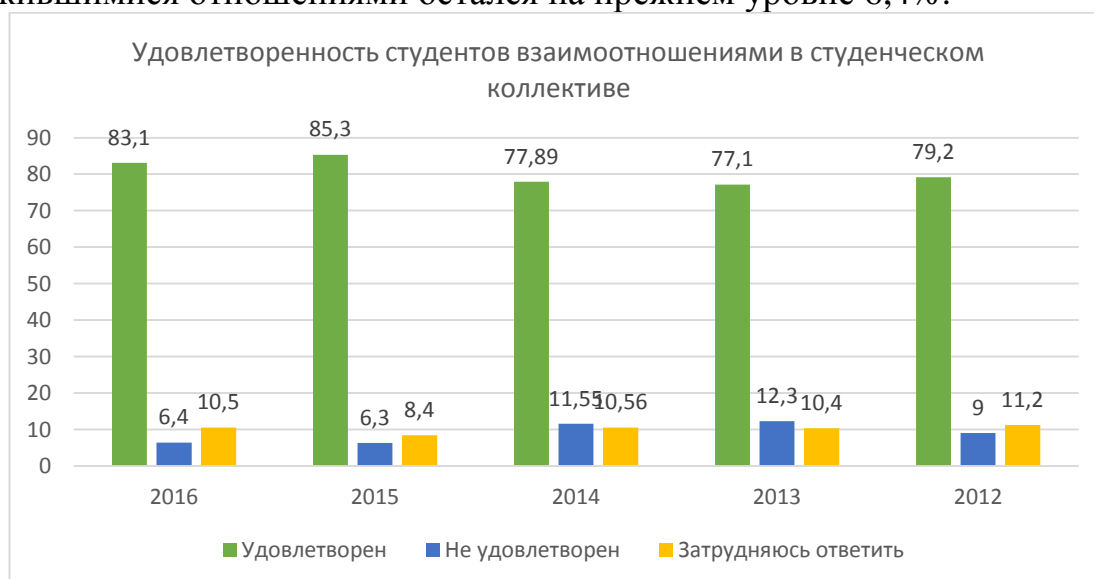


Диаграмма 3.2.29. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?»

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. 3.2.30).



Диаграмма 3.2.30. 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 2016 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 ОПОП 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 3.2.31. 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 43,3%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 67,2%. (диагр. 3.2.32). По сравнению с показателями предыдущего года выросло количество студентов, которые считают, что они однозначно не готовы к освоению образовательной программы (в 4 раза) и в 2016 году таких студентов стало 13,3%, что совокупно с группой не уверенных в своей готовности к освоению ОПОП ребят составило 19,2% – практически 1/5 от всего количества контингента. Это тревожный знак требует дополнительного исследования – в чем причина такого рода ответов: возможно ужесточение требований, повышение уровня программы, или наоборот – увеличение количества самостоятельной работы, которую не всякий может выполнить качественно, получив при этом развития необходимых профессиональных компетенций.

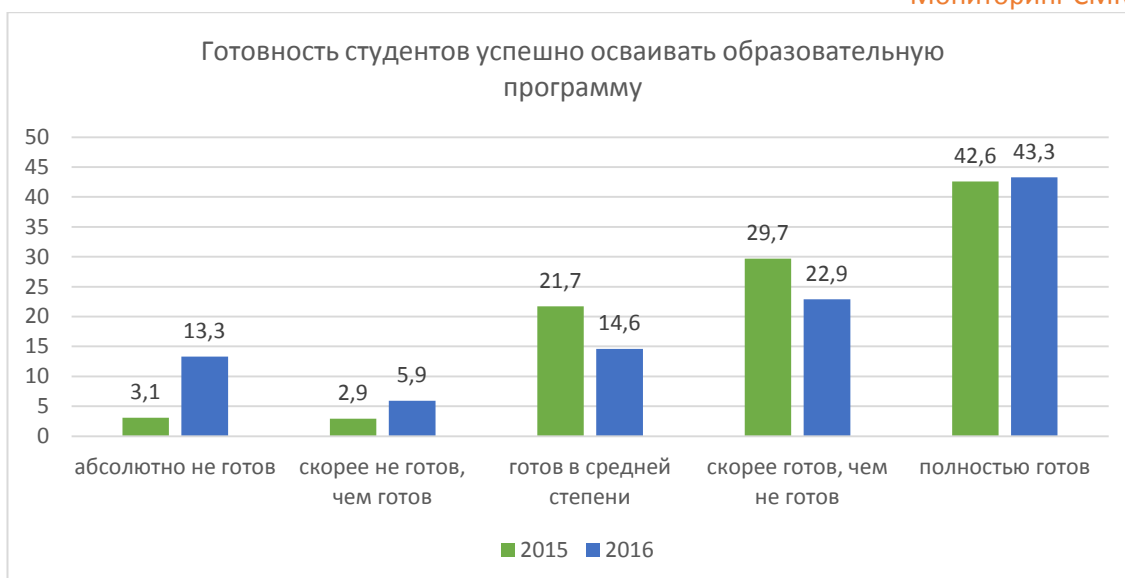


Диаграмма 3.2.32. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы успешно осваивать образовательную программу»

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%), в 2016 году ситуация не изменилась, но существенно повысилась значимость нехватки временного ресурса – его указали 32,9%. Не менее важным можно считать тот факт, что 41,6% затруднились ответить на данный вопрос – это на 11% больше чем в прошлом году. *Настораживает позиция 9,7% (в 2015 их было 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 3.2.33. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам принимать участие в образовательном процессе»

Превысила 10% группа студентов, указывающих на нехватку необходимой информации. Следует отметить, что практически все причинные группы повысили свою значимость и приблизились к 10-процентному рубежу.

Научно-исследовательская сфера.

Мотивация к научной деятельности у многих студентов в 2015 году формировалась за счет ресурса внешней атрибуции и показывала практическое отсутствие внутренних устремлений. В 2016 году ситуация изменилась в корне. Хотя, большинство студентов ответило на этот вопрос «не участвую в этой деятельности» (32,5%), достаточно большие группы студентов выбирали ответы «мне это интересно» (24,2%), «вижу в этом пользу для моей будущей деятельности» (27,1%), «это дает мне возможность развиваться» (27,6%), это совпадает с моими внутренними целями (17,8%).

Несмотря на такой положительный сдвиг в мотивации, полную готовность участвовать в научно-исследовательской работе выражают всего 20,3%, – это на 5% меньше, чем было в прошлом году, и в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 41,8% – в противовес 47,6% 2015 года (диагр. 3.2.35). *Не случайно, что практически на эти 6% увеличилось количество тех, кто не готов в той или иной степени заниматься наукой – в 2016 году их стало 31,2% (в 2015 было 24,4%). Такое перераспределение и выход на понятие 1/3 в показателе отказа заниматься научной деятельностью – серьезный сигнал для структур научного управления и управления НИРС.*



Диаграмма 3.2.34. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной деятельностью»

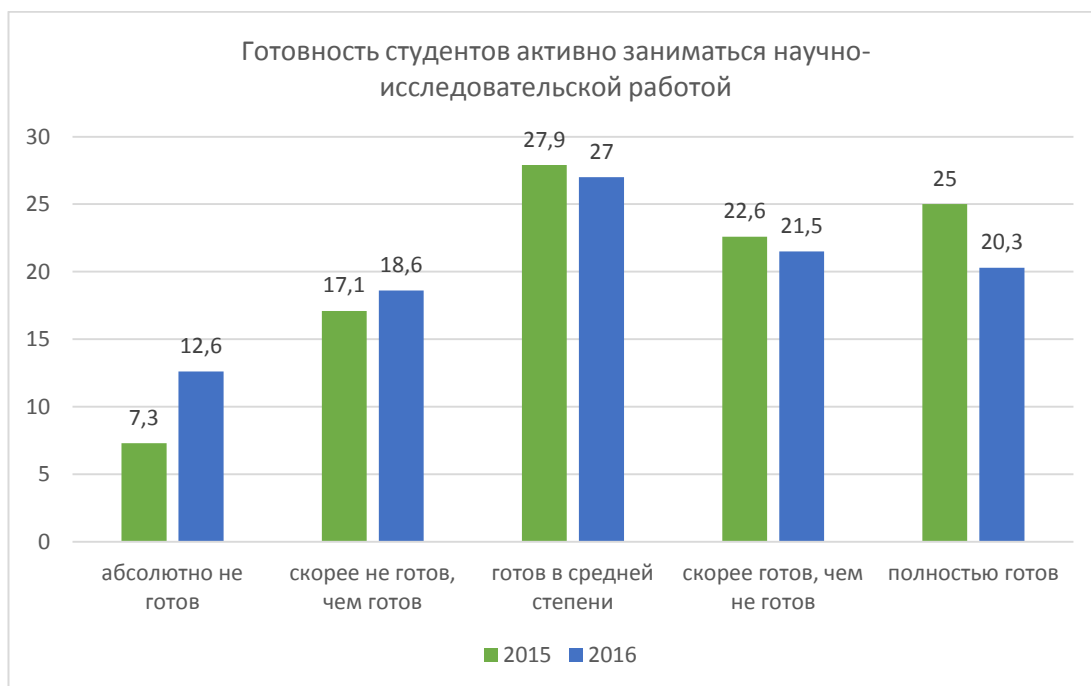


Диаграмма 3.2.35. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы активно заниматься научной работой»

Объяснения такой отрицательной динамики готовности к участию в НИРС мы видим по-прежнему в двух основных причинах, которые также повысили свою значимость – это нехватка времени (35,9%) и силы воли (11,5%). 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 3.2.36. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам заниматься научной работой»

Студенческое самоуправление.

Мотивация к участию в студенческом самоуправлении у многих студентов связана с интересом к этой деятельности (24,0%) с возможностью развиваться (21,0%) и самореализовываться (18,1%). Ценится в студенческом самоуправлении и то, что это совпадает с внутренними целями респондентов (17,4%) и приносит пользу в будущей деятельности (15,7%). Необъяснимым фактом следует считать беспрецедентное количество студентов, подчеркнувших свое неучастие в этой деятельности – 42,1%, эта группа увеличилась более чем в два раза, по сравнению с предыдущим годом (18,6%).

Полную готовность участвовать в студенческом самоуправлении НИУ «БелГУ» выражают 22,6%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 40,4%. Группа, которая в той или иной степени не готова вступать в ряды активистов составляет чуть более 37%.

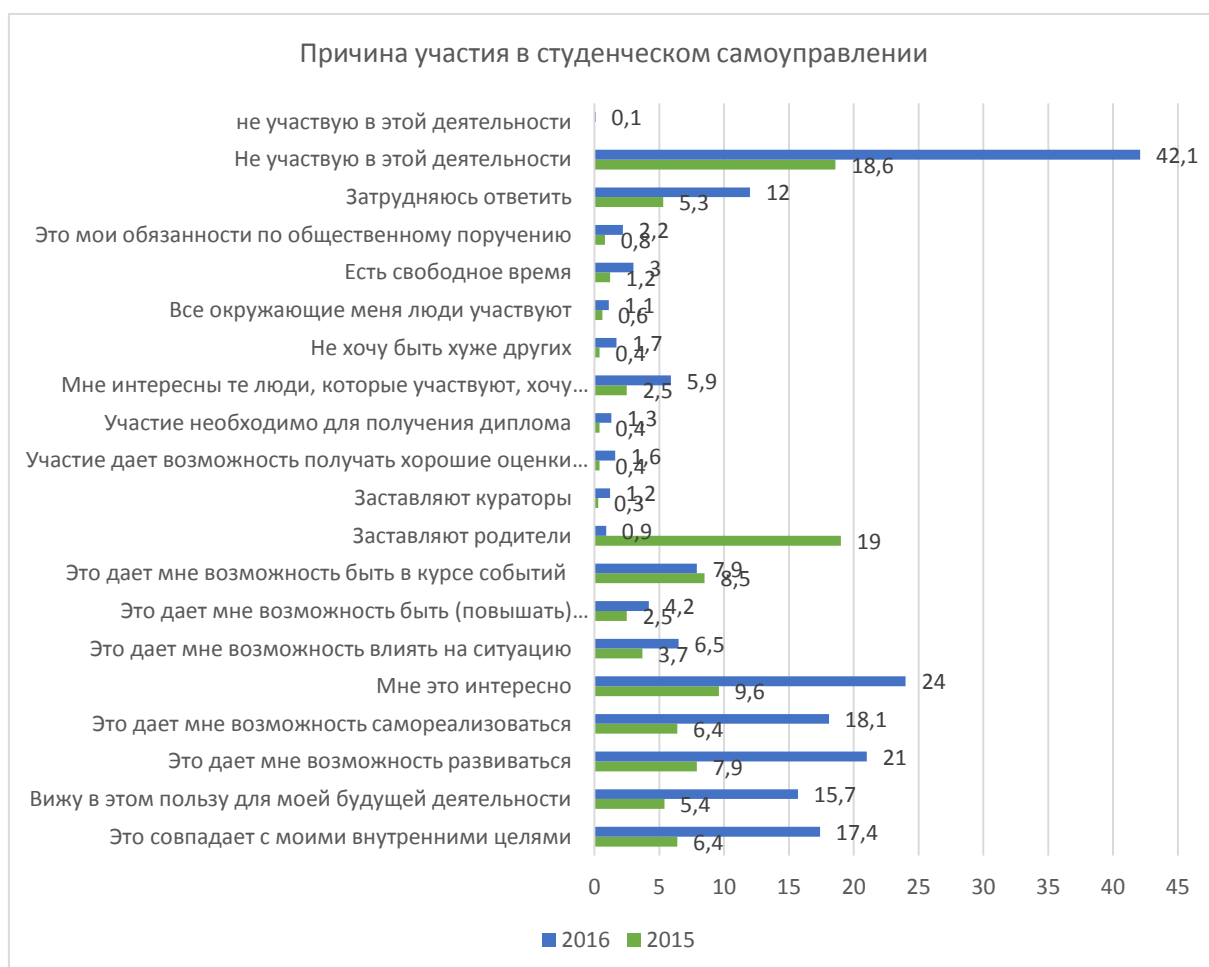


Диаграмма 3.2.37. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь студенческим самоуправлением»

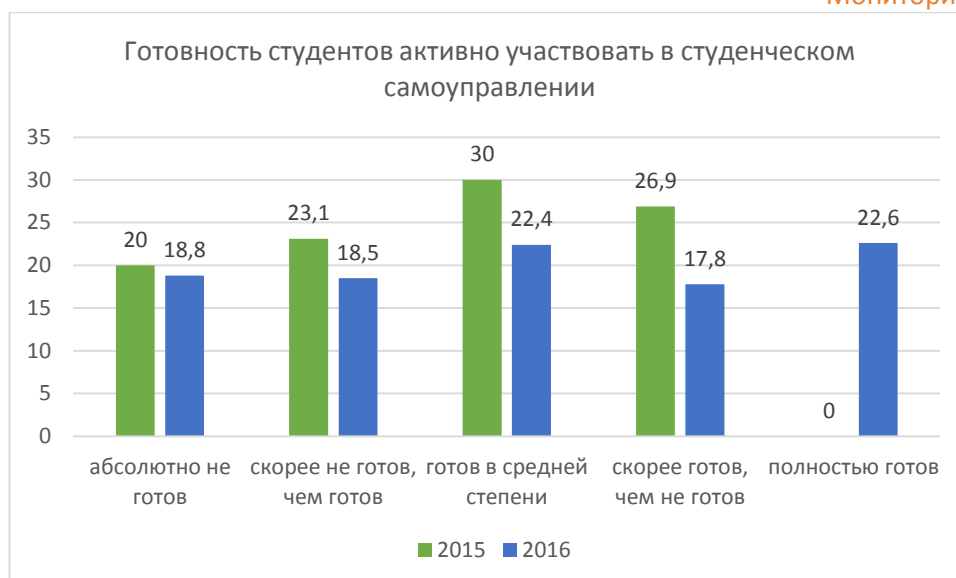


Диаграмма 3.2.38. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы активно участвовать в студенческом самоуправлении»

В качестве основной причины, которая мешает им участвовать в студенческом самоуправлении, студенты НИУ «БелГУ» в 2016 году указали нехватку времени (34,9%) и отсутствие навыков к этой деятельности (9,1%).



Диаграмма 3.2.39. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать в студенческом самоуправлении, укажите основные причины»

Сфера социальной и общественной активности.

Мотивация к социальной и общественной деятельности у многих студентов связана с интересом к ней (35,4%) и возможностью своего развития (23,2%). Немаловажную роль здесь играет и возможность

самореализоваться (19,5%), и реализовать собственные личностные задачи и цели (19,7). 15,5% подчеркивают важность общественных дел для своей будущей профессиональной деятельности, а 12,2% выбирают ее как средство оказаться в гуще событий. Если к этому мнению принять во внимание группу в 8,9% отмечающих интерес к тем людям, которые ведут общественно-активный образ жизни – можно сказать, что социальная и общественной активность становится модой, неким трендом НИУ «БелГУ» - совокупно такую точку зрения поддерживает уже 21% студентов (диагр. 3.2.40).

Полную готовность участвовать в социальных проектах НИУ «БелГУ» выражают всего 25,6%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 44,4% (на 5% меньше, чем в прошлом году). Не желание участвовать в любых формах общественной активности демонстрируют 16,5% (в 2015 году таких было менее 10%). Совокупно группу студентов скорее неготовых включаться в социальные и общественные инициативы составляет 32,3% опрошенных – это на 8% больше, чем в прошлом году (диагр. 3.2.41).

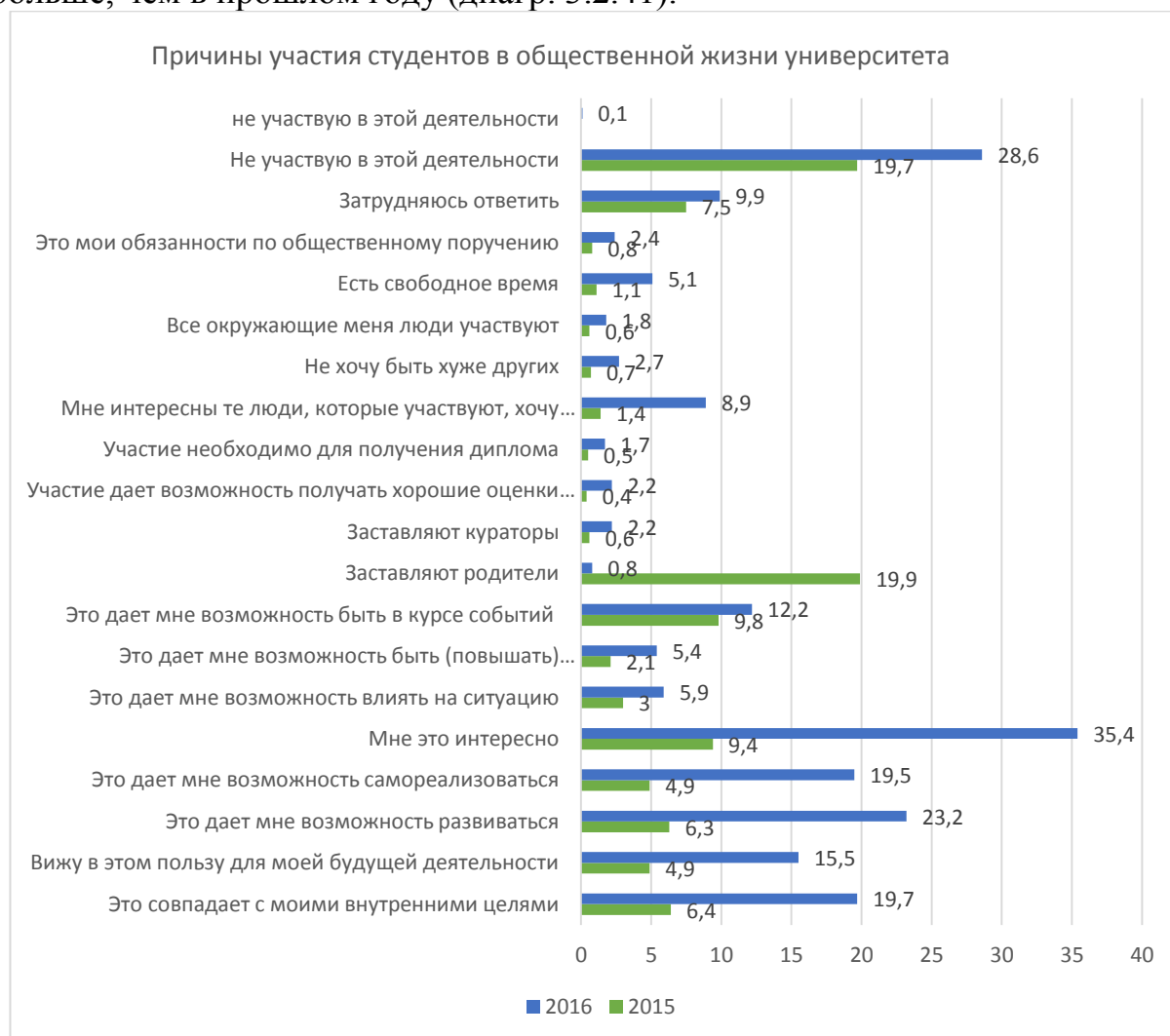


Диаграмма 3.2.40. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы включаетесь в социальную и общественную активность»

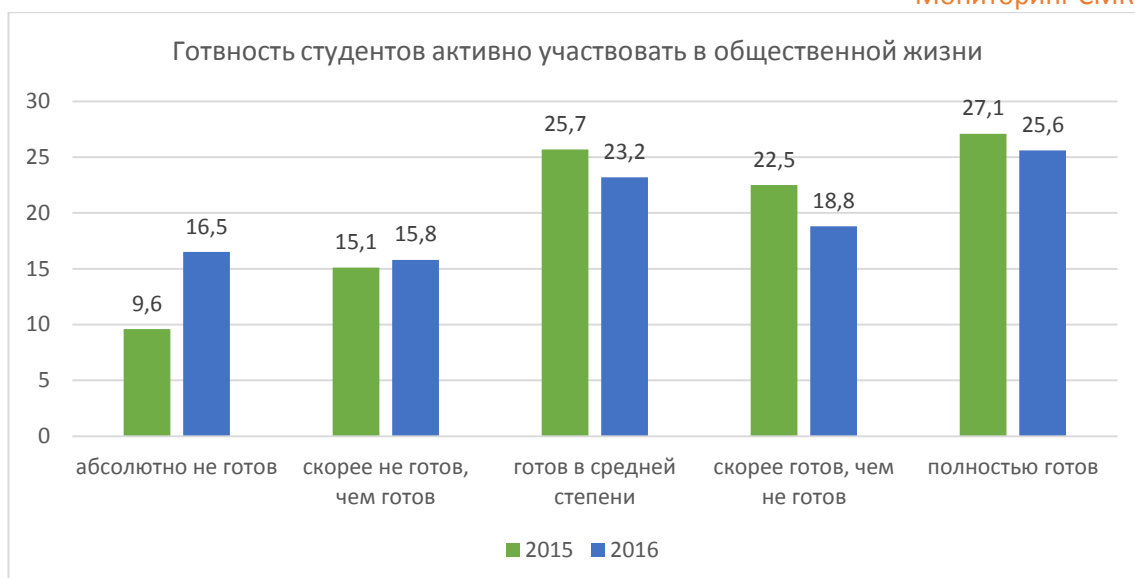


Диаграмма 3.2.41. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы активно участвовать в общественной жизни университета?»

В качестве основной причины, которая мешает участвовать в общественной деятельности, студенты НИУ «БелГУ» в 2016 году указали нехватку времени (41,1%). Остальные причины нельзя назвать статистически значимыми, единственное, как и в оценке готовности к участию в студенческом самоуправлении, проскальзывает отсутствие навыка в этой деятельности (9,0%) (диагр. 3.2.42).

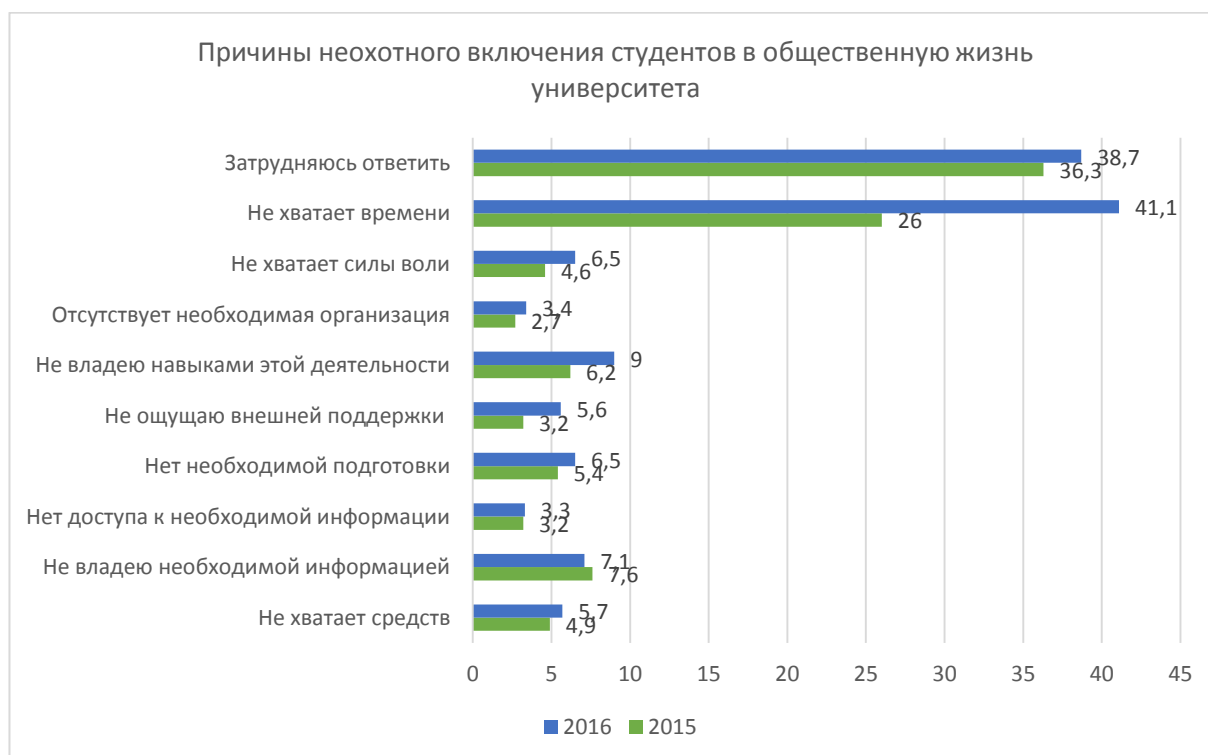


Диаграмма 3.2.42. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать в общественной жизни, укажите причину, которая мешает Вам»

Показатели, полученные в ходе мониторинга 2016 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 положительный рост.

2. Лидерами приращения качества по оценкам студентов стали такие параметры как: получения дополнительного образования, удовлетворенность качеством питания и возможностью получения медицинской помощи.

3. Исключением в ряду положительной динамики студенческого замера стал показатель возможности выбора вариативных дисциплин, качества преподавания, условия проживания в общежитии

4. Наиболее низкие показатели удовлетворенности наблюдаются по параметрам организации практик, 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 студентов-магистрантов НИУ «БелГУ» качеством образовательных услуг, оказываемых на уровне высшего профессионального образования

Социологическое исследование удовлетворенности магистрантов качеством предоставления образовательных услуг в НИУ «БелГУ» было проведено в период ноябрь-декабрь 2016 года. Методом сбора информации являлся анкетный он-лайн опрос.

В ходе проведения социологического исследования были опрошены магистранты первого и второго курса включительно (с 2016 года магистранты переведены на отдельный замер в системе менеджмента качества). В опросе приняли участие магистранты институтов управления, юридического, медицинского, педагогического, экономики, инженерных технологий и естественных наук, межкультурных коммуникаций и международных отношений, факультетов журналистики, горного дела и природопользования, социально-теологического, Старооскольского филиала.



Диаграмма 3.3.1. Распределение ответов магистрантов на вопрос «Какова Ваша главная цель поступления в магистратуру?»

Согласно результатам опроса, основными мотивами поступления в магистратуру у большинства респондентов были: желание углубить и расширить знания, полученные ранее (такой вариант выбрали 40,6% опрошенных), стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (34,57%), поступить в аспирантуру (9,98%) и получить диплом (9,28%) (диаграмма 3.3.1).

Что касается оправдания ожиданий магистрантов, то картина следующая (диаграмма 3.3.2). Стоит отметить, что для половины респондентов ожидания после поступления в магистратуру в основном оправдались (42,69%), для 33,87% опрошенных ожидания оправдались полностью. Были среди опрошенных магистрантов и недовольные, чьи желания не нашли своего подтверждения, но таких не набралось и 5%. Несколько больше группа тех, чьи ожидания оправдались лишь частично – таких порядка 1/5 опрошенных (19,03%).



Диаграмма 3.3.2. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в магистратуру?»

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранное направление подготовки гарантирует Вам трудоустройство?» показало следующую картину. Почти половина опрошенных магистрантов (46,87%) считают, что скорее всего будут трудоустроены по выбранному направлению подготовки. Для 15,78% респондентов выбранная ими специальность полностью гарантирует трудоустройство, а вот 24,36 % не настолько в этом уверены и говорят лишь о частичной гарантии. Не уверены в своем трудоустройстве 12,99% опрошенных (диагр. 3.3.3).



Диаграмма 3.3.3. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранное направление подготовки гарантирует Вам трудоустройство?»

Приступая к оценке удовлетворенности потребителей услуг университета их качеством, для более системного анализа была произведена блочная оценка. Используемые показатели удовлетворенности образовательным процессом условно можно разделить на следующие большие блоки: организация обучения и обеспечение учебного процесса; наличие возможностей самореализации; социально-бытовая обустроенность; социально-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.), доступность библиотек и электронных ресурсов.

Так, содержанием и графиком учебы, в той или иной степени, удовлетворено подавляющее большинство респондентов (на это указали 76,8% и 78,19% опрошенных студентов соответственно). Данные представлены на диаграммах 3.3.4 и 3.3.5. В меньшинстве остались магистранты, высказавшие неудовлетворенность данными параметрами (9,74% и 14,62%). Но стоит подчеркнуть, что неудовлетворенность графиком в половину выше – это объясняется, скорее всего трудовой деятельностью большинства магистрантов и невозможностью ими соблюдать установленные контрольные точки.

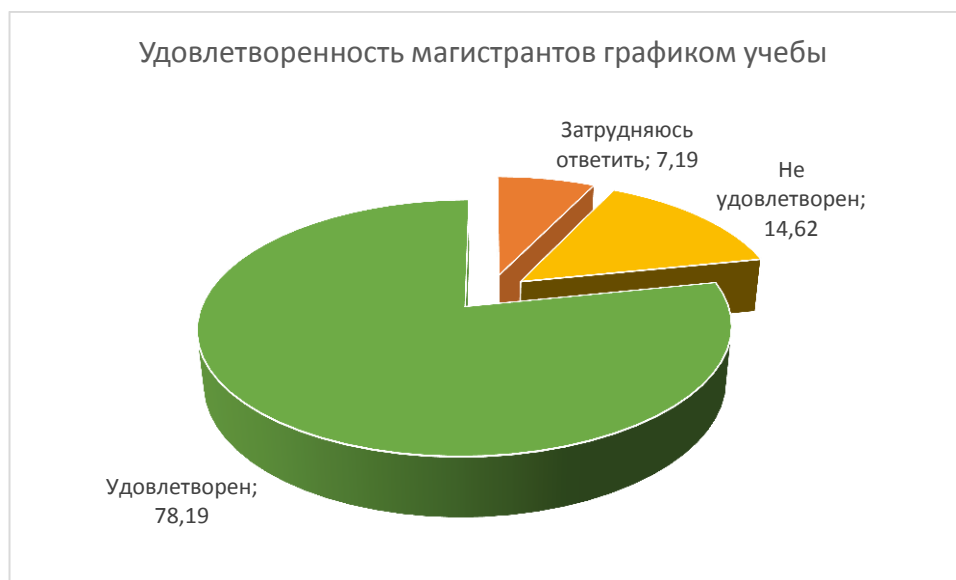


Диаграмма 3.3.4. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»



Диаграмма 3.3.5. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»

А вот в разрезе информации о возможности выбора специализации и дисциплин по выбору (диагр. 3.3.6) показатель удовлетворенности возможностями выбора специальности и вариативных дисциплин значительно ниже по сравнению с предыдущими параметрами (всего 54,52%). Количество же магистрантов, недовольных существующей ситуацией превышает 20% (22,04%).

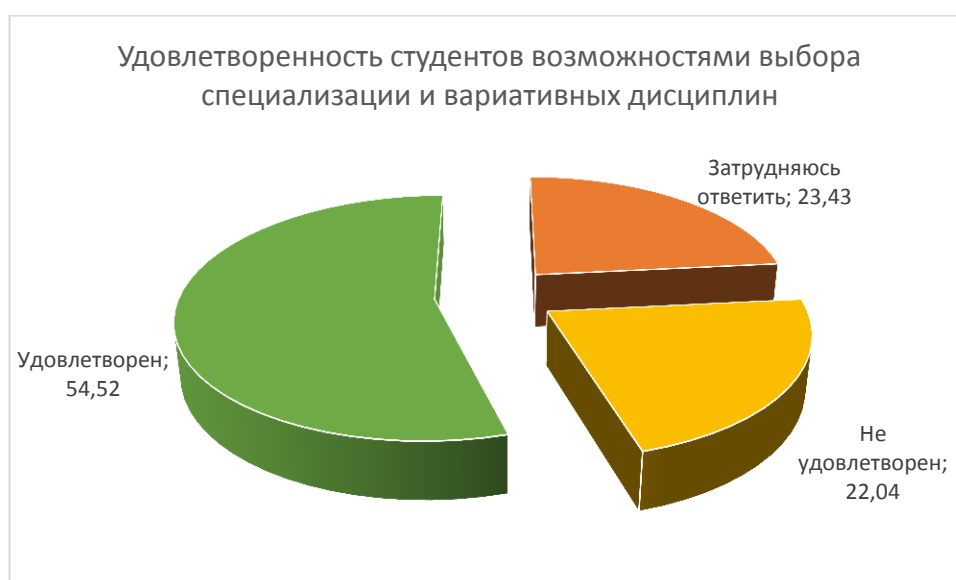


Диаграмма 3.3.6. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?»

Качество преподавания в НИУ «БелГУ» в 2016 году удовлетворяет 83,76% респондентов – это высокий уровень удовлетворенность и очень

важно, что он наблюдается именно по этому показателю (диаграмма 3.3.7). Количество неудовлетворенных респондентов незначительно – 5,8%, что также не может не радовать.

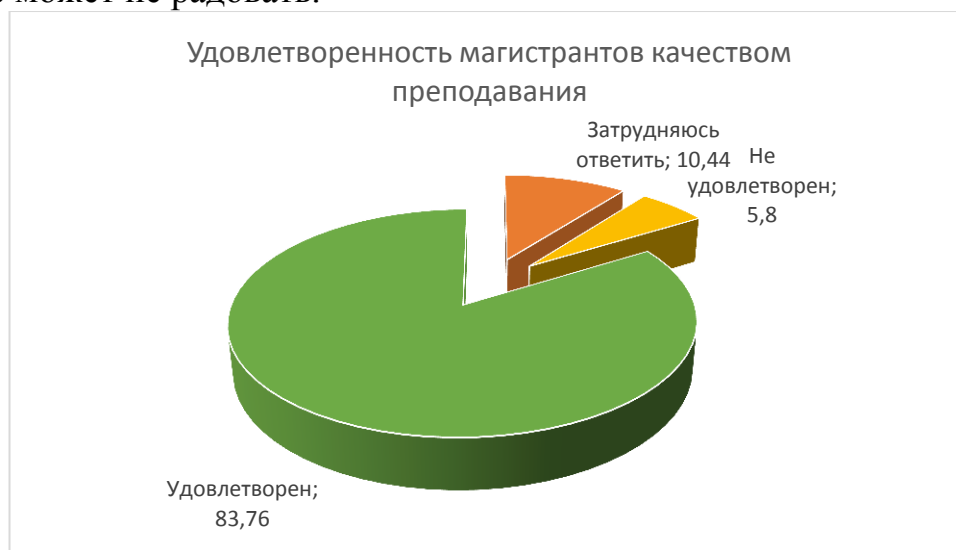


Диаграмма 3.3.7. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»

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 магистрантов НИУ «БелГУ» на вопрос относительно удовлетворенности возможностью получения дополнительного профессионального образования представлено на диаграмме 3.3.8.

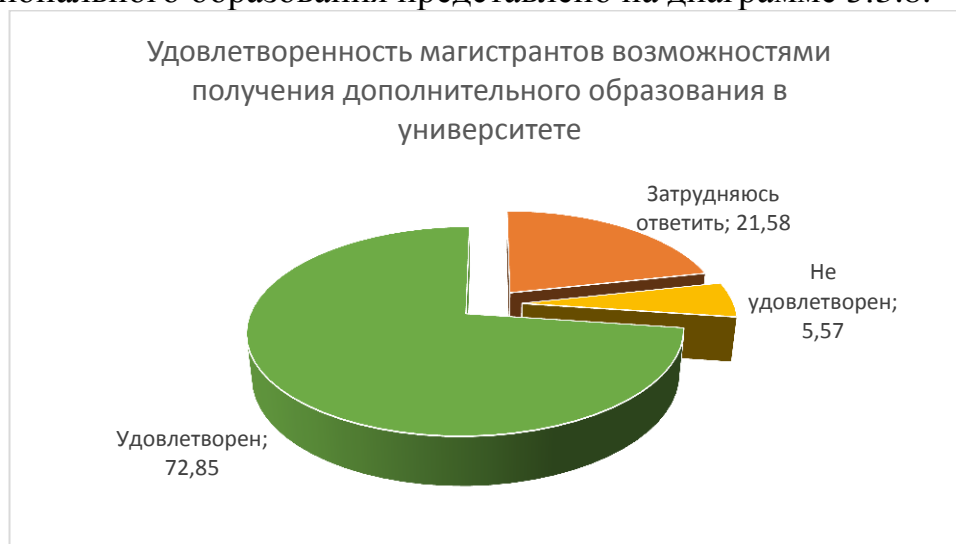


Диаграмма 3.3.8. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)?»

В целом, удовлетворенность студентов по этому вопросу достигает 72,85%, количество неудовлетворенных этим показателем весьма незначительно (5,57%).

Одним из важных аспектов качества образовательных услуг является обеспеченность студентов учебной и учебно-методической литературой. Большинство студентов удовлетворены этой стороной учебного процесса (76,1%) – диаграмма 3.3.9.

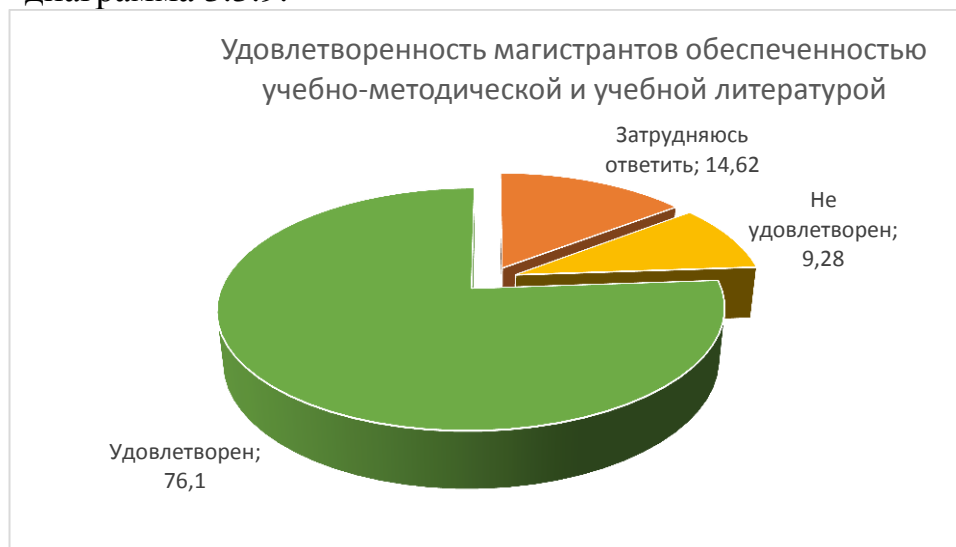


Диаграмма 3.3.9. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Диаграмма 3.3.10 отражает распределение ответов магистрантов на вопрос относительно удовлетворенности доступностью библиотек. Большинство (83,53%) респондентов удовлетворены работой библиотек, а именно режимов работы, простотой системы поиска и получения литературы, актуальность имеющихся в библиотеке источников информации и т.п.



Диаграмма 3.3.10. Распределение ответов магистрантов 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 магистранты высказались положительно (84,22%). Полученные данные, очевидно, свидетельствуют о заметном продвижении вуза по пути внедрения информационно-коммуникативных технологий. (диагр. 3.3.11).

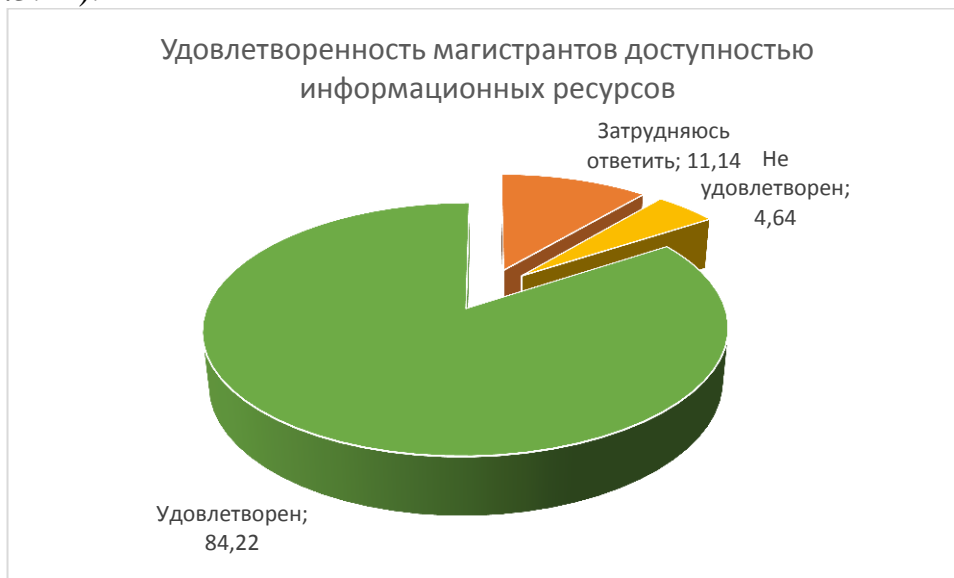


Диаграмма 3.3.11. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

Отвечая на вопрос об удовлетворенности организацией всех видов практик в образовательном процессе, большинство магистрантов отметили их удовлетворительный уровень (72,16%), 12,76% указали на проблемы, существующие в этом процессе.



Диаграмма 3.3.12. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)?»

А вот перспективами трудоустройства довольны значительно меньшее количество магистрантов – только 53,13%. Не удовлетворены ситуацией на рынке труда по их направлению подготовки 1/5 опрошенных (21,11%).



Диаграмма 3.3.13. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами трудоустройства по специальности?»

Возможно, результаты ответов на данный вопрос коррелируют с ситуацией, обозначенной по следующему параметру (диагр. 3.3.14). Так, только 47,56% оказываются удовлетворены тем взаимодействием с работодателями, которое существует в структурном подразделении. Четверть респондентов дали отрицательную оценку этой стороне практикоориентированности и трудоустройства (26,91%), практически столько же затруднились ответить на данный вопрос – возможно им не ясны формы такого взаимодействия и его возможные варианты (25,52%).

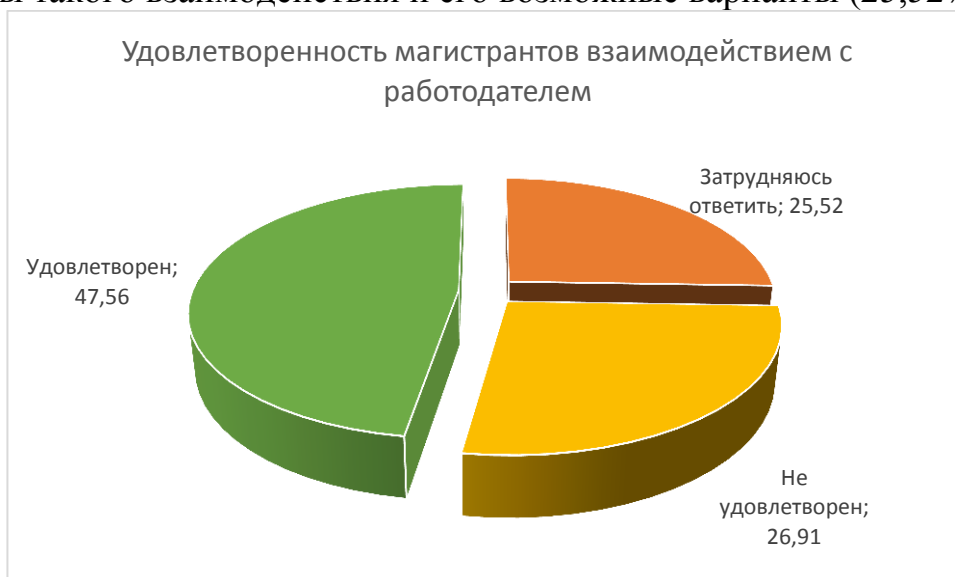


Диаграмма 3.3.14. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимодействием с потенциальными работодателями»

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что показатель блока учебной деятельности находится на достаточно высоком уровне: доступность библиотек и доступность электронных источников информации, качество преподавания в этом блоке получил наиболее высокую оценку, самую низкую получил показатель выбор специализаций и дисциплин (диагр. 3.3.15).

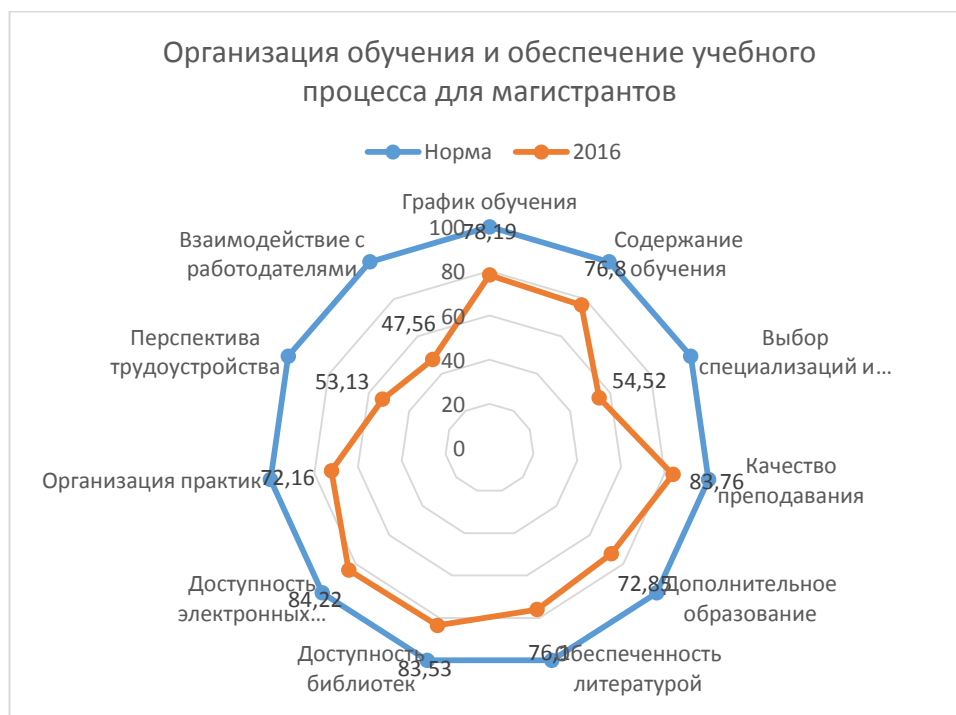


Диаграмма 3.3.15. Сводные показатели по блоку организация обучения и обеспечение учебного процесса магистрантов

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

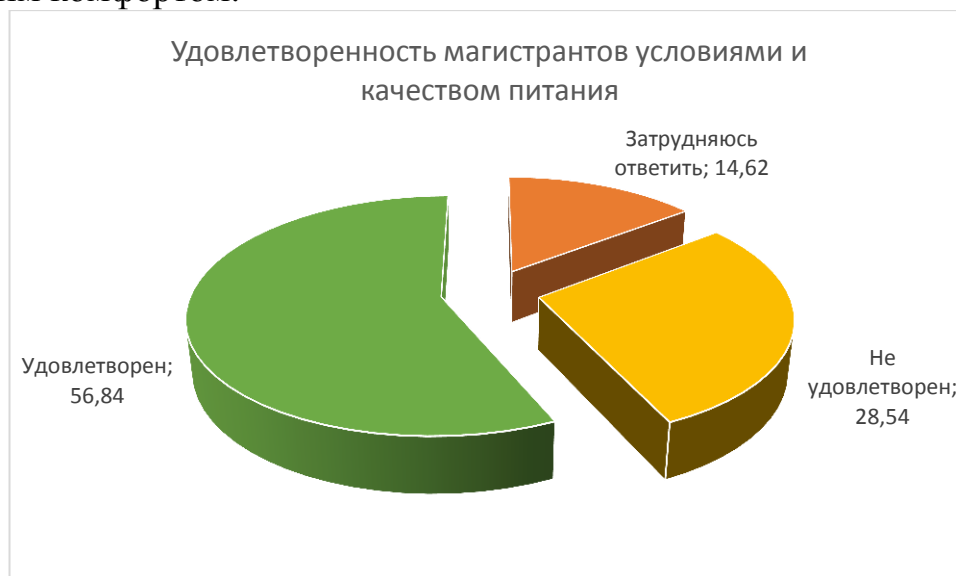


Диаграмма 3.3.16. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены чуть более половины магистрантов НИУ «БелГУ» (56,84%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвались 28,54% – диаграмма 3.3.16.

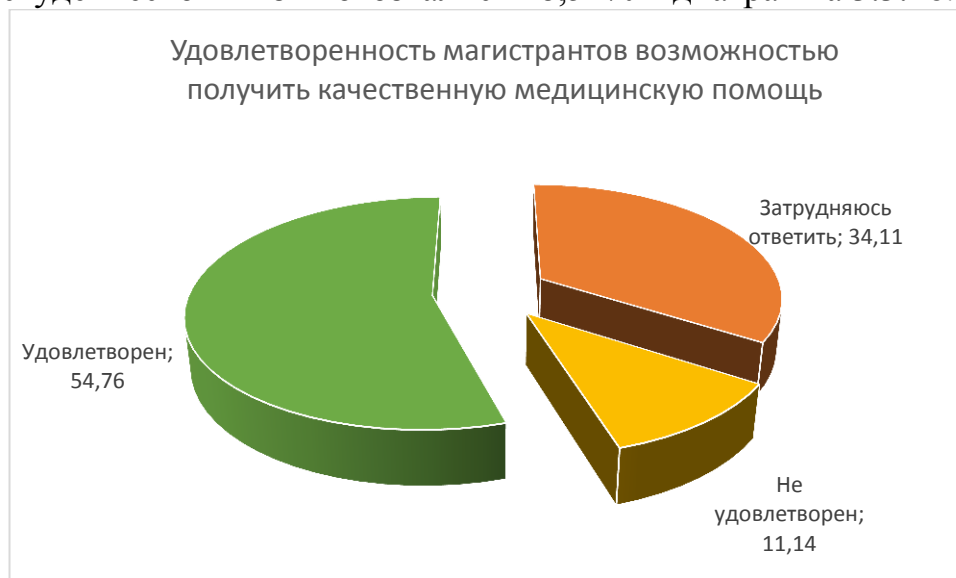


Диаграмма 3.3.17. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

Результаты мониторинга показали, что возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости удовлетворены 54,76% респондентов, уровень неудовлетворенности данным фактором, снизился составил 11,14%. Данные представлены на диаграмме 3.3.17.

По результатам мониторинга этого года, мерами социальной поддержки удовлетворены 52,44% респондентов. Позиция находится в зоне низкой удовлетворенности. Данные представлены на диаграмме 3.3.15. Также существенно количество студентов, неудовлетворительно оценивших данный показатель (16,7%). 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.

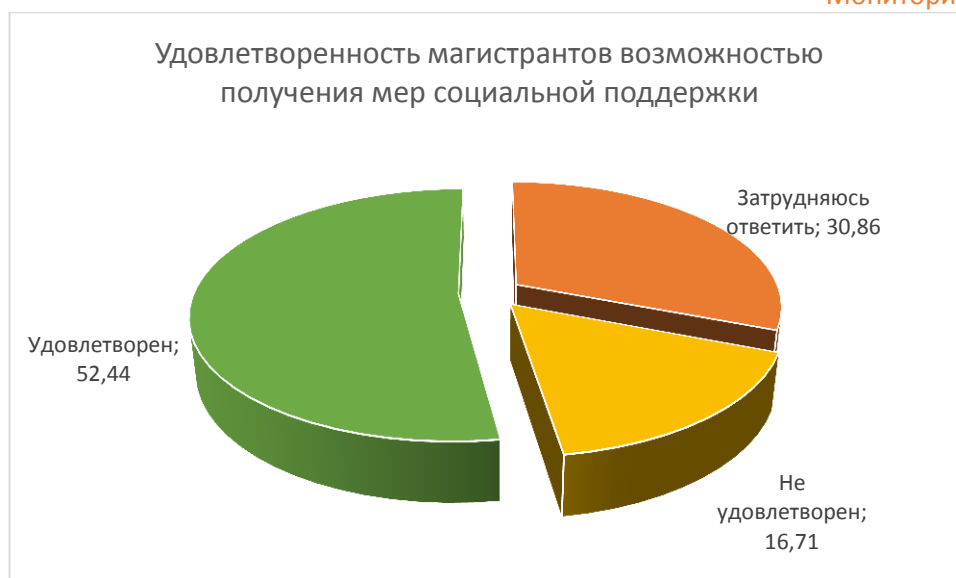


Диаграмма 3.3.18. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

С 2015 года в мониторинг удовлетворенности потребителей добавлен вопрос «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии?». Из респондентов, участвовавших в мониторинговом замере, проживали в общежитии 48% (что составило 207 человек, те, кто затруднился ответить – не проживают в общежитии). Из них 77,5% высказали общее удовлетворение проживанием в общежитии, 22,5% поставили оценку неудовлетворительно. По сравнению с опрошенными бакалаврами, магистры показали меньшую удовлетворенность условиями проживания в общежитии НИУ «БелГУ».

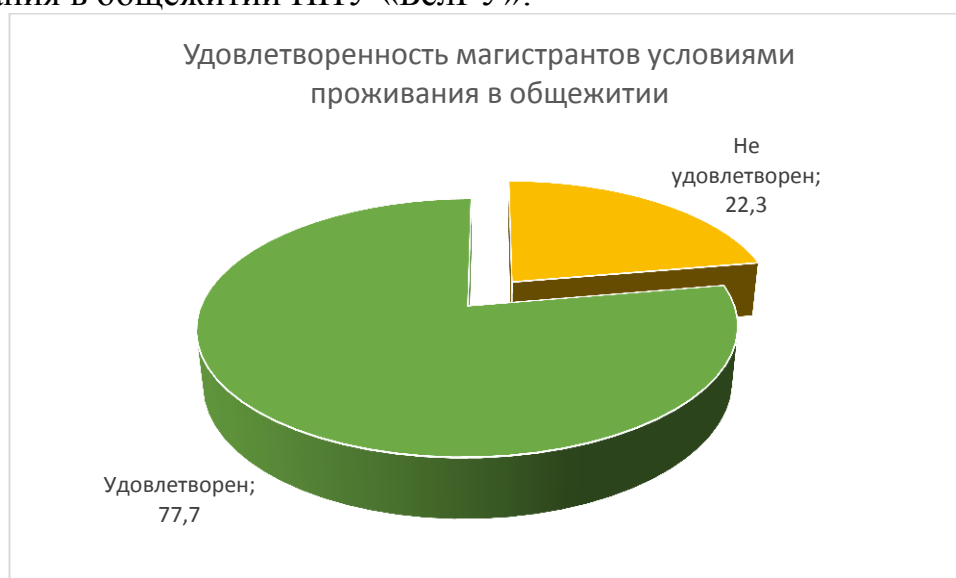


Диаграмма 3.3.19. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии?»

Удовлетворенность состоянием помещений – их чистотой и оснащенностью – показатель закрепился в верхней границе среднего уровня удовлетворенности, близко к верхней границе (79,35%) – диаграмма 3.3.20.

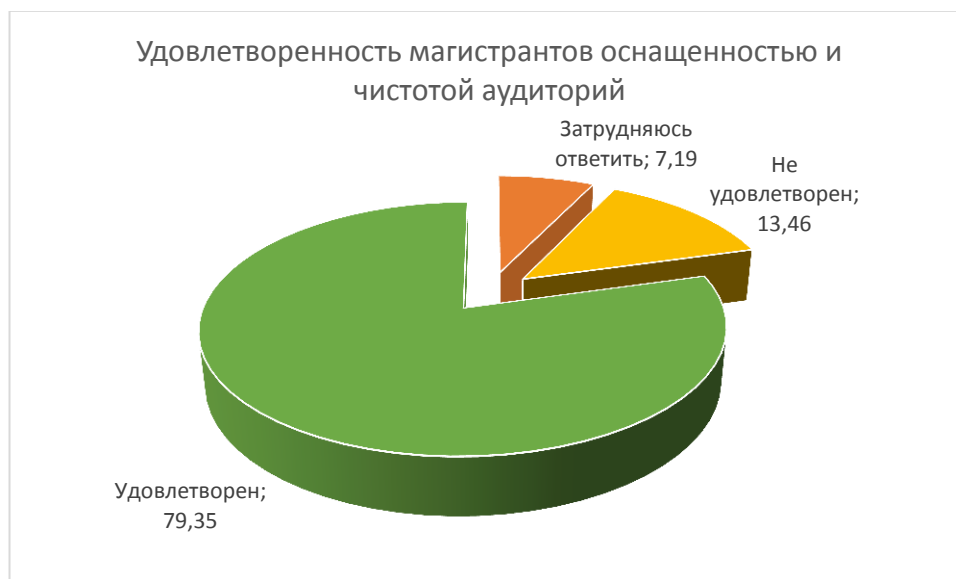


Диаграмма 3.3.20. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

В ходе оценки социально-бытовых условий магистрантов удалось выяснить, что, большинство показателей находятся в зоне низкого уровня удовлетворенности. Показатель удовлетворенности проживанием в общежитии и чистота и оснащенность аудиторий находящемся на границе среднего и высокого уровня. В целом степень удовлетворенности показателями этого блока меньше, чем во всех остальных (диагр. 3.3.21).

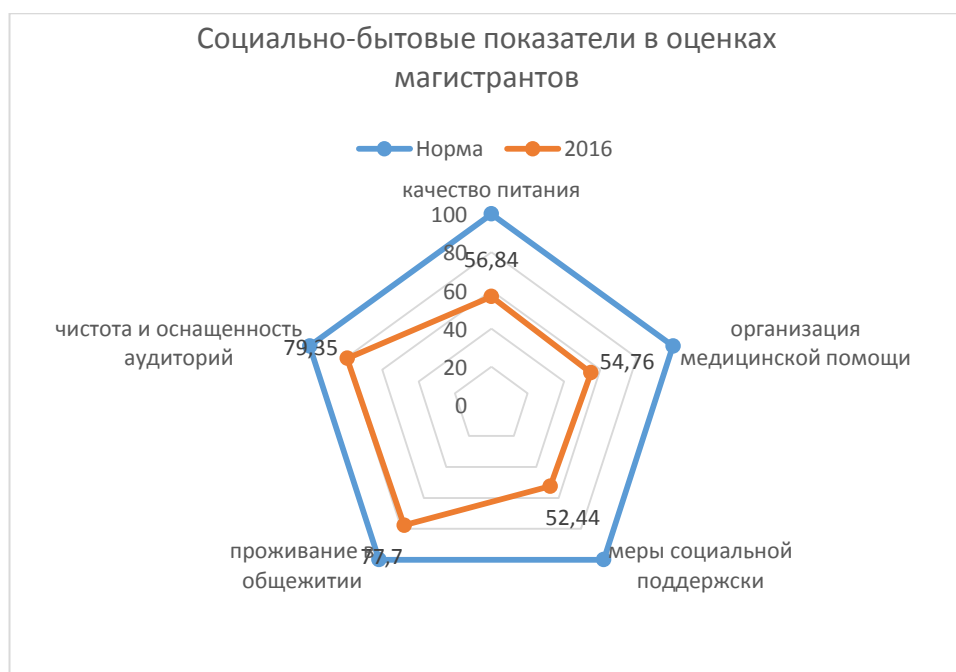


Диаграмма 3.3.21. Сводные показатели по блоку социально-бытовых показателей

Следующий блок мониторинга системы менеджмента качества связан с организацией научно-исследовательской работы в стенах университета для магистрантов НИУ «БелГУ». Этот блок связан с оценкой работы руководителей магистрантов, привлечения к научным мероприятиям и НИР, академической мобильности и наличия стипендиальных программ, возможностей презентации результатов своей научной деятельности и ее поощрения.

В своей оценке руководства научных консультантов магистранты были практически единодушны и высказались положительно (90,02%). Только 3,48% отметили неудовлетворенность этим показателем.

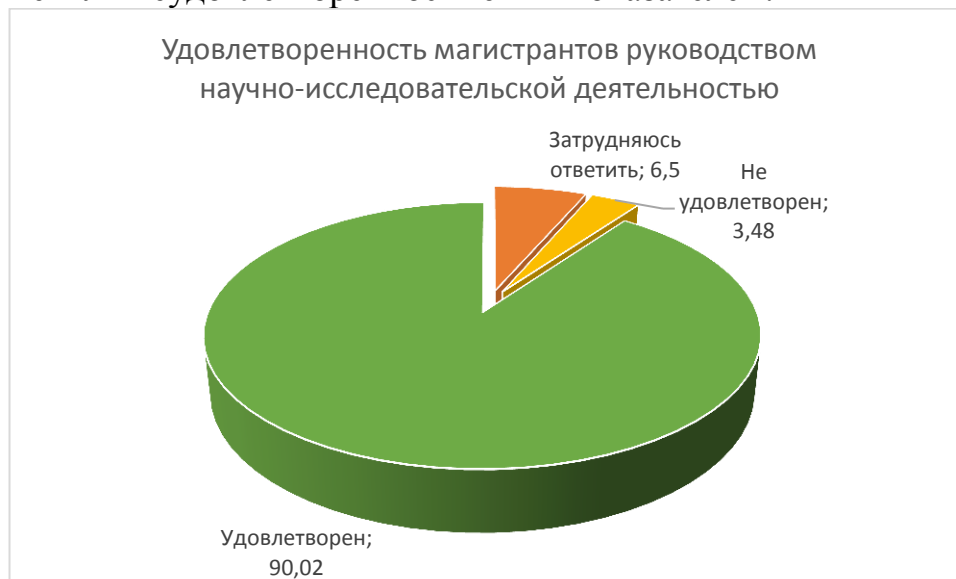


Диаграмма 3.3.22. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены руководством научно-исследовательской деятельностью (деятельность научного руководителя)?»

Возможность участия в конференциях, конкурсах и грантах также получила высокую оценку со стороны респондентов (85,15%), хотя на наш взгляд, имеет смысл не объединять в один показатель эти три позиции – слишком разное количество может участвовать и реально участвует в них. Возможно поэтому, на этот вопрос затруднился ответить каждый 10 магистрант.



Диаграмма 3.3.23. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в научных конференциях, конкурсах, грантах?»

Невысоко оценили магистранты возможности осуществления академической мобильности, предоставляемые университетом (50,12%), практически половина либо не удовлетворена этой позицией или затруднилась ответить – что подразумевает отсутствие попыток участия в таких программах (диагр. 3.3.24).

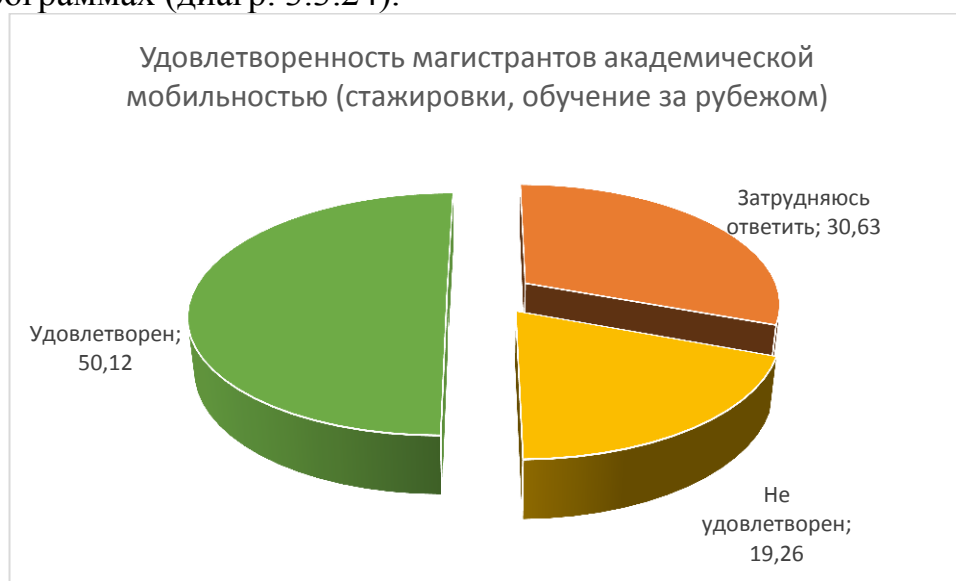


Диаграмма 3.3.24. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены академической мобильностью (стажировки, обучение за рубежом)?»

Большинство опрошенных довольны той информацией, которая предоставляется по вопросам магистратуры на сайте НИУ «БелГУ» (85,15%) – это отражено на диаграмме 3.3.25.

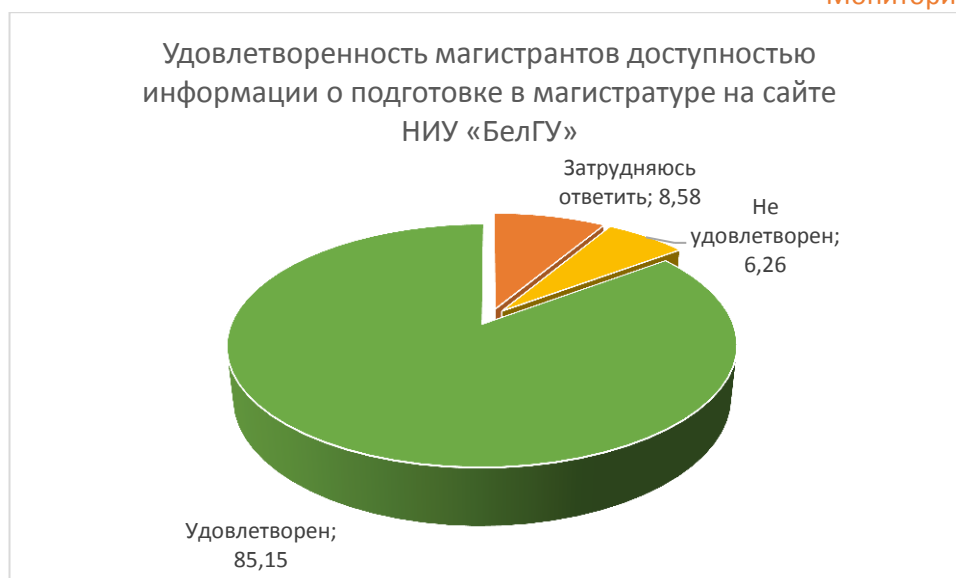


Диаграмма 3.3.25. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью информации о подготовке в магистратуре на сайте НИУ «БелГУ»?»

Такая же ситуация наблюдается и по оценке возможности публиковать результаты НИРС (82,13%). Несколько странно видеть 13,23% затруднившихся с ответом на этот вопрос – возможно эта группа не занимается опубликованием своих исследований, что не должно быть в магистратуре (диагр. 3.3.26).



Диаграмма 3.3.26. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью публикаций результатов научно-исследовательской работы магистрантов?»

Гораздо меньшее количество опрошенных удовлетворены наличием специальных стипендиальных программ для магистрантов (64,73%), 13,23% не довольны этим показателем, а 22,04% скорее всего не подозревают о

существовании таких программ, так как затруднились ответить на этот вопрос (диагр. 3.3.27).

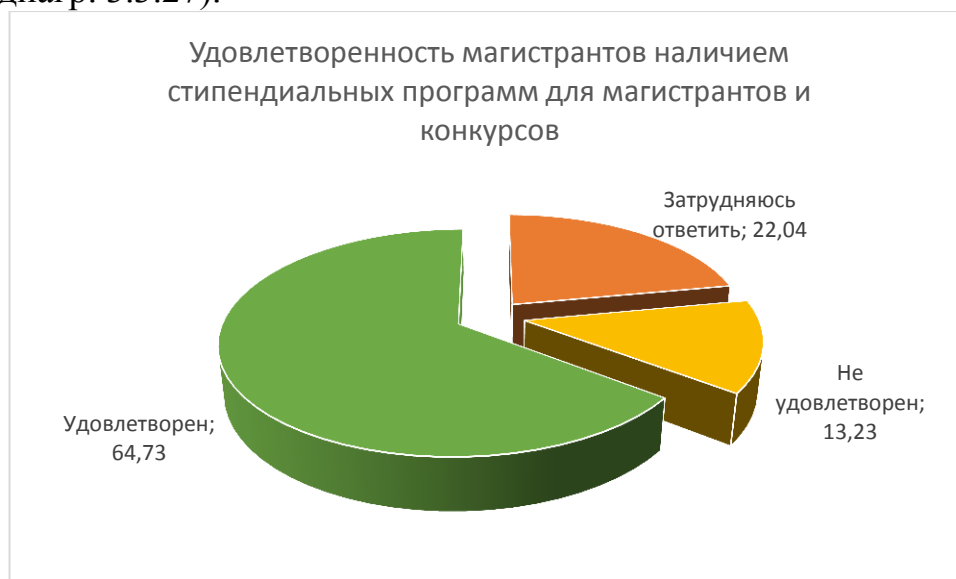


Диаграмма 3.3.27. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены наличием стипендиальных программ для магистрантов и конкурсов?»

Большинство опрошенных удовлетворены возможностью получения информации, о деятельности научных подразделений университета (75,41%) – это отражено на диаграмме 3.3.28. Однако, каждый 5 скорее всего не имеет представления о том, что это за информация и где она находится (19,26% затруднившихся с ответом на этот вопрос).



Диаграмма 3.3.28. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета?»

77,96% опрошенных довольны возможностью поучаствовать в научных мероприятиях НИУ «БелГУ» (диагр. 3.3.29). Но более 20% скорее всего не

привлекаются или не имеют возможности участвовать в таких мероприятиях. Хотя, практически 80-процентная вовлеченность – это очень высокий показатель, с учетом малокомплектности групп и практически индивидуального подхода, необходимо уделить дополнительное внимание по привлечению к научным презентациям магистрантов университета.



Диаграмма 3.3.29. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями привлечения магистрантов к проводимым в университете научным исследованиям?»

Гораздо меньшее количество опрошенных довольны признанием своих научных успехов (70,3%) – это отражено на диаграмме 3.3.30. 23,67% затруднились с ответом на данный вопрос.



Диаграмма 3.3.30. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием научных успехов (премирование, грамоты, благодарности и т.д.)?»

Творческая самореализация и самовыражение, а также раскрытие лидерского потенциала являются важным аспектом жизни магистранта.

Достаточно высок уровень удовлетворенности возможностями творческого самовыражения в университете (диагр. 3.3.31). В этом году он составил 78,42%. Возможно данный вопрос не совсем актуален для магистерского корпуса – большинство ребят занимаются наукой и трудоустройством.

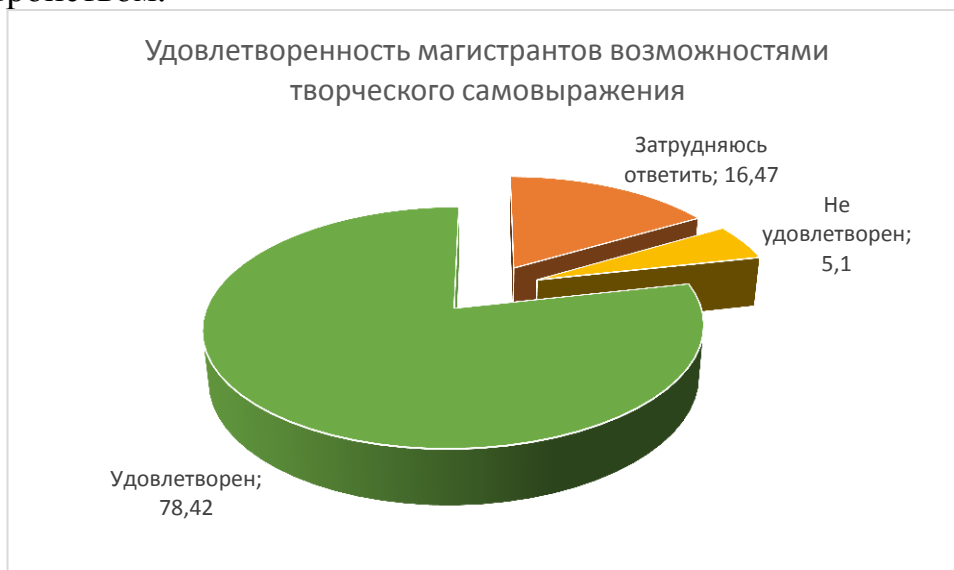


Диаграмма 3.3.31. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

В прошлом году в мониторинговый замер был добавлен вопрос о студенческом самоуправлении (диагр. 3.3.32). Согласно опросу, большинство магистрантов удовлетворительно оценили деятельность органов студенческого управления в своем структурном подразделении (67,98%). Менее 10% высказали неудовлетворение от этой деятельности (6,26%), а 25,75% затруднились ответить.

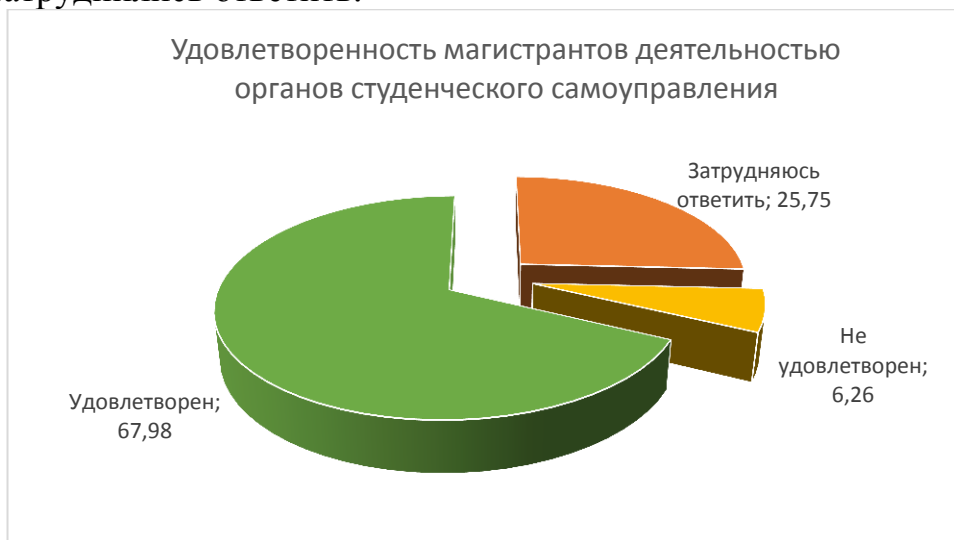


Диаграмма 3.3.32. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете или в институте?»

Подведем итог этапа анализа. В анализируемом блоке показателей наиболее удовлетворительным, по оценке студентов, является показатель «научного руководства» и «информации о магистратуре», а наименее – показатель «академическая мобильность» и «стипендиальные программы» (диагр. 3.3.33).

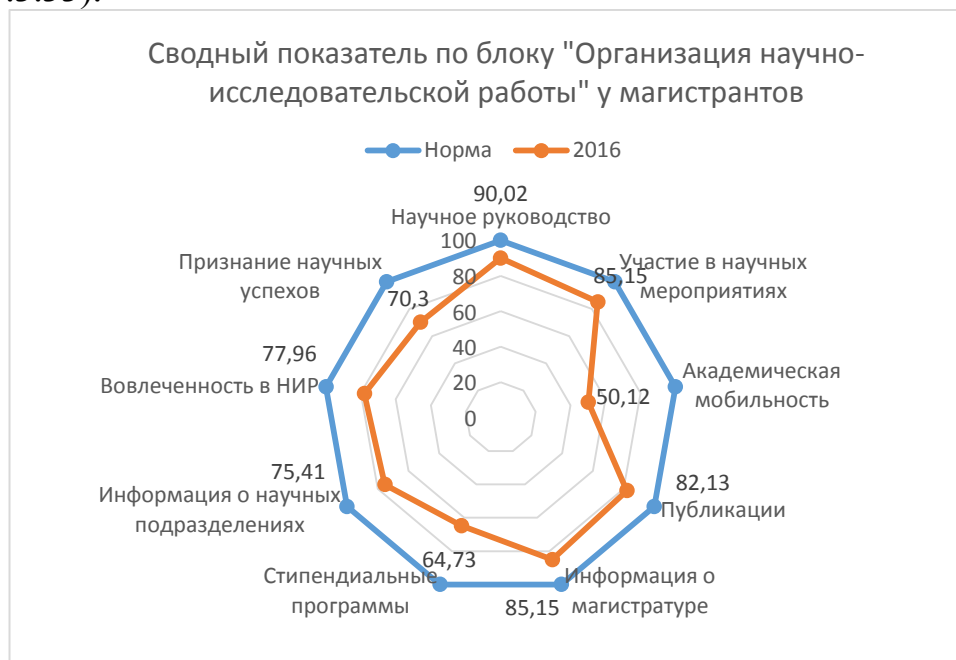


Диаграмма 3.3.33. Сводные показатели по блоку «Организация научно-исследовательской работы»

Показатели, полученные в ходе мониторинга 2016 г., позволяют сделать ряд выводов относительно удовлетворенности магистрантов качеством образовательных услуг.

1. В целом удовлетворенность качеством образовательных услуг у магистерского корпуса не опускается ниже 50%, находясь в пределах трех верхних уровней удовлетворенности.

2. Лидерами качества по оценкам магистрантов стали такие параметры как: научное руководство, возможность участия в научных мероприятиях и возможность получения информации о магистратуре на сайте НИУ «БелГУ».

3. Наиболее низкие показатели удовлетворенности наблюдаются по параметрам академической мобильности, взаимодействию с работодателями и перспективам трудоустройства, возможностям выбора курсов, мерам социальной поддержки, оказания медицинской помощи, организации и качества питания.

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

3.4. 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: современную инфраструктуру и уровень материально-технического обеспечения университета (51,3% респондентов), также широкий выбор специальностей и возможность реализоваться в научно-исследовательской деятельности (39,7% и 39,3%). Несколько меньшее количество аспирантов НИУ «БелГУ» считает, что сильными сторонами университета являются высокий уровень получаемых знаний (33,9%), конкурентоспособность получаемого диплома (23,7%), безопасность и комфортность обучения (диагр. 3.4.1). Менее других молодые ученые уделили внимание таким ответам как: наличие мер социальной поддержки (9,8%) и приемлемая стоимость обучения (11,2%).



Диаграмма 3.4.1. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»↑

Среди основных недостатков университета аспиранты, как и в прошлом году, отмечают высокую стоимость обучения (22,3%) (диагр. 3.4.2). Из значимых ответов, стоит обратить внимание на то, что 12,1% указали на недостаточный уровень получаемых знаний. Все остальные выборы находятся чуть выше или ниже 5%. 21,9% отличий не увидели, но 43,8% затруднились с ответом на этот вопрос.



Диаграмма 3.4.2. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

При сравнении с данными, полученными в ходе опроса 2015 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 (92,85% респондентов – осталось без изменений). Но наблюдается отрицательная динамика по показателю полной удовлетворенности – она составляет более 9% (диагр. 3.4.3).

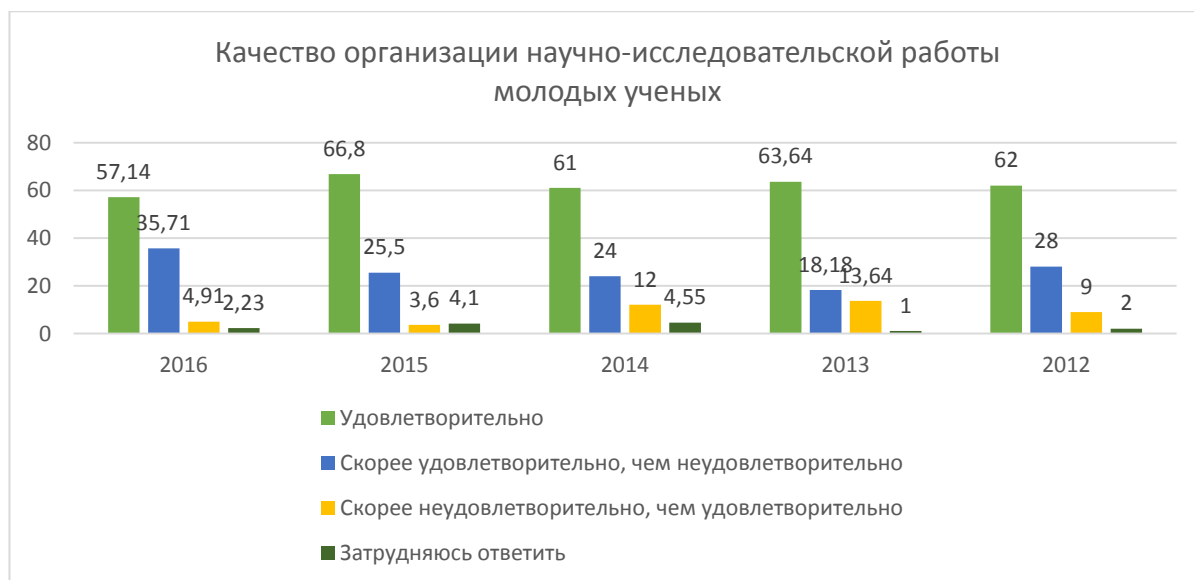


Диаграмма 3.4.3. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в НИУ «БелГУ»?»

В качестве факторов, формирующих общую оценку научно-исследовательской работы, аспиранты определили факторные группы,

создающий ее негативный фонд и являющиеся дефицитными для НИУ «БелГУ» (диагр. 3.4.4.). Прежде всего были указаны недостаток финансирования (17,0%), неэффективность системы поощрения научных исследований (8,5%), отсутствие необходимых приборов и материалов (6,7%).



Диаграмма 3.4.4. 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 76,34% аспирантов, 12,5% опрошенных недовольны этим аспектом организации научно-исследовательской деятельности. Следует обратить внимание, что в 2015 году аспирантов, удовлетворенных обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой, было на 7% меньше — она сохраняется последние 3 года и говорит о серьезных

изменениях, произошедших в системе организации методического подкрепления научной работы (диагр. 3.4.5).

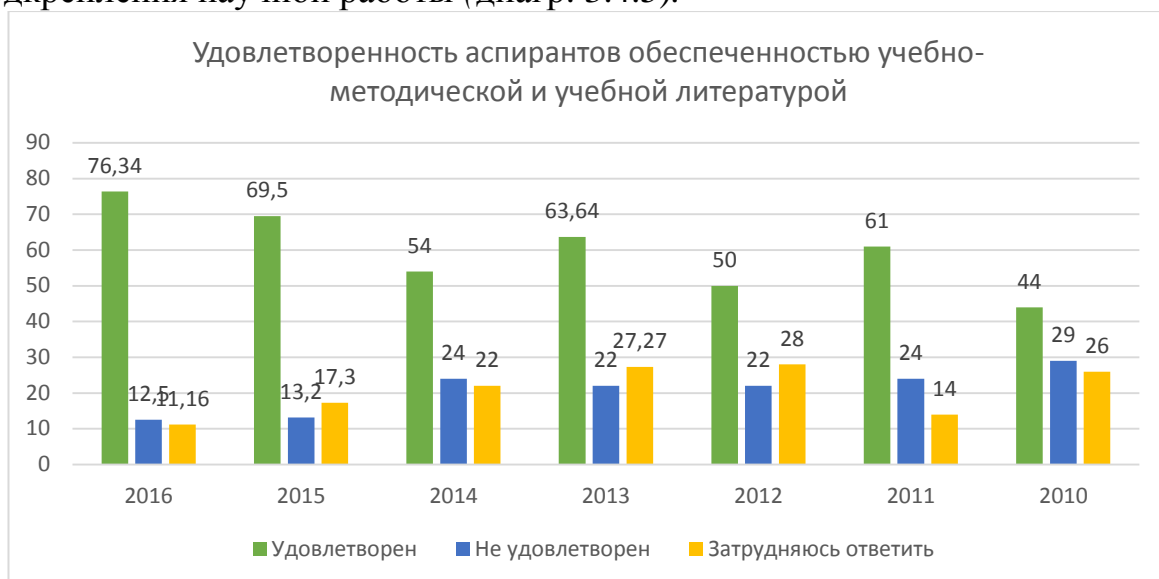


Диаграмма 3.4.5. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Доступностью библиотек университета удовлетворены 87,5% аспирантов, что также показывает положительную тенденцию по сравнению с 2015 годом (увеличение по сравнению с 2015 годом составило 13,4%).

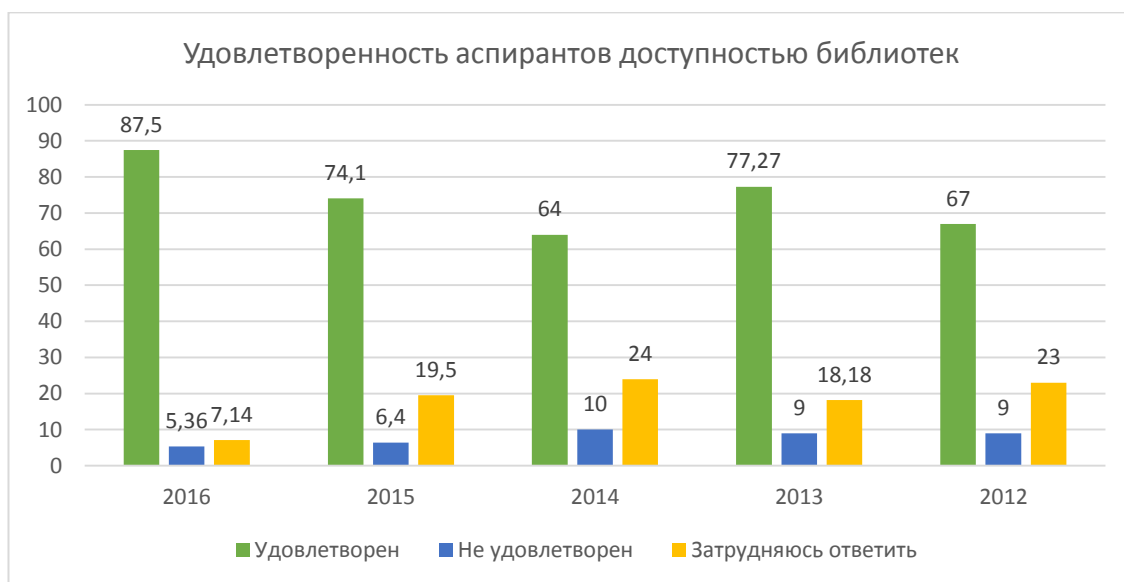


Диаграмма 3.4.6. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)?»

На достаточно высоком уровне аспиранты оценивают доступность электронных источников информации – 85,7%. 5,8% молодых учёных не

удовлетворены доступом к электронным ресурсам. В 2015 году удовлетворенных данным параметром молодых ученых было практически на 10% меньше (диагр. 3.4.7).

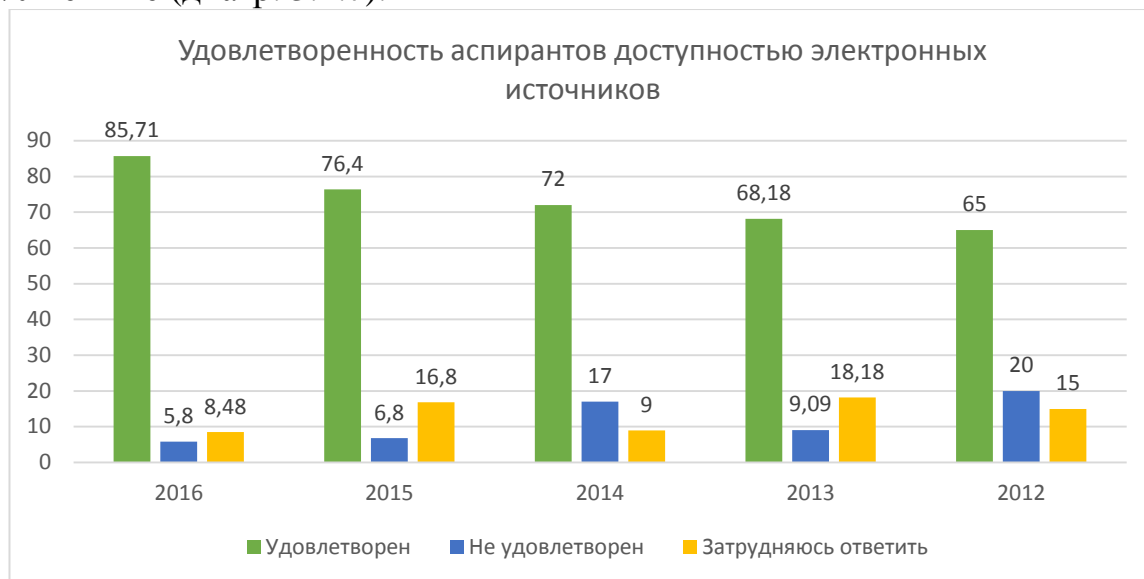


Диаграмма 3.4.7. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети 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 среднем уровне 70,09%, 66,52% и 67,41% (диаграммы 3.4.8, 3.4.9 и 3.4.10, соответственно).



Диаграмма 3.4.8. 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, 23,6% из них не смогли выразить своё мнение о возможности апробации и внедрения результатов их научной деятельности, 29,46% 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. 3.4.9, 3.4.10).



Диаграмма 3.4.9. 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 2015 года по направлению «возможности апробации и внедрения результатов научной деятельности» отмечается скачкообразная положительная динамика (увеличение произошло более чем на 10%), по направлению «возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав» также произошел существенный положительный сдвиг – с 59,1% до 67,41% (диагр. 3.4.9 и 3.4.10).

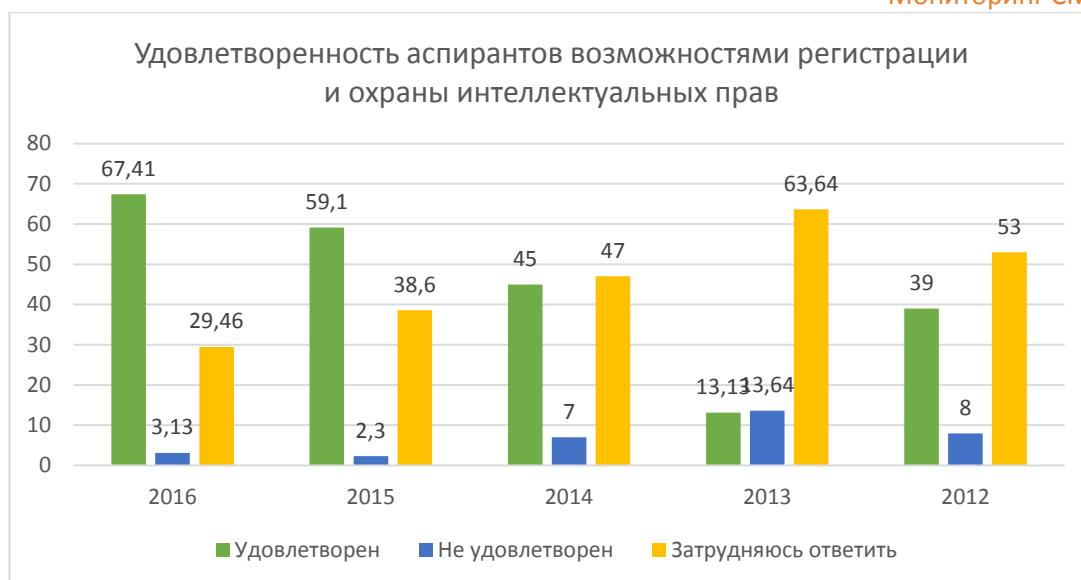


Диаграмма 3.4.10. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав?»

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 4,5% (70,9% в 2015, по сравнению с 75,45% 2016 года).

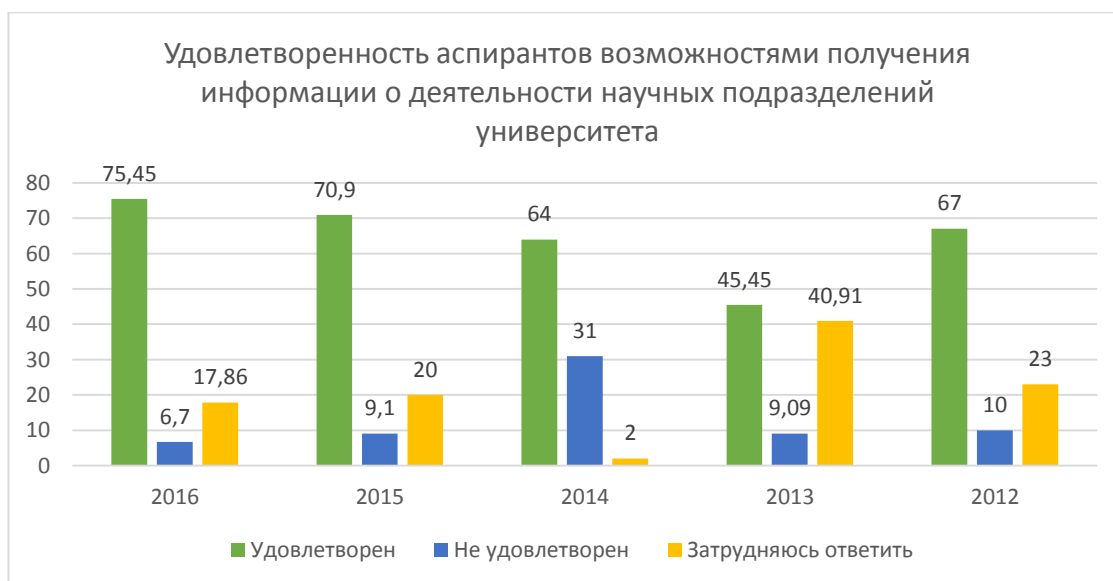


Диаграмма 3.4.11. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета?»

Уровень удовлетворенности аспирантов возможностями получения методической консультации по организации собственного научного исследования за последний год вырос на 6,6% и составляет теперь 84,82%, перейдя в устойчивую зону высокой удовлетворенности. Доля неудовлетворенных этим показателем также немного уменьшилась (диагр. 3.4.12).

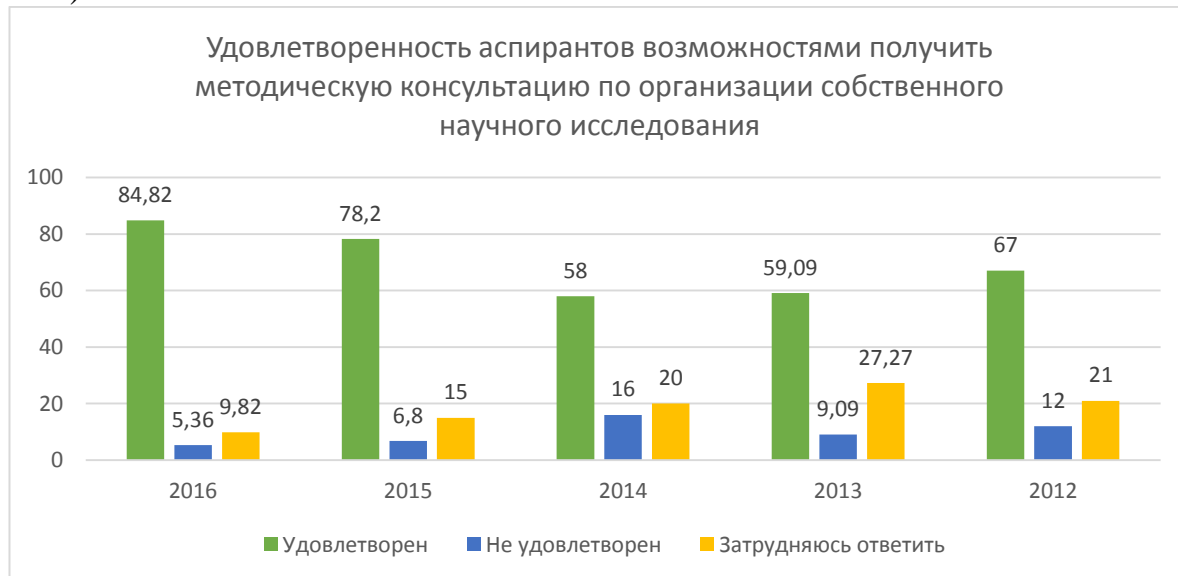


Диаграмма 3.4.12. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования?»

Несколько хуже обстоит дело с организацией стажировок – удовлетворены этим параметром работы университета 53,57% аспирантов – значение данного показателя находится на первом уровне удовлетворенности. При этом 29,02% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Здесь, наблюдается существенная положительная динамика – почти на 12% увеличилась доля удовлетворенных возможностями получения научной стажировки (диагр. 3.4.13). 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».

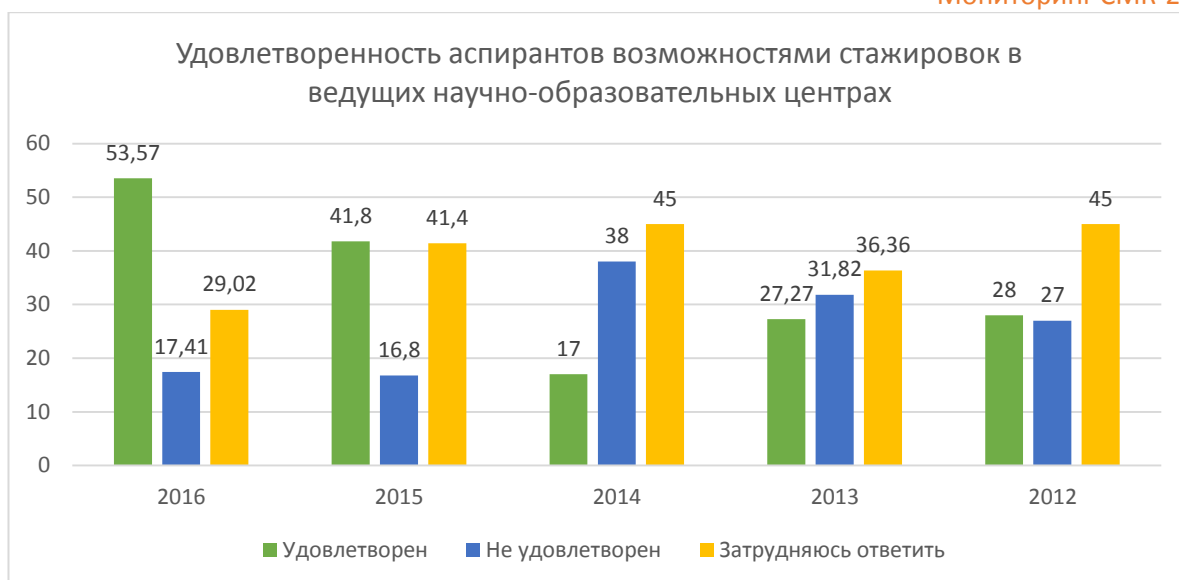


Диаграмма 3.4.13. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах?»

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 является ресурсно-затратной и требует дополнительного поиска финансовых возможностей.



Диаграмма 3.4.14. 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 5,1%, и устойчиво стремится к абсолютному показателю (диагр. 3.4.15).



Диаграмма 3.4.15. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены?»

На высоком уровне находится показатель удовлетворенности аспирантов качеством своих взаимоотношений с научными руководителями и представителями администрации университета (удовлетворены 92,41%, при увеличении этого показателя на 2,41%) (диагр. 3.4.16).



Диаграмма 3.4.16. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением научного руководителя, администрации факультета и университета?»

Признание заслуг и достижений считают достаточным 70,54% опрошенных. Данный показатель находится в зоне среднего уровня удовлетворенности, и имеет весомую положительную динамику по сравнению с 2015 годом – увеличение на 9% (диагр. 3.4.17).

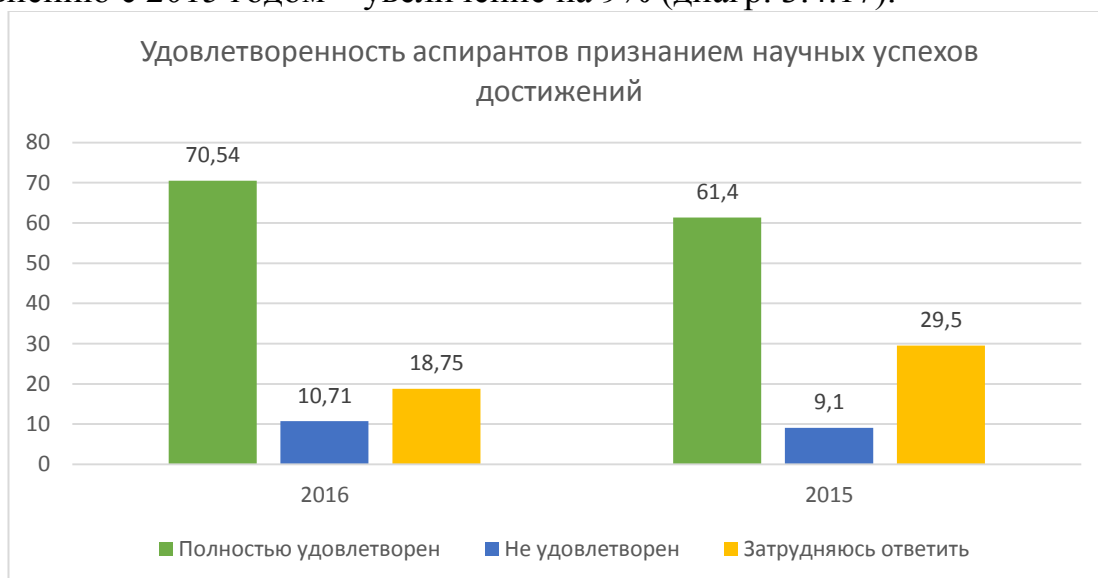


Диаграмма 3.4.17. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием заслуг и достижений?»

Наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы удовлетворены подавляющее большинство опрошенных – 83,04%. Позитивным следует считать тот факт, что в 2015 году аналогичный показатель был на 4% ниже. Число аспирантов, недовольных возможностями творческого самовыражения, сравнительно невелико – 3,5% (диагр. 3.4.18).

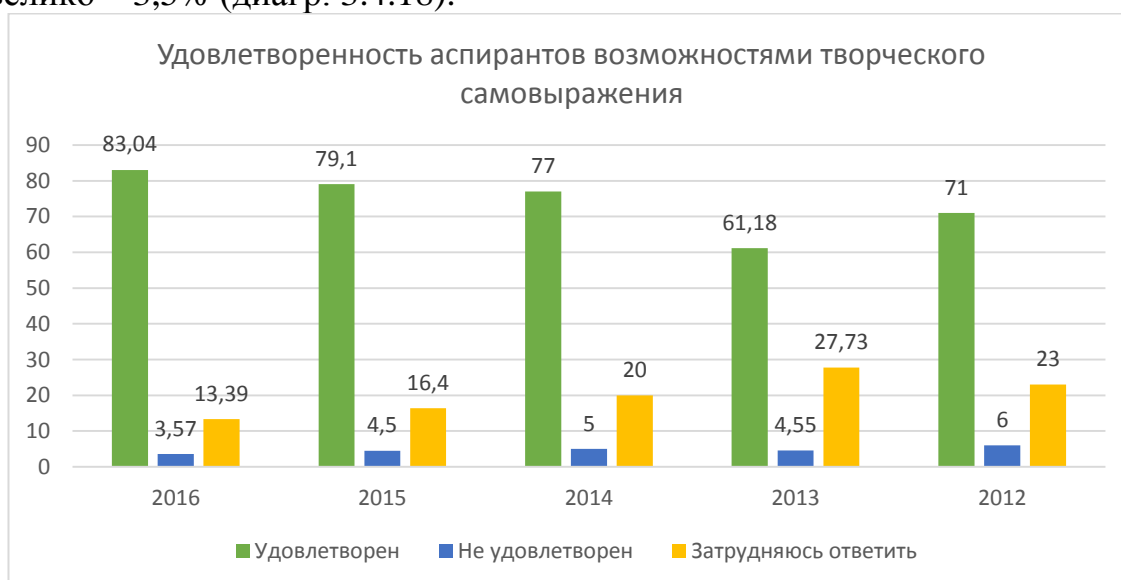


Диаграмма 3.4.18. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

Следующий ряд вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий для аспирантов. Условиями и качеством питания (режимом

работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) оказались удовлетворены более половины молодых ученых НИУ «БелГУ» (63,84%), при этом отрицательно о данной стороне аспирантской жизни отозвались 18,75%. По сравнению с 2015 годом произошло повышение этого проблемного для всех категорий показателя, на 11,1% (диагр. 3.4.19).

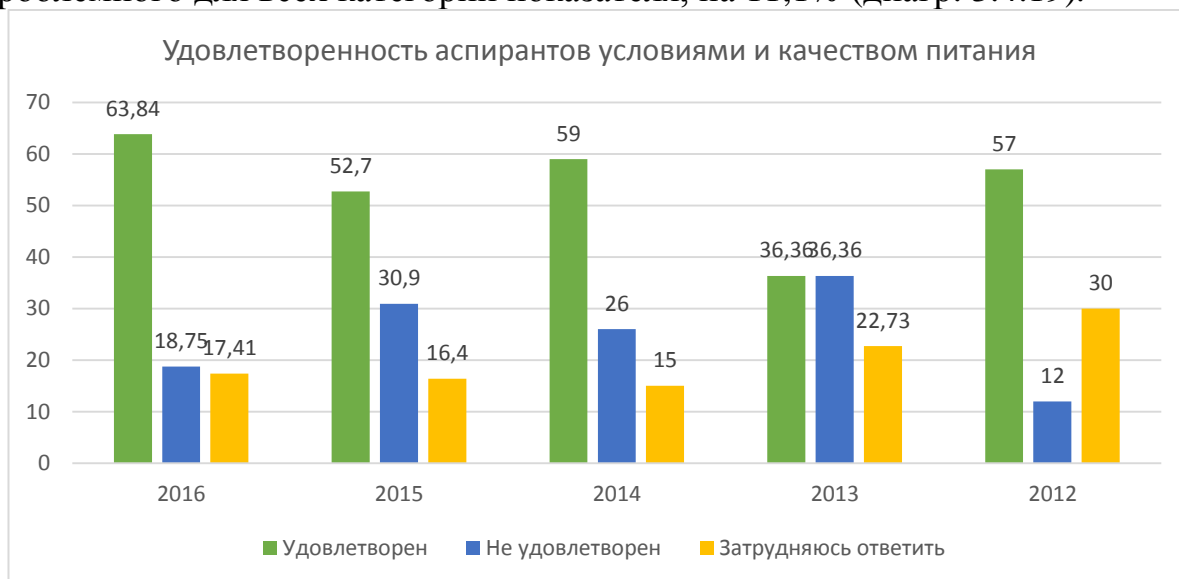


Диаграмма 3.4.19. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Возможностью получить качественную медицинскую помощь в настоящее время удовлетворительно оценили 65,63% респондентов. Таким образом, доля удовлетворенных условиями и качеством медицинской помощи увеличилось на 15% по сравнению с 2015 годом, но пока находится на границе уровней низкой и средней удовлетворенности. Четверть аспирантов (25,89%) затруднились ответить на этот вопрос (диагр. 3.4.20). Существенный прорыв по данному показателю дает возможность оценить эффективность проводимых мероприятий по этому направлению.

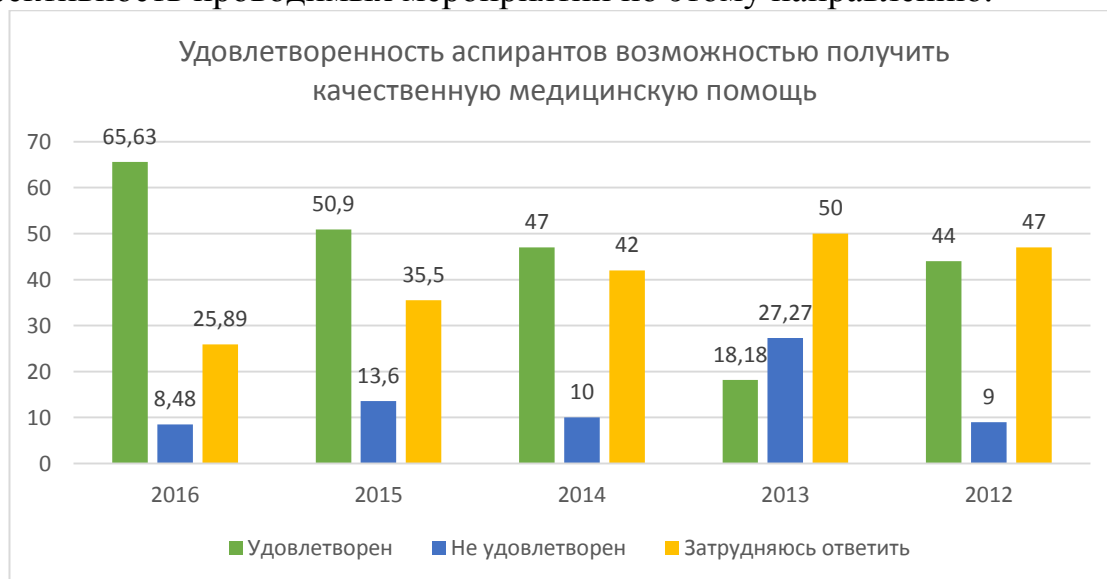


Диаграмма 3.4.20. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

Ответы на вопросы этого блока демонстрируют в целом очень высокие показатели социального комфорта, 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.



Диаграмма 3.4.21. 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 53%, а в верхнем поднимаясь до 94%. По всем показателям отмечен устойчивый положительный рост.

Так, весьма ощутимая положительная динамика наблюдается по таким позициям как: доступность библиотек и электронных источников информации, возможность апробации и внедрения результатов научной деятельности, возможность стажировок в ведущих научно-образовательных центра, удовлетворенность качеством питания и качеством оказания медицинской помощи.

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 признание заслуг и достижений.

3.5. 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 (54,0% респондентов), получение возможностей для смены работы (17,4%) и карьерного роста (16,1%) – диаграмма 3.5.1. В 2015 году в тройку лидеров входил и мотив «самообразования», но в этом году отошел на 4 место (12,1%).



Диаграмма 3.5.1. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Какова Ваша основная цель получения дополнительного образования?»

Каждый третий слушатель (35,1% опрошенных) отметил, что в НИУ «БелГУ» его привлекла программа обучения. При этом за каждого четвертого участника опроса (26,4%), направление ДПО выбрали организация или предприятие. Данная категория респондентов уменьшилась по сравнению с 2015 годом – почти на 10% (диагр. 3.5.2). 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.

Немаловажной причиной для слушателей ДПО является и цена курса (25,2%), достаточно значимость и престижность вуза и выданного им документа (19,9%).

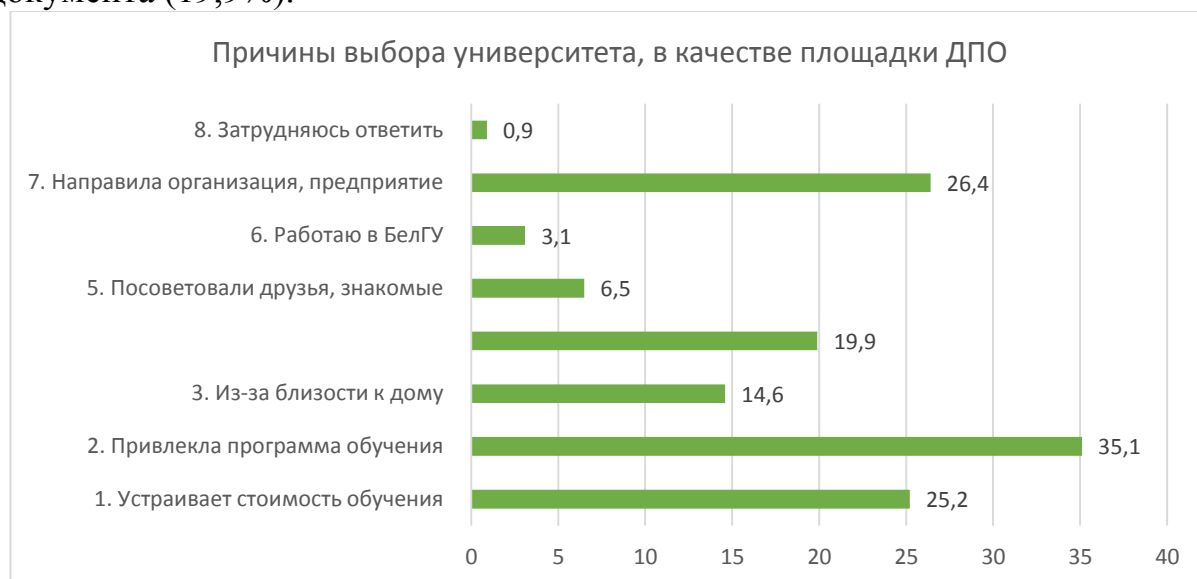


Диаграмма 3.5.2. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Почему Вы выбрали НИУ «БелГУ» для получения дополнительного образования?»

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 (57,5%). Преимуществами университета, по их мнению, являются широкий выбор специальностей (29,2%). Эти показатели повысились по отношению к аналогичным за 2015 год. Ряд слушателей также отмечает в качестве конкурентных преимуществ НИУ «БелГУ» приемлемую стоимость обучения (26,7%).



Диаграмма 3.5.3. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

Слабыми сторонами образовательной политики университета слушатели программ ДПО чаще других указывали высокую стоимость обучения (5,1% опрошенных). Большая часть опрошенных не отметила серьезных отличий услуг университета по сравнению с аналогичными поставщиками образовательных услуг (23,4%), или затруднились ответить на данный вопрос (61,2%) – *диаграмма 3.5.4.*



Диаграмма 3.5.4. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

В целом качество организации дополнительного образования в НИУ «БелГУ» большинство слушателей оценивает удовлетворительно – 88,0%, при положительной динамике (повышение этого показателя по сравнению с предыдущим годом на 4%). Доля неудовлетворенных качеством организации дополнительного образования в той или иной мере составило совсем незначительные 0,6% (диагр. 3.5.5).



Диаграмма 3.5.5. 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 89,1% респондентов) - *диаграмма 3.5.6*. Количество слушателей, неудовлетворенных данным показателем сократилось вдвое (с 8,2% до 4,7%).

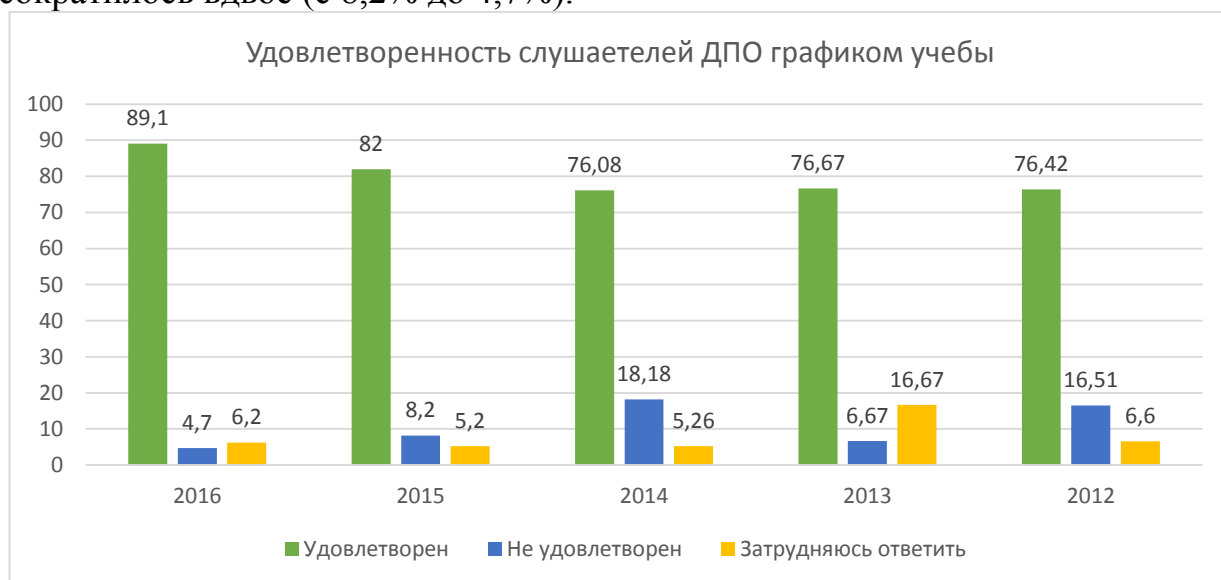


Диаграмма 3.5.6. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

Возможности определения выбора ДПО оказались удовлетворены 86,2% опрошенных. По сравнению с данными опроса 2015 г, уровень удовлетворенности этой стороной образовательного процесса не сильно увеличился – возможно достигнут определенный предел в этом показателе. (диагр. 3.5.7).

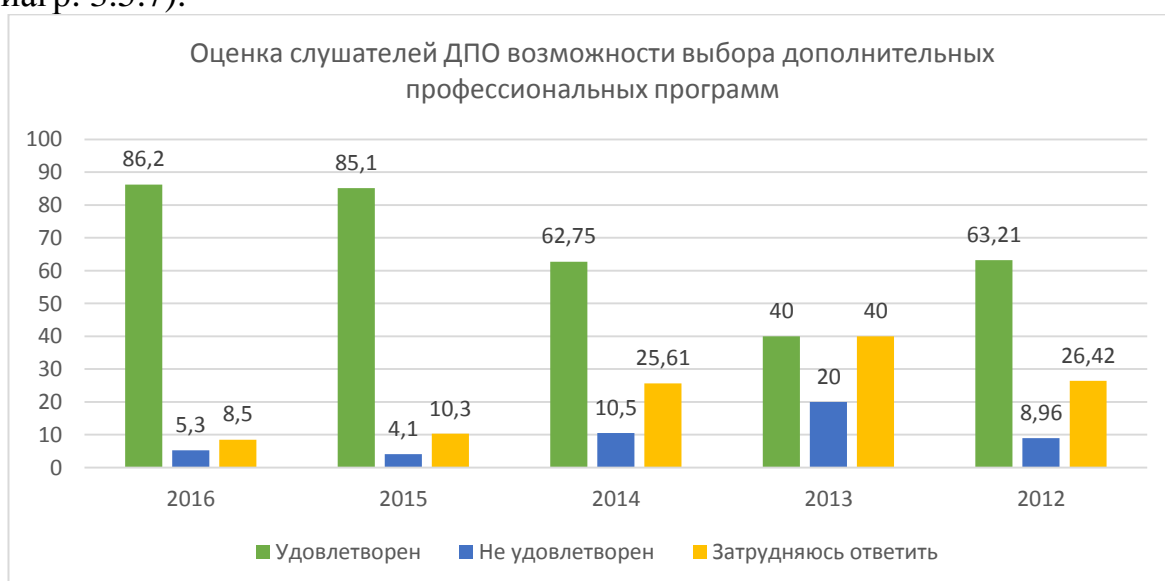


Диаграмма 3.5.7. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора вариативных дисциплин?»

Слушатели ДПО в подавляющем большинстве удовлетворены качеством преподавания (90,6%) – это высший показатель за все время мониторингового замера. 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 по сравнению с 2015 годом (диагр. 3.5.8).

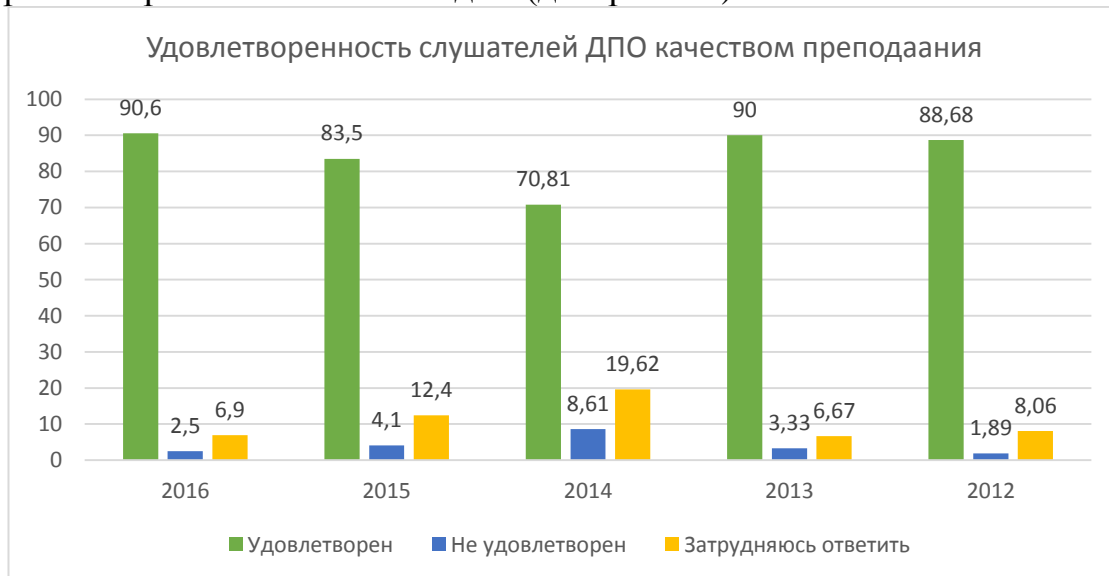


Диаграмма 3.5.8. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»

Важной особенностью предоставления образовательных услуг в системе ДПО является желание организаторов максимально обеспечить слушателей раздаточным материалом и учебно-методической литературой. 81,1% опрошенных удовлетворены обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой, что выше чем в прошлом году на 12,2% – диаграмма 3.5.9.

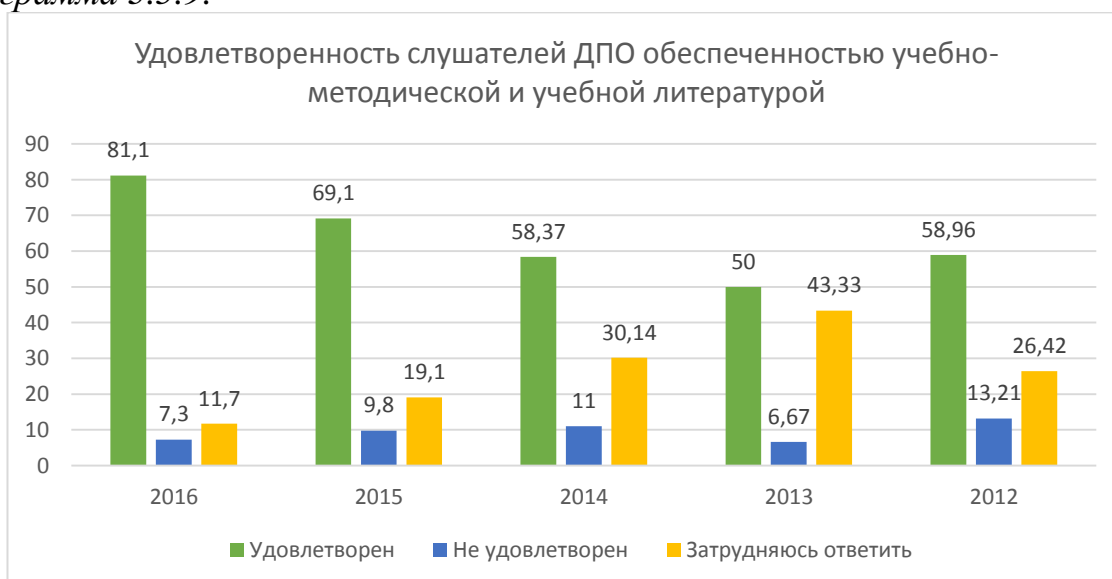


Диаграмма 3.5.9. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

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 высокой удовлетворенности потребителей, при этом снижается не только количество неудовлетворенных данной позицией, но и количество слушателей затруднившихся с ответом (с 19,1% до 11,7%) – 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, при этом положительная динамика составила практически 15% (с 57,7% в 2015 году до 71,6%) – *диаграмма 3.5.10*. Недостаточно высокая оценка доступности библиотек может быть связана с отсутствием у слушателей информации об имеющихся в университете возможностях. Так, ранее треть респондентов (33,0%) затруднился высказаться по данному вопросу – теперь их количество сократилось до 20,9%.

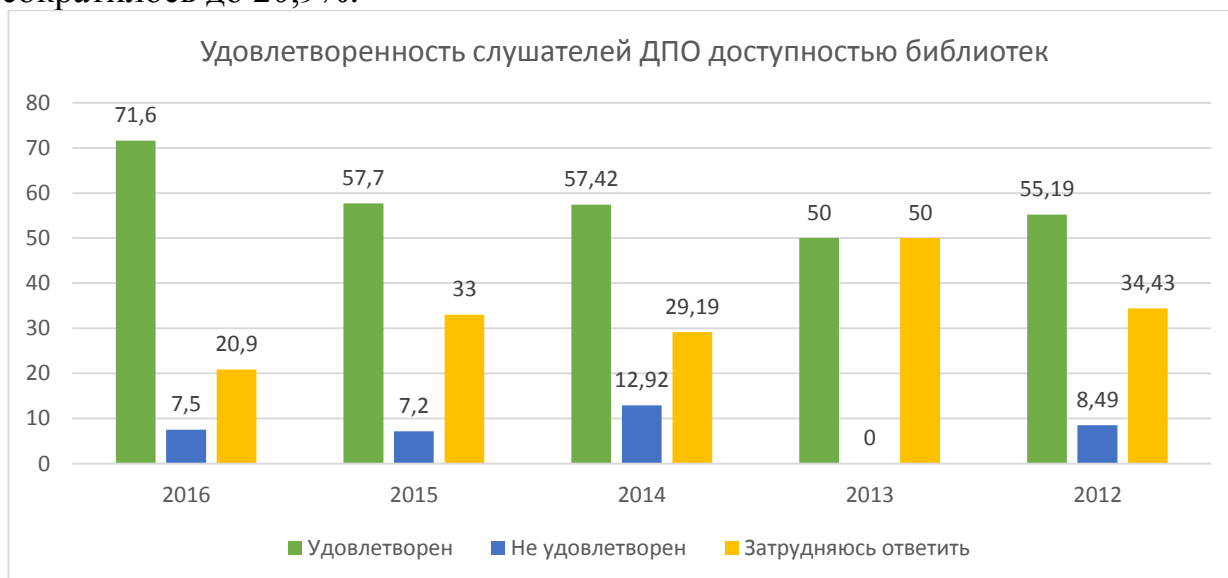


Диаграмма 3.5.10. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

Достаточно высоко респонденты оценили обеспеченность учебного процесса аудиториями. Чистота и оснащённость аудиторий удовлетворяет большинство респондентов – 80,6%, динамика удовлетворённости этим параметром отрицательная, но незначительная – 0,8% по сравнению с 2015 годом (диагр. 3.5.11).

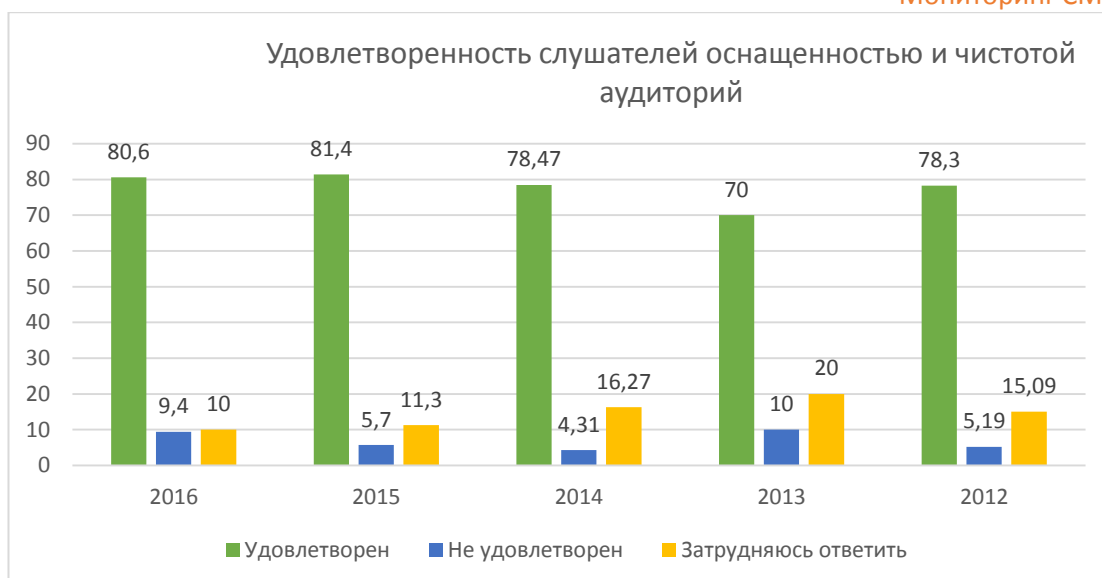


Диаграмма 3.5.11. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащенностью и чистотой аудиторий?»

Новым показателем в данном мониторинговом замеры стала оценка удовлетворенности слушателей обеспеченностью научным и учебным оборудованием. В 2016 году этот показатель находится в зоне среднего уровня удовлетворенности и составляет 69,4%. Каждый 10 слушатель не удовлетворен наличием необходимого для образовательного процесса обеспечением (11,4%) – диаграмма 3.5.12.

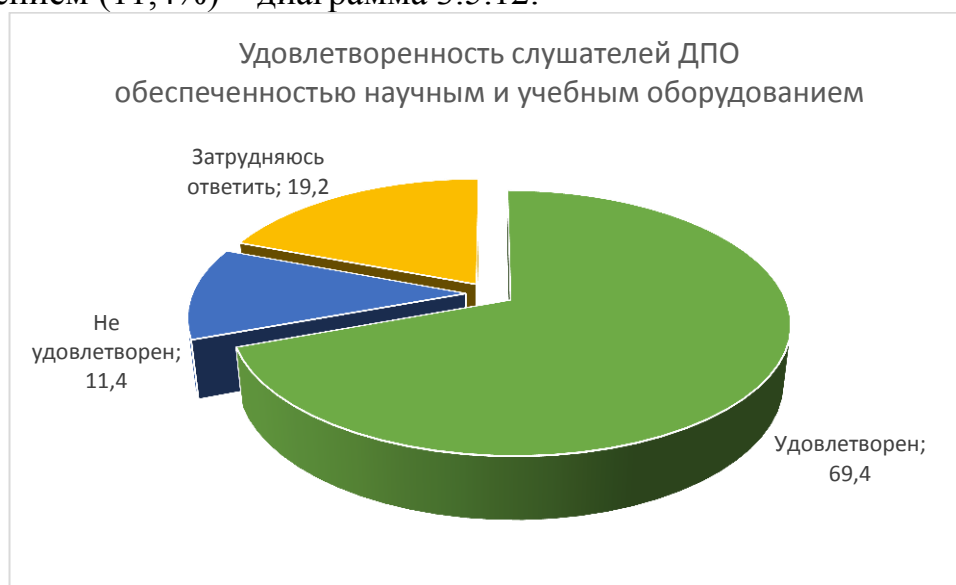


Диаграмма 3.5.12. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью научным и учебным оборудованием?»

Дополнительным показателем в данном мониторинговом замеры стала оценка удовлетворенности слушателей обеспеченностью информационно-коммуникативными средствами и технологиями. В 2016 году этот показатель едва переходит в зону среднего уровня удовлетворенности и составляет

65,8%. Каждый 10 слушатель не удовлетворен наличием необходимого для образовательного процесса обеспечением (10,8%) – диаграмма 3.5.13.



Диаграмма 3.5.13. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью информационно-коммуникативными средствами и технологиями?»

Оценивая доступность электронных источников информации, 70,3% слушателей ДПО подчеркнули свою удовлетворенность, но видимо, вопрос до конца не совсем понятен респондентам – 22,5% затруднились с ответом.



Диаграмма 3.5.13. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

Оценивая содержание образовательной программы, 88,5% слушателей ДПО подчеркнули свою удовлетворенность, 3,1% остались не удовлетворены результатами и 8,4% затруднились с ответом.

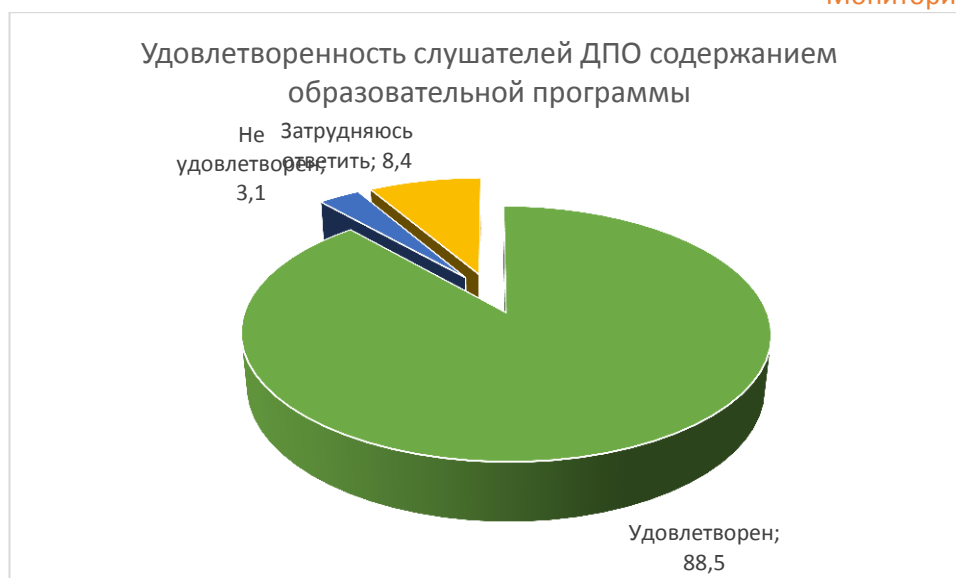


Диаграмма 3.5.14. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием образовательной программы?»

В отношении всех 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 (диагр. 3.5.15).



Диаграмма 3.5.15. Распределение ответов слушателей ДПО по блоку организации и оснащения образовательного процесса

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

Подавляющее большинство респондентов данной группы (87%) этими взаимоотношениями оказалось удовлетворено, это менее чем на процент меньше, чем в прошлом году, что не дает говорить об отрицательной динамике показателя - *диаграмма 3.5.16.*



Диаграмма 3.5.16. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультетов и университета?»

Дополнительной оценкой качества по направлению ДПО стало мнение респондентов о результате программы обучения и качестве работы преподавателей университета. Большинство респондентов высоко оценили качество работы преподавателей, поставив по всем параметрам высшую оценку (от 70,0% до 83,6% по различным показателям). Несколько сниженной можно считать оценку качества по параметрам новизны и практичности материала (70,3% и 72,5% выставили оценку отлично). Наивысшей оценки удостоился показатель «возможность и желание оказать консультативную помощь» (83,6%). Оставшиеся оценки слушателей в основном концентрировались на положительных оценках (хорошо), удовлетворительную оценку выставляли по разным показателям не более 4% опрошенных (оценка «3 балла» выставлена 3,8% по позиции «новизна материала»).



Диаграмма 3.5.17. 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 (56,5%), но значимым результатом считают также и то, что это сможет повысить эффективность их труда (41,3%), и документ, полученный в результате обучения, который будет способствовать прохождению их аттестации на рабочем месте (32,8%).

Негативный ответ, о потрачено мря времени, был выбран 0,3% 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. 3.5.18). «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 3.5.18. 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 показателям организации и оснащению учебного процесса. Все показатели находятся в зоне удовлетворенности потребителей (все оценки выше 50%).

Большинство значений имеют положительную динамику. Более других выросли в оценке потребителей такие показатели как: доступность библиотек и оснащенность образовательного процесса методической литературой.

Отрицательная динамика наблюдается по некоторым показателям, но является несущественной и покрывается статистической ошибкой.

Наиболее проблемными стали такие показатели как обеспеченность образовательного процесса информационно-коммуникативными средствами и учебным и научным оборудованием.

3.6. 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» (51,4%), «широкий выбор специальностей» (47,0%), «высокий уровень получаемых знаний» (32,9%). Реже других ответов, преподаватели выбирали «наличие мер социальной поддержки» (7,4%) и взаимную ответственность студентов и преподавателей (9,8%) – диаграмма 3.6.1.



Диаграмма 3.6.1. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов?»

В качестве недостатков НИУ «БелГУ» преподаватели указывали в основном высокую стоимость обучения (30,2%), недостаточный уровень получаемых знаний (12,2%) (диагр. 3.6.2).



Диаграмма 3.6.2. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «А что отличает его от них в худшую сторону?»

Что касается организации учебного процесса, то более всего преподаватели удовлетворены оптимальностью своего расписания (77,5% респондентов), чуть менее – обеспеченностью аудиториями (66,4%) и чистотой аудиторий и оснащенностью их современными техническими средствами обучения (66,1%). В сравнении с данными предыдущих опросов удовлетворенность двумя первыми показателями несколько понизилась, а вот чистота аудиторий и их оснащенность техникой имеет существенную положительную динамику (табл. 3.6.1).

Таблица 3.6.1

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
	2015	79,6	11,1	9,3
	2016	77,5	11,9	10,7
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
	2015	70,0	20,4	9,6
	2016	66,4	24,6	9
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

	2015	56,9	30,0	13,1
	2016	66,1	25,1	8,9

В отношении научно-методического и технологического обеспечения произошли некоторые изменения. Удовлетворенность обеспеченностью образовательного процесса учебно-методической литературой практически не изменилась (в 2015 году он составляла всего 58,7%, в 2016 – целых 59,8%), перейдя в высокий уровень удовлетворенности показателем, а учебно-лабораторной базой – понизилась с 58,7% до 44,3%, и перешла в зону неудовлетворенности потребителей. В то же время, удовлетворенность доступностью электронных источников информации, которая всегда была на достаточно высоком уровне, существенно повысилась – этим показателем в 2016 году оказались довольны 88,6% (вместо 83,5%, которые были в 2015 году) респондентов, а удовлетворенность респондентов доступностью библиотек достигла своего статистического пика – 88,6% (в 2015 году это было 80,4%) (табл. 3.6.2).

Таблица 3.6.2

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%
	2015	58,7	26,6	14,7
	2016	59,8	27,8	12,5
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%
	2015	80,4	8,9	10,7
	2016	86,8	4,5	8,7
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%
	2015	83,5	6,3	10,3
	2016	88,6	4,2	7,2
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%
	2015	50,8	22,4	26,8
	2016	44,3	42,9	12,8

Таким образом, организация и обеспечение учебного процесса, в оценках преподавателей НИУ «БелГУ», показала в этом году

скачкообразную динамику с разным вектором. Проблемы организации и обеспечения респонденты видят в недостаточной обеспеченности занятий оснащенными и чистыми аудиториями и обеспеченности учебно-лабораторной базой.

Оснащением рабочего места полностью удовлетворено чуть более половины преподавателей (57,8%). Оптимальность режима работы в этом году устойчиво закрепились в среднем уровне удовлетворенности респондентов, уверенно приближается к 80% (74,9%) (табл. 3.6.3).

Таблица 3.6.3

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%
	2015	52,4	35,1	12,5
	2016	57,8	29,6	12,6
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
	2015	74,8	12,5	12,7
	2016	74,9	14,1	11

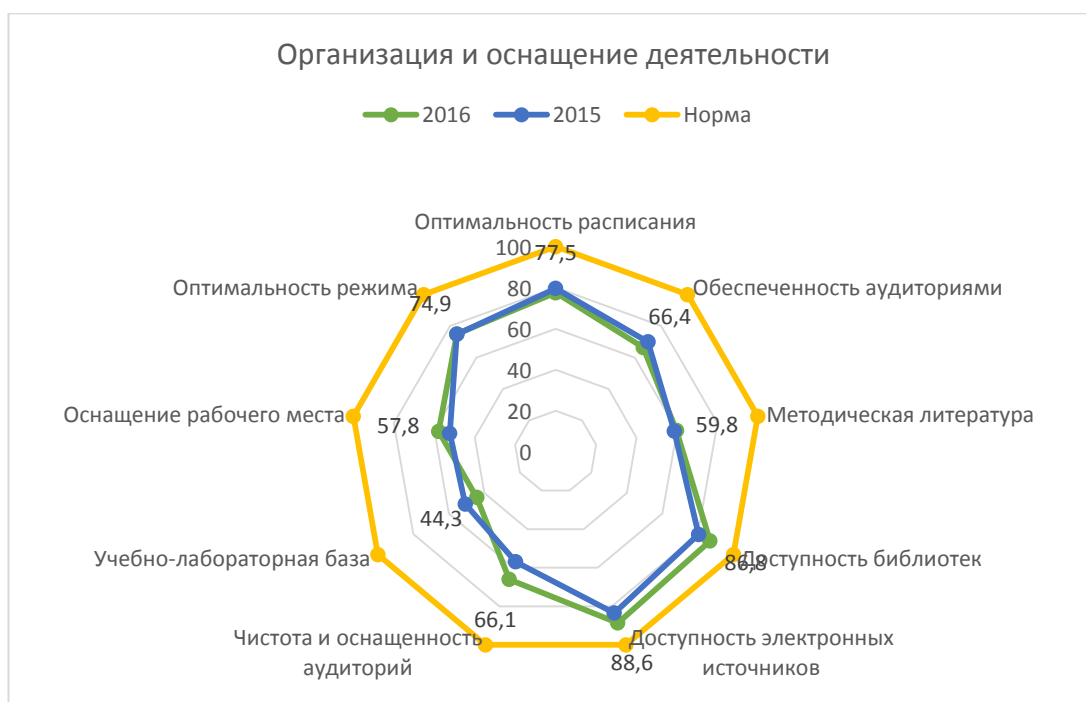


Диаграмма 3.6.1. Сводные показатели по блоку организации и обеспечения деятельности

Таким образом, рассматривая в целом блок организации и обеспеченности профессиональной деятельности, можно сказать о том, что

все 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.

В социально-бытовом плане более всего преподавателей НИУ «БелГУ» радует организация охраны труда и его безопасности (79,1%), достаточно высоко оценены в этом году гарантии труда и занятости (69,4%), а менее всего удовлетворяет преподавателей возможность получения социальной поддержки от университета (35,3%). Более половины респондентов удовлетворены возможностью получения качественной медицинской помощи в случае необходимости – 60,2%; меньшее количество опрошенных отметило удовлетворенность качеством и организацией питания – 49,7% (табл. 3.6.4). Стоит отметить тот факт, что, все позиции замера системы менеджмента качества этого блока имеют весомую положительную динамику: так удовлетворенность качеством питания поднялась на 10 пунктов и практически переместилась в зону удовлетворенности потребителей; также на 10% повысилась удовлетворенность преподавателей гарантиями занятости; удовлетворенность медицинской помощью повысила свое значение на 12 позиций и поднялась до верхней границы нижнего уровня удовлетворенности; на 10% увеличилось количество респондентов удовлетворенных мерами социальной поддержки – хотя показатель находится в зоне неудовлетворенности, но переместился в ее средний уровень с высокого.

Таблица 3.6.4

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%
	2015	39,3	40,1	19,6
	2016	49,7	29	21,3
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%
	2015	47,6	19,4	33,1
	2016	60,2	11,9	27,9
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%
	2015	25,6	42,1	32,3
	2016	35,3	31,4	33,3
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
	2015	75,6	7,1	17,3
	2016	79,1	6,6	14,3
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%
	2015	58,5	17,9	23,6
	2016	69,4	12,5	18,2

Блок социально-бытовых условий традиционно является самым проблемным у данной группы респондентов (как в прочем, и по всему мониторингу) – половина его показателей находятся в зоне неудовлетворительных значений.

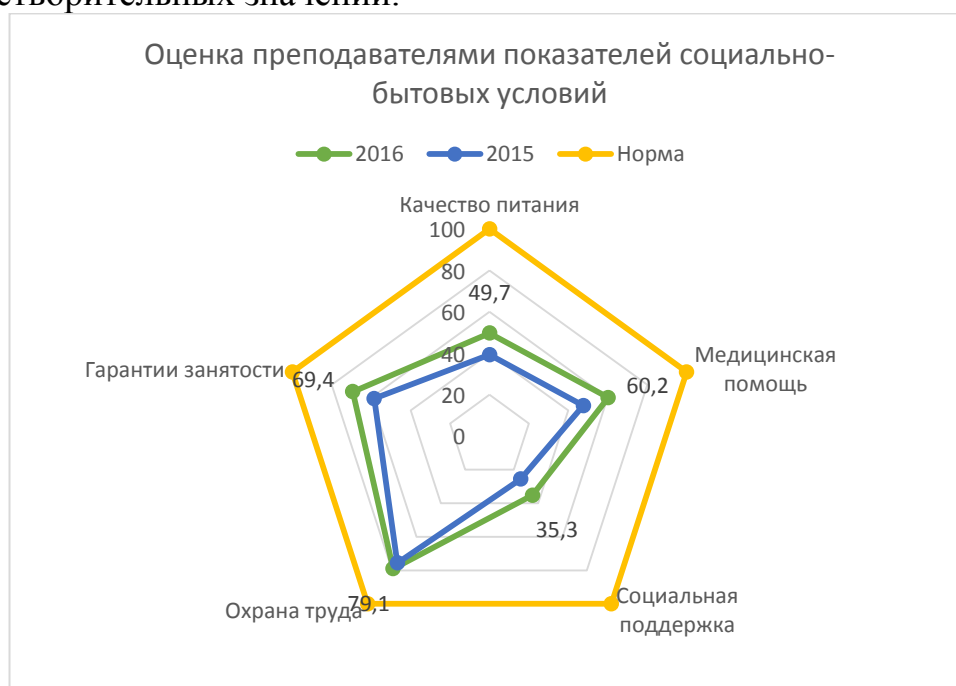


Диаграмма 3.6.2. Сводные показатели по блоку социально-бытовые условия

Следующий блок в оценке – блок социального комфорта, куда отнесены показатели самореализации, мотивации и социально-психологического климата.

Практически все показатели возможности самореализации в НИУ «БелГУ» закрепились в среднем уровне удовлетворенности. В этом году преподаватели отмечают возможность участие в принятии управленческих решений (72,5%), повышения квалификации (74,5%), появилось большее количество удовлетворенных перспективами профессионального и карьерного роста – *таблица 3.6.5.*

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%
	2015	73,0	9,7	17,3
	2016	72,5	7,5	20
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%
	2015	66,1	21,0	12,9
	2016	74,5	11,6	14
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%
	2015	60,3	14,1	25,6
	2016	63,5	11,7	24,8

Существующую систему материальной мотивации в 2016 году респонденты оценили несколько лучше, чем ранее. В 2015 году только 22,8% преподавателей были удовлетворены зарплатой, надбавками и другими формами материального поощрения, на фоне 57,1% неудовлетворенных. В 2016 году процент удовлетворенности поднялся на 10 пунктов и составил 33,0%, а неудовлетворенность снизилась на 14 пунктов, опустившись до 43,2% – *диаграмма 73*. Конечно, на фоне сложившейся экономической ситуации не сразу возможно повысить покупательскую способность зарплаты преподавателя, но поступательные, непрерывные действия в этом направлении должны осуществляться постоянно, и эффект виден на лицо. 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. Это самый сложный показатель, который требует работы с разных сторон – в том числе и в области создания психологического комфорта.

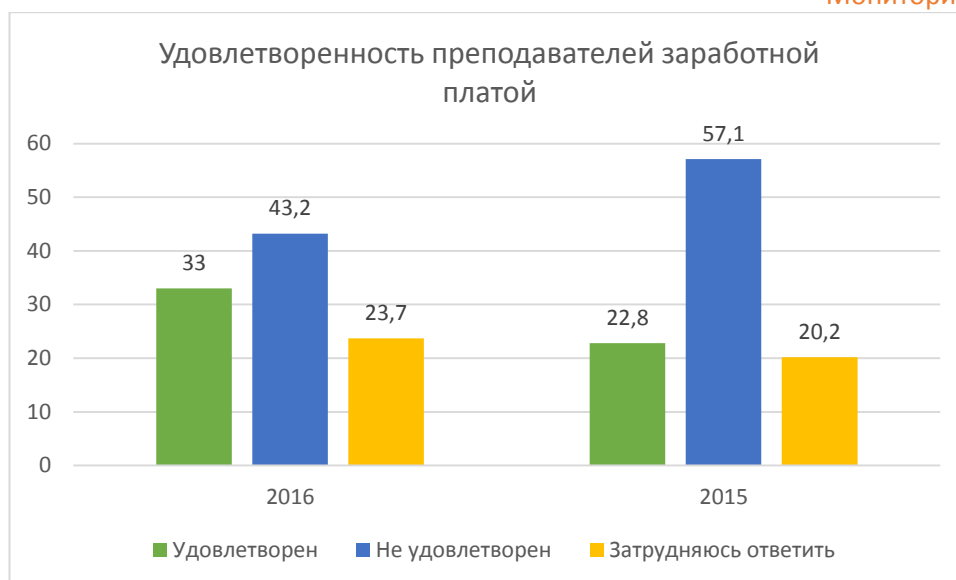


Диаграмма 3.6.3. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

Удовлетворены признанием своих успехов и достижений 58,7% преподавателей НИУ «БелГУ». По сравнению с прошлыми годами уровень удовлетворённости преподавателей этим параметром значительно повысился (на 14%), и перешел в зону удовлетворенности потребителей – диаграмма 3.6.4.

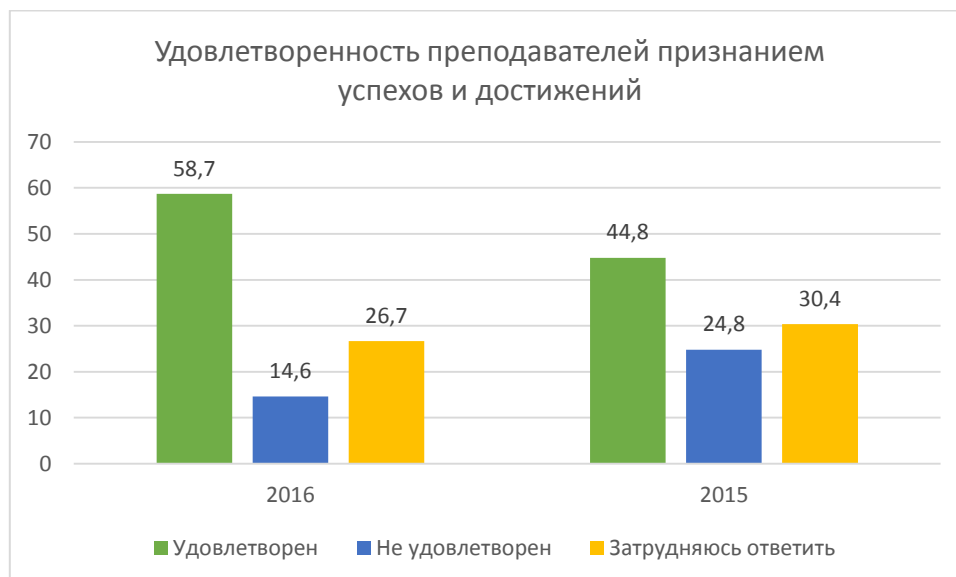


Диаграмма 3.6.4. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов и достижений?»

Рассматривая показатели психологического комфорта преподавателей НИУ «БелГУ», можно утверждать, что подавляющее большинство респондентов полностью устраивают взаимоотношения, сложившиеся в их коллективах (на это указали 83,6% опрошенных). Причем эта оценка остаётся стабильно высокой, и даже несколько увеличивается. (диагр. 3.6.5).

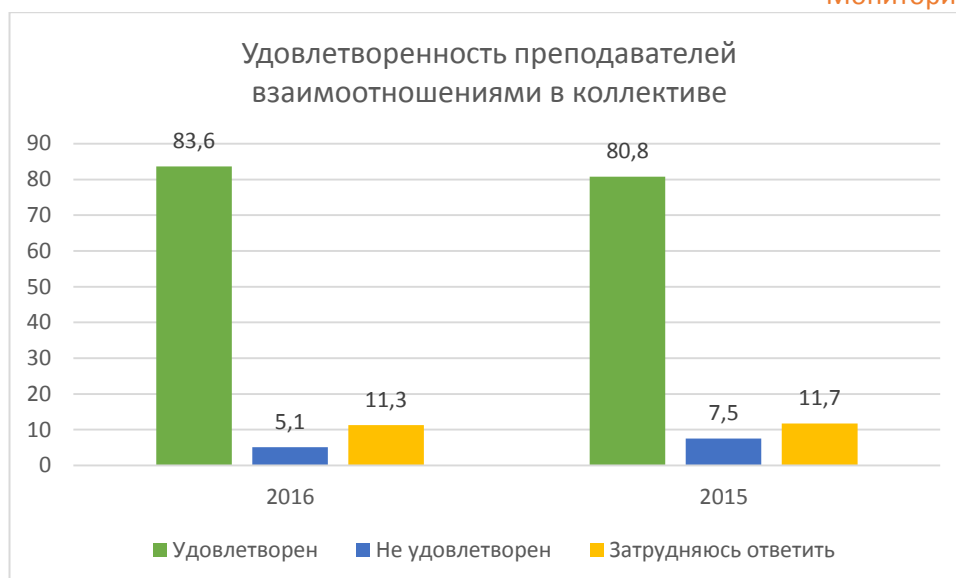


Диаграмма 3.6.5. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»

Оценка отношений с администрациями факультета и университета несколько ниже (68,1% удовлетворены), но все равно в зоне средних показателей удовлетворенности – *диаграмма 3.6.6.*

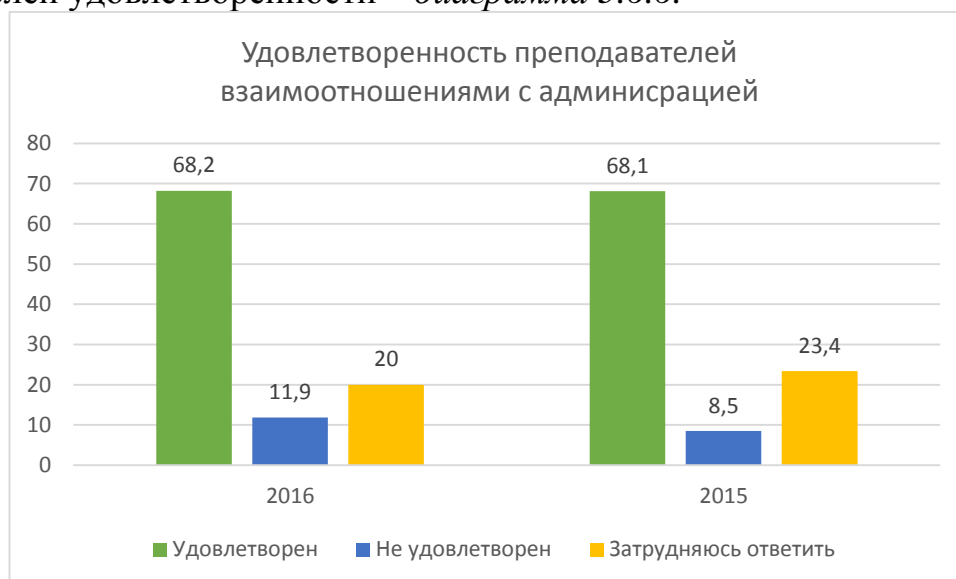


Диаграмма 3.6.6. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета?»

По итогу замера можно сделать вывод: сложившаяся в университете система материальной мотивации по-прежнему получает неудовлетворительную оценку у большинства преподавателей, но наметился значительный положительный сдвиг.

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.

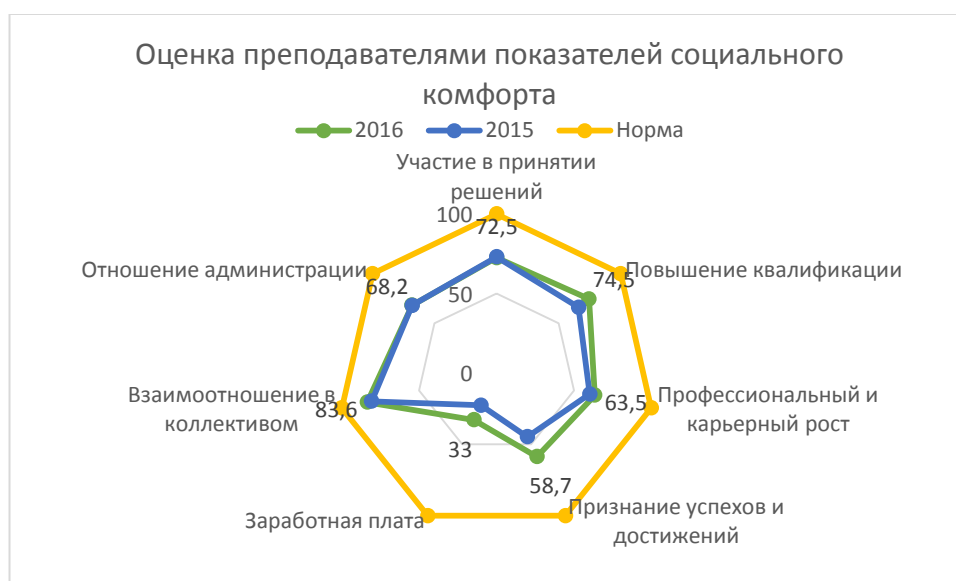


Диаграмма 75. Сводные показатели по блоку самореализации и стимулирования

Удовлетворенность профессорско-преподавательского состава, как внутреннего клиента, имеет высокую амплитуду колебаний, опускаясь до среднего уровня неудовлетворенности по параметрам меры социально поддержки и заработная плата и поднимаясь до высокого уровня удовлетворенности работой библиотек и доступностью информационных источников, оценкой взаимоотношений в коллективе. Почти по всем показателям существует положительная динамика.

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

При оценке условий организации и обеспечения деятельности сотрудники университета указали, что более половины респондентов удовлетворено оснащение рабочего места (61,44% - в отличии от 54,2% в 2015 году). Количество не удовлетворенных данным показателем осталось на прежнем уровне. Режимом работы в 2016 году были довольны 76,7%, при этом стало меньше респондентов, не удовлетворенных этим показателем – диаграммы 3.7.1, 3.7.2. Все указанные позиции имеет положительную динамику и за исключением значения показателя оснащенности рабочего места, находятся в среднем уровне удовлетворенности.

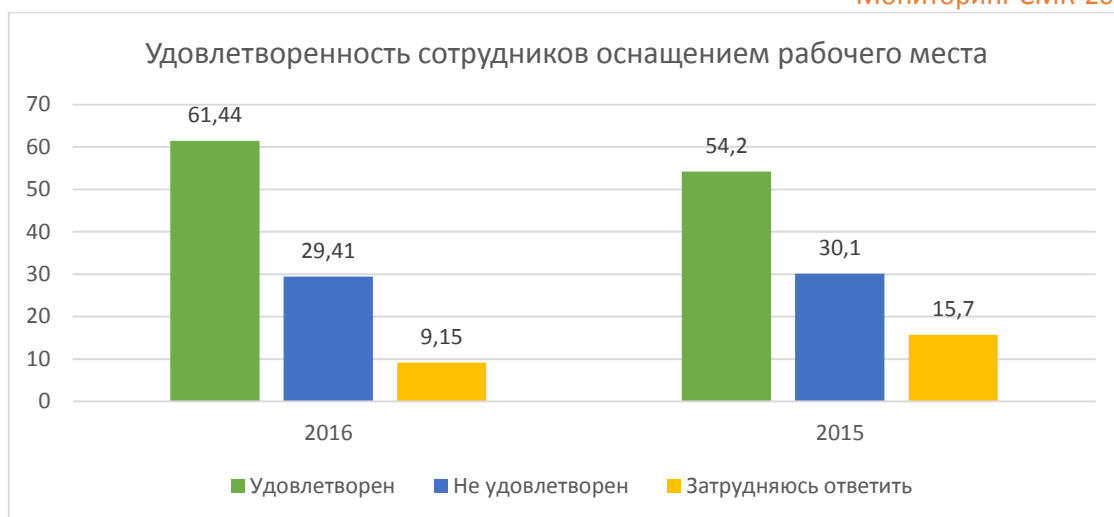


Диаграмма 3.7.1. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места?»

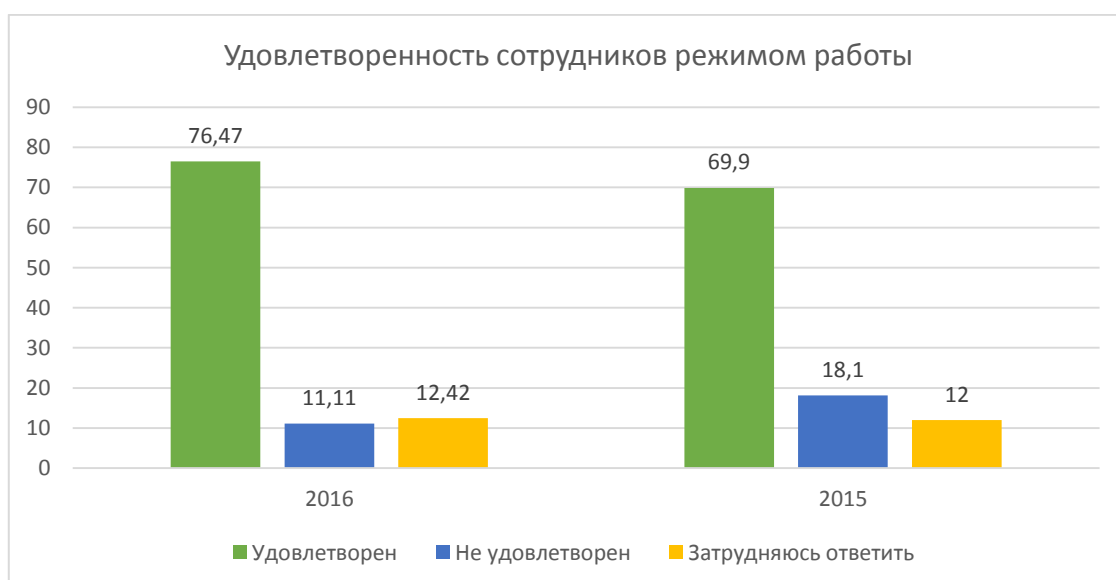


Диаграмма 3.7.2. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены режимом работы?»

Многие все сотрудники университета удовлетворены доступностью электронных источников информации – 87,58% – этот показатель незначительно понизился по отношению к значению 2015 года (с 92,8%) (диагр. 3.7.3).

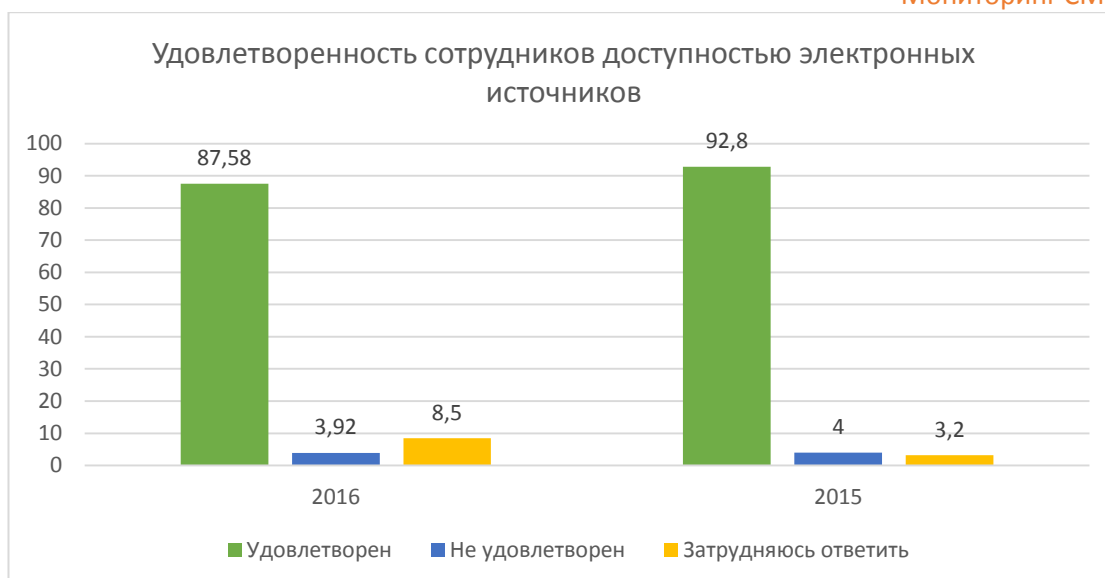


Диаграмма 3.7.3. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

В то же время обеспеченность методической литературой считают удовлетворительной существенно меньше опрошенных – 62,09%. Но в оценке этого параметра наблюдается положительная динамика (диагр. 3.7.4).

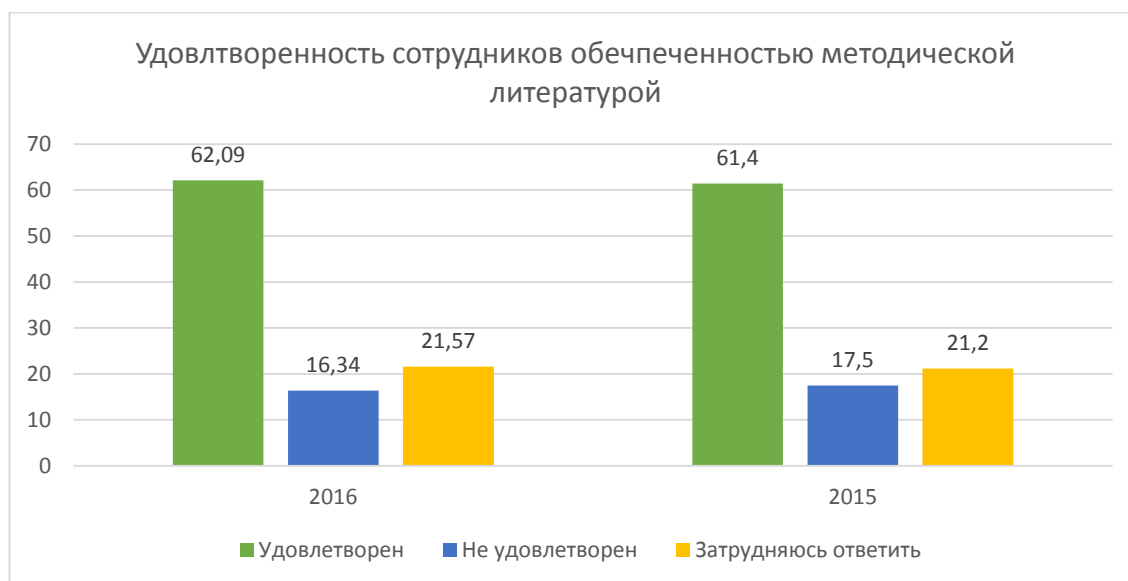


Диаграмма 3.7.4. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью методической литературой?»

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



Диаграмма 3.7.5. Сводные показатели по блоку организации и обеспечения деятельности

Менее половины опрошенных сотрудников видит реальные перспективы карьерного или профессионального роста для себя (45,1%) – этот показатель понизился по сравнению с предыдущим годом на почти 6%.



Диаграмма 3.7.6. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами карьерного роста?»

60,13% удовлетворительно оценивают возможности повышения квалификации (положительная динамика оставила практически 6% по сравнению с 2015 годом) – диаграмма 3.7.7. Хотя, количество неудовлетворенных данным показателем сотрудников также сократилось, он по-прежнему находится в зоне низкой удовлетворенности потребителей.



Диаграмма 3.7.7. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью повышения квалификации?»

Возможностью участия в принятии управленческих решений удовлетворены 64,05% 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 с ответом предполагает неуверенность людей в необходимости предоставления им этой возможности (при открытии границ такого участия, это может быть воспринято не как благо, а как наказание повышенной ответственностью).



Диаграмма 3.7.8. 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 25,49% сотрудников (небольшой рост по сравнению с 2015 годом), не удовлетворены – 47,06% (в 2015 таких было 53,0%) (диагр. 3.7.9). Показатель перешел в зону среднего

уровня неудовлетворенности потребителей – это, в отношении сложного показателя, следует считать большим достижением.

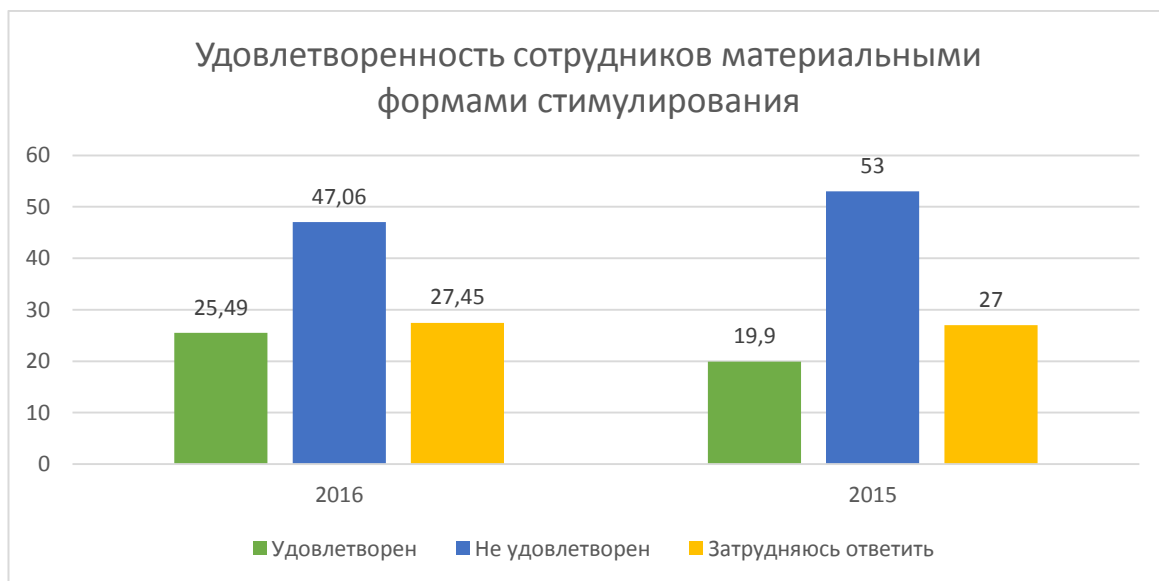


Диаграмма 3.7.9. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

Удовлетворены признанием их успехов и достижений 51,63% сотрудников, при этом недовольны этим показателем 16,99% респондентов (диагр. 3.7.10). Динамика по сравнению с 2015 годом показывает увеличение значения практически на 6% и снижение практически вдвое неудовлетворенную группу, при этом этот факт выводит показатель в зону удовлетворительных оценок – это существенное достижение в области кадрового управления.

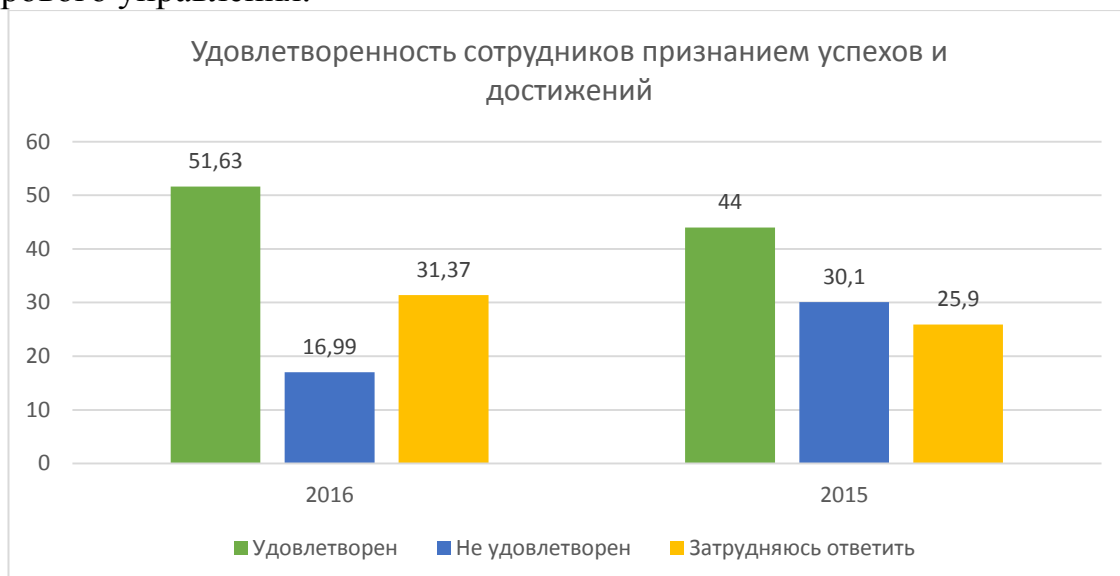


Диаграмма 3.7.10. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов, достижений?»

Таким образом, подводя итог анализу блока стимулирования и мотивации сотрудников университета, имеет смысл подчеркнуть наличие невысокого уровня удовлетворенности по позициям этого блока и наличия острой ситуации в области удовлетворенности материальным стимулированием. Показатель оценки перспектив карьерного роста отошел в зону неудовлетворенности потребителей. Остальные показатели блока устойчиво находятся в зоне низкой удовлетворенности.

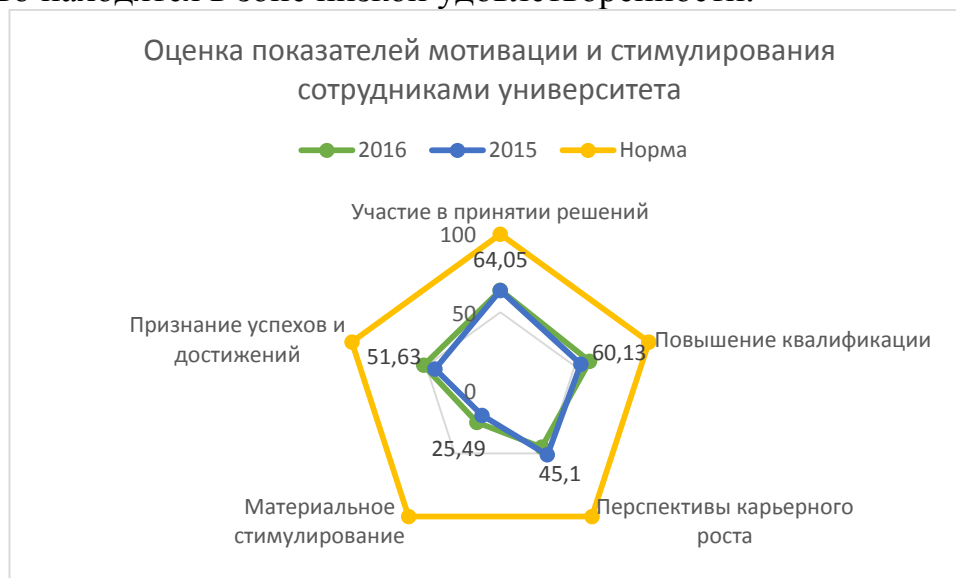


Диаграмма 3.7.11. Сводные показатели по блоку стимулирования и мотивации

Оценивая показатели блока социально-бытовых условий, сотрудники университета указали, что в большинстве случаев их удовлетворяет организация охраны труда и его безопасность (такой вариант выбрали 77,78% опрошенных, что на 6% больше, чем в прошлом году).

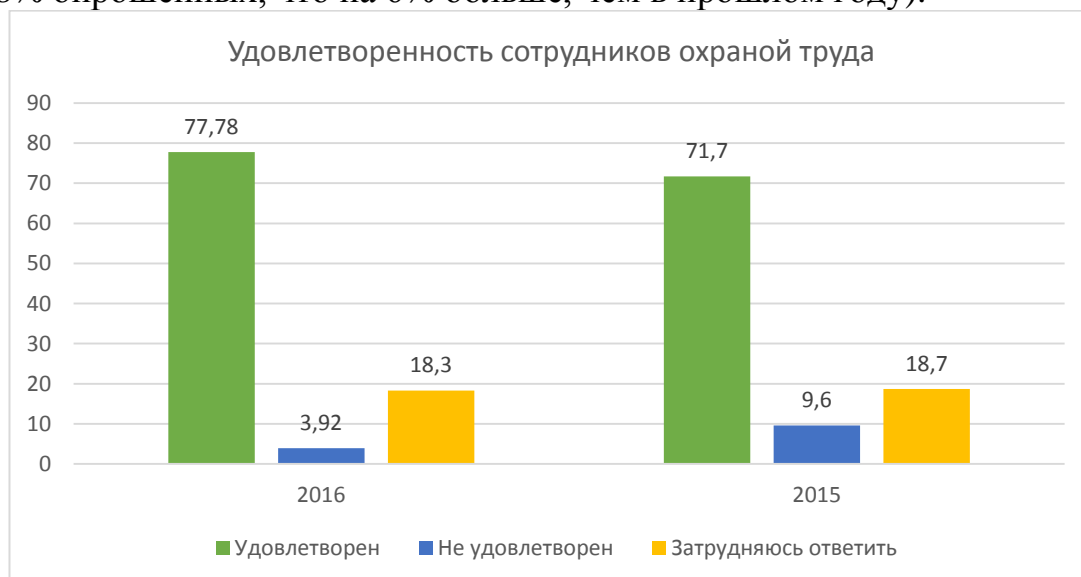


Диаграмма 3.7.12. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасностью?»

Повысилось количество сотрудников НИУ «БелГУ» удовлетворенных условиями и качеством питания (с 30,1% до 41,18%) – положительная

динамика значения данного показателя существенна, повышение произошло на 10% по сравнению с 2015 годом, с параллельным снижением количества недовольных ситуаций с питанием.

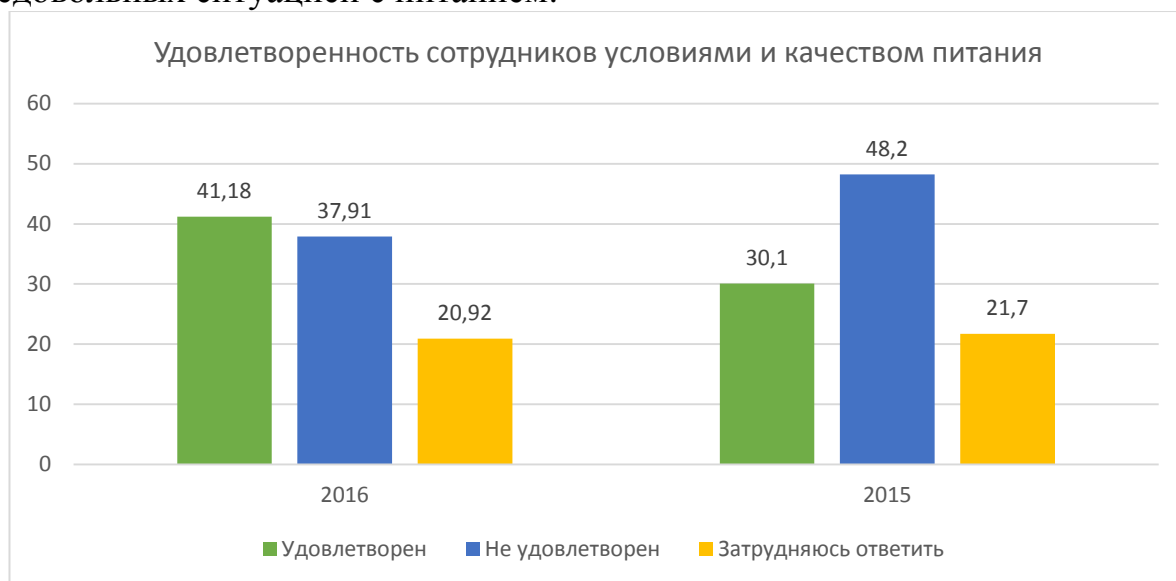


Диаграмма 3.7.13. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Возможность получения качественной медицинской помощи в случае необходимости оценили 56,21% (по сравнению с 48,8% прошлого года) и только 14,38% респондентов остались недовольны ею. Произошло повышение удовлетворенности по сравнению с предыдущим годом, что позволило переместиться в зону положительных оценок – этот показатель закрепился на низком уровне удовлетворенности – *диаграмма 3.7.14.*

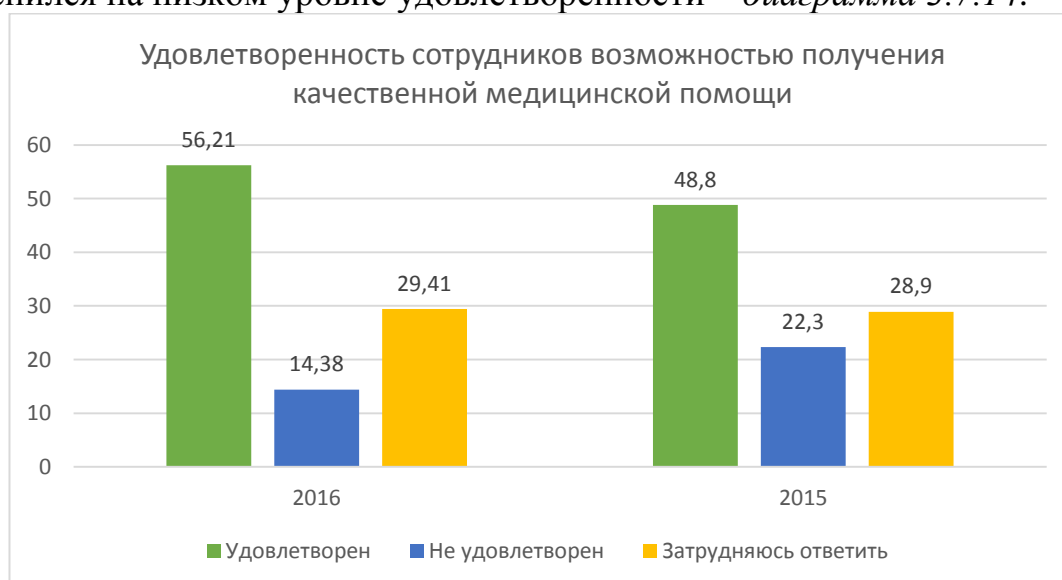


Диаграмма 3.7.14. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения качественной медицинской помощи?»

Только треть сотрудников удовлетворена возможностью получения мер социальной поддержки в университете – сложный показатель, в этом году он увеличился более чем на 10%, а количество недовольных снизилось практически в 2 раза. Постепенный рост и перспектива выхода в зону удовлетворенности – вот первоочередные задачи Центра социального развития (диаграмма).

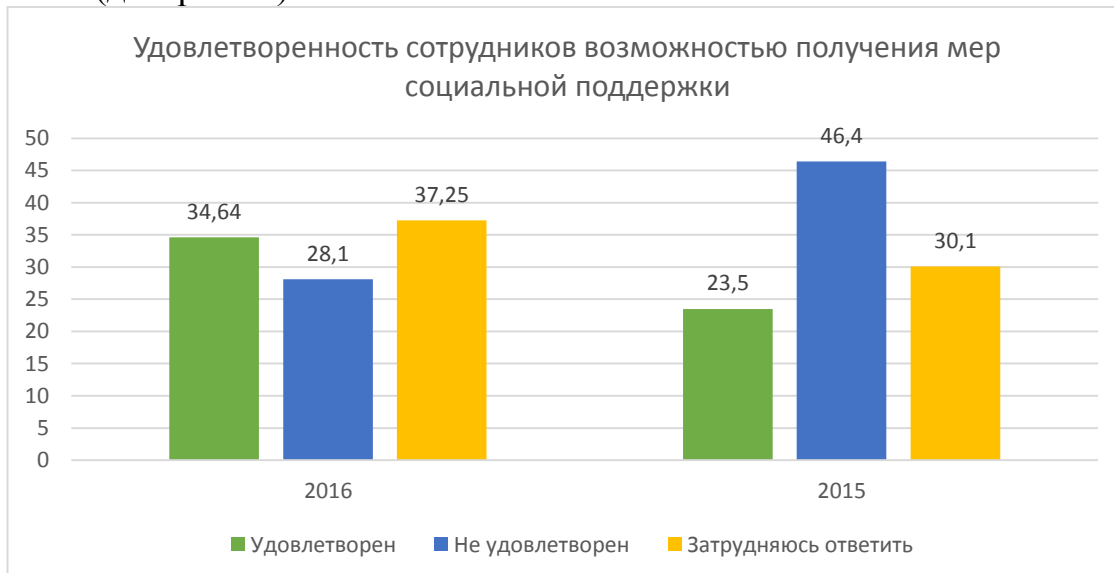


Диаграмма 3.7.15. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения мер социальной поддержки от университета?»

Гарантиями занятости в соответствии с контрактом удовлетворено 61,44% – показатель «ушел» на более низкий уровень, упав на 4% по сравнению с предыдущим годом. При этом, снизилось и количество сотрудников, не удовлетворенных этим показателем – все излишки голосов ушли в сторону группы, затруднившихся с ответом.

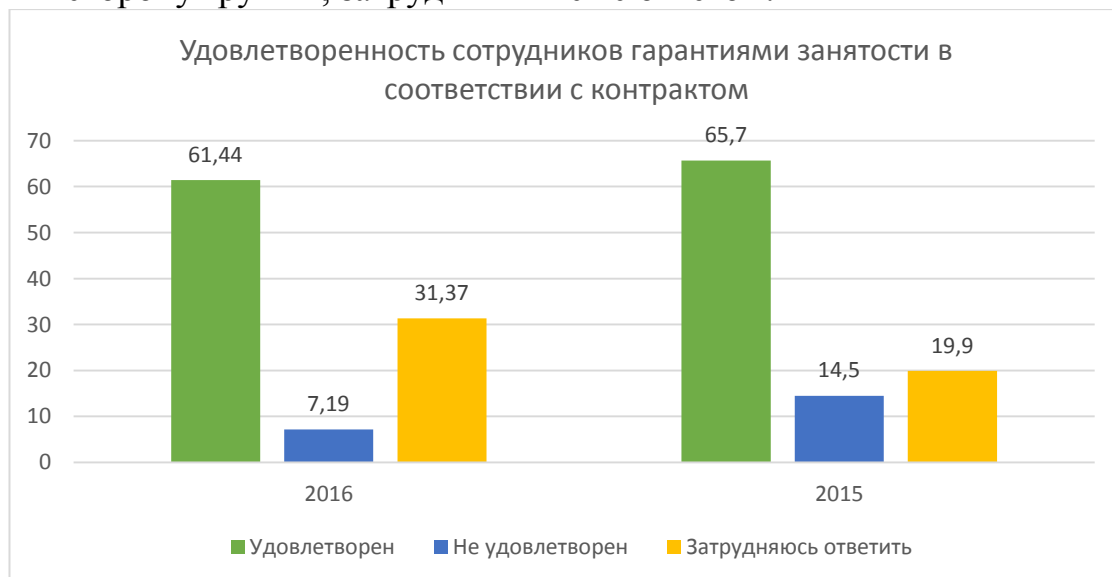


Диаграмма 3.7.14. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями Гарантиями занятости в соответствии с контрактом?»

Таким образом, социально-бытовой блок состоит в большинстве из проблемных значений (исключение составляет показатель охраны и безопасности труда), расположенных либо в нижнем уровне удовлетворенности, либо ниже уровня удовлетворительных оценок.

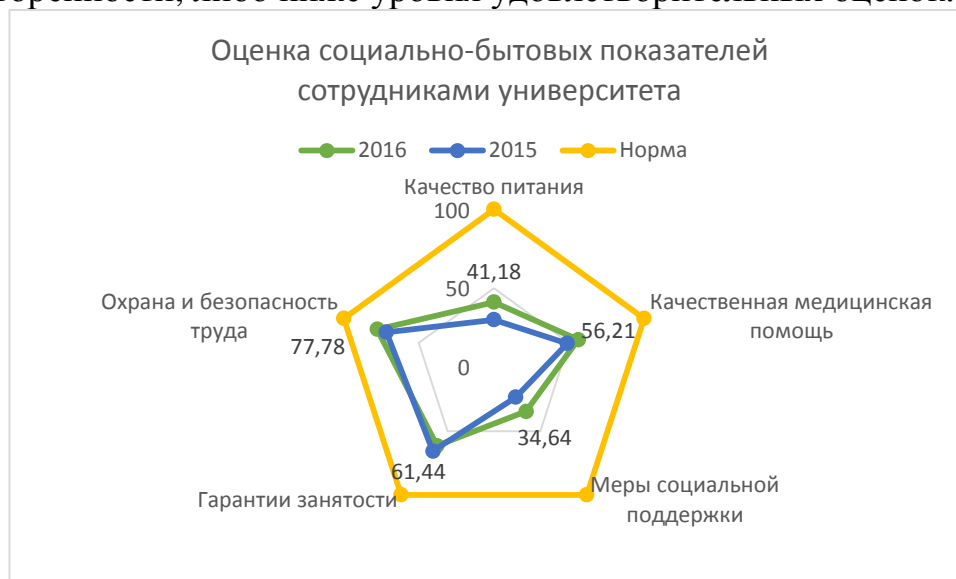


Диаграмма 3.7.15. Сводные показатели по блоку социально-бытовых условий

Оценки уровня социально-психологического комфорта у сотрудников университета в 2016 году повысилась по сравнению с 2015 годом — удовлетворены взаимоотношениями в коллективе оказались 86,93%, по сравнению с 83,7% сотрудников (2015 г.), отношением администрации факультета и университета довольны 67,97%, в то время как в 2015 году этот показатель имел значение только 61,4% – диаграммы 3.7.16 и 3.7.17.

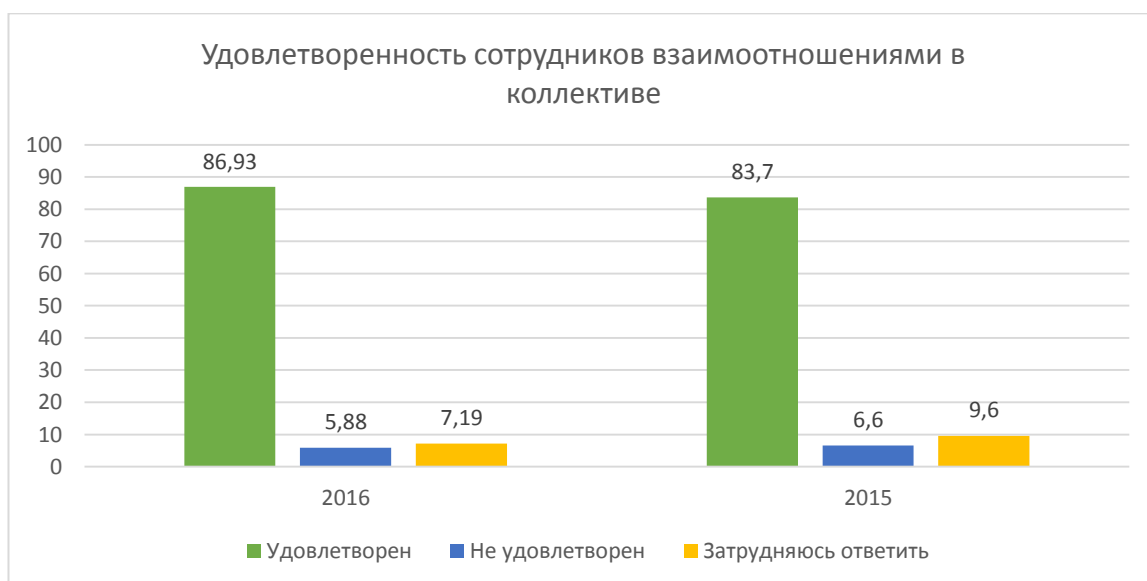


Диаграмма 3.7.16. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»

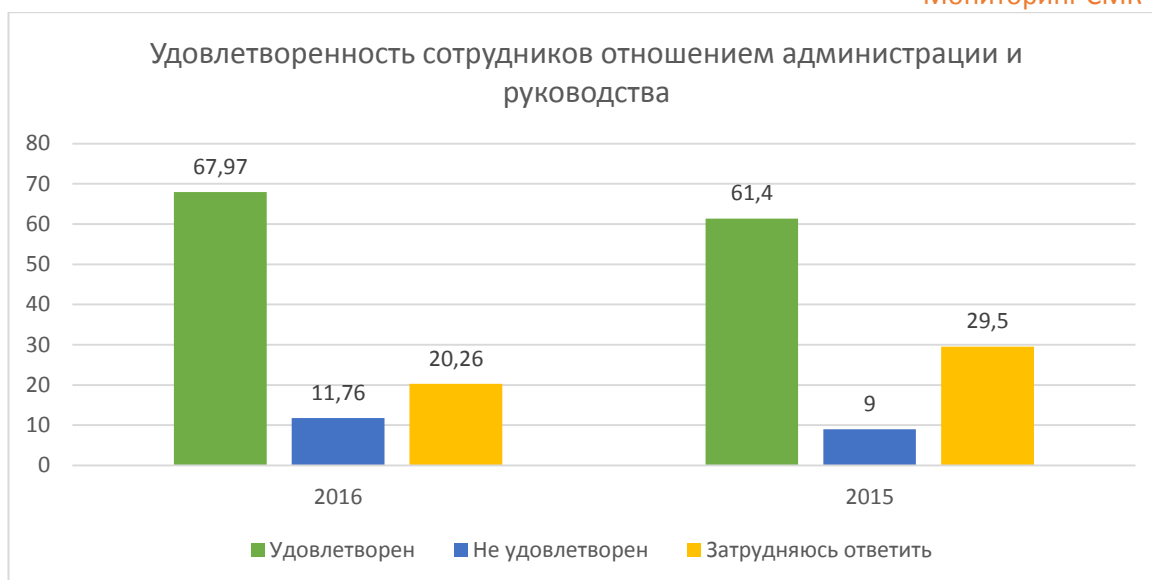


Диаграмма 3.7.17. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета, университета?»

Замер удовлетворенности в оценках сотрудников 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 среднего уровня неудовлетворенности (материальное поощрение труда).

Прорывом в ряду положительной динамике качества можно назвать оценку качества питания и возможности получения мер социальной поддержки.

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности доступностью электронных ресурсов, по перспективам карьерного роста, гарантиями занятости.

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

3.8. 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 процесса⁶.

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.

Среди опрошенных работодателей 97,5% подтвердили тот факт, что на данный момент у них трудятся или проходя практику выпускники и студенты НИУ «БелГУ». Соответственно, полученные данные можно считать репрезентативными и основанными на опыте взаимодействия работодателей и выпускников университета.

Оценивая уровень теоретической и практической подготовки выпускников 50,2% работодателей находят его достаточно высоким (существенное увеличение произошло по сравнению с 2015 годом – с 29,5%). Удовлетворительную оценку выпускникам ставит более 45% опрошенных (в 2015 – 63,2%). Неудовлетворение высказали незначительное количество работодателей – всего 1,8%. Повышение качества результата по сравнению с 2015 годом необходимо закрепить, введя дополнительные меры по его наращиванию (диаграмма 3.8.1). Практикоориентированность обучения, целевая и индивидуальная работа со студентами, способна создать не просто прецеденты, а устойчивый позитивный бренд выпускника НИУ «БелГУ».

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

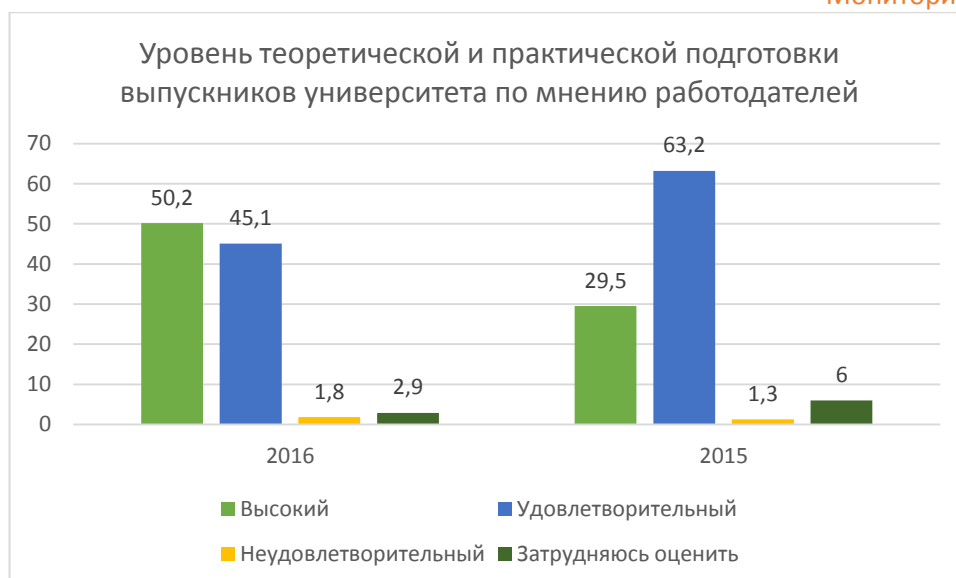


Диаграмма 3.8.1. Оценка работодателями уровня теоретической и практической подготовки выпускников НИУ «БелГУ»

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 (91,3%). Этот показатель увеличился на 10%, по сравнению с предыдущим годом (81,2%). Также высокую оценку получили такие качества будущих специалистов, как умение работать в коллективе (92,0%, по сравнению с 83,2% в 2015 г.), коммуникабельность (88,5%), добросовестность (88,1%), исполнительская дисциплина (86,6%) и ответственность (82,5%). А вот уровень компьютерной грамотности несколько снизился в оценках работодателей (с 87,2% в 2015 году до 81,1% в 2016). В то же время управленческие навыки и знания, а также навыки самоменеджмента удовлетворительно оценили только немногим более половины опрошенных (53,3 и 59,3% соответственно), эти же качества имеют наибольшее количество негативных откликов – диаграмма 3.8.2. Также невысокую оценку работодатели дали способностям к творчеству и инновациям (57,2%).

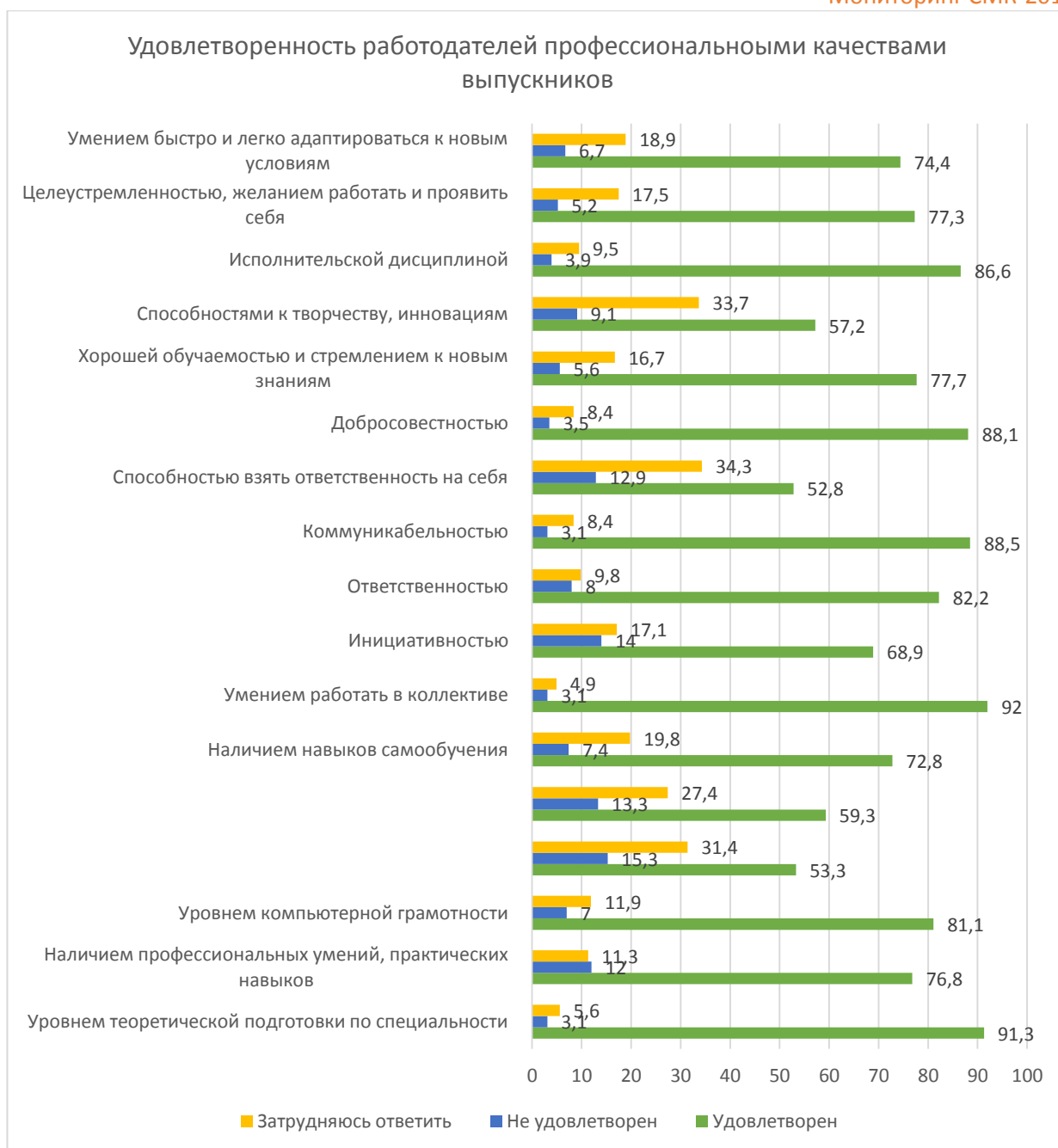


Диаграмма 3.8.2. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Характеризуя выпускника НИУ «БелГУ», в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессиональными качествами?»

Оценивая необходимость качеств, являющихся определяющими при приеме выпускника на работу, по мнению работодателей, выявляются следующие критерии отбора: самое главное – постоянный выбор работодателей – наличие профессиональных умений, практических навыков (такой вариант выбрали 65,4% опрошенных), уровень теоретической подготовки по профессии (40,5%). И если вторая позиция у выпускников университета является лидирующей, то профессиональные навыки находятся на несколько ступеней ниже (76,8%).

Достаточно значимыми работодателями считают: ответственность (18,6%, и в оценках выпускников это качество идет на первых позициях); умение быстро и легко адаптироваться (16,7%, в оценках выпускников также достаточно высоко – 74,4%); и, уже упомянутый нам, уровень компьютерной грамотности (16,0%) (диагр. 3.8.3).

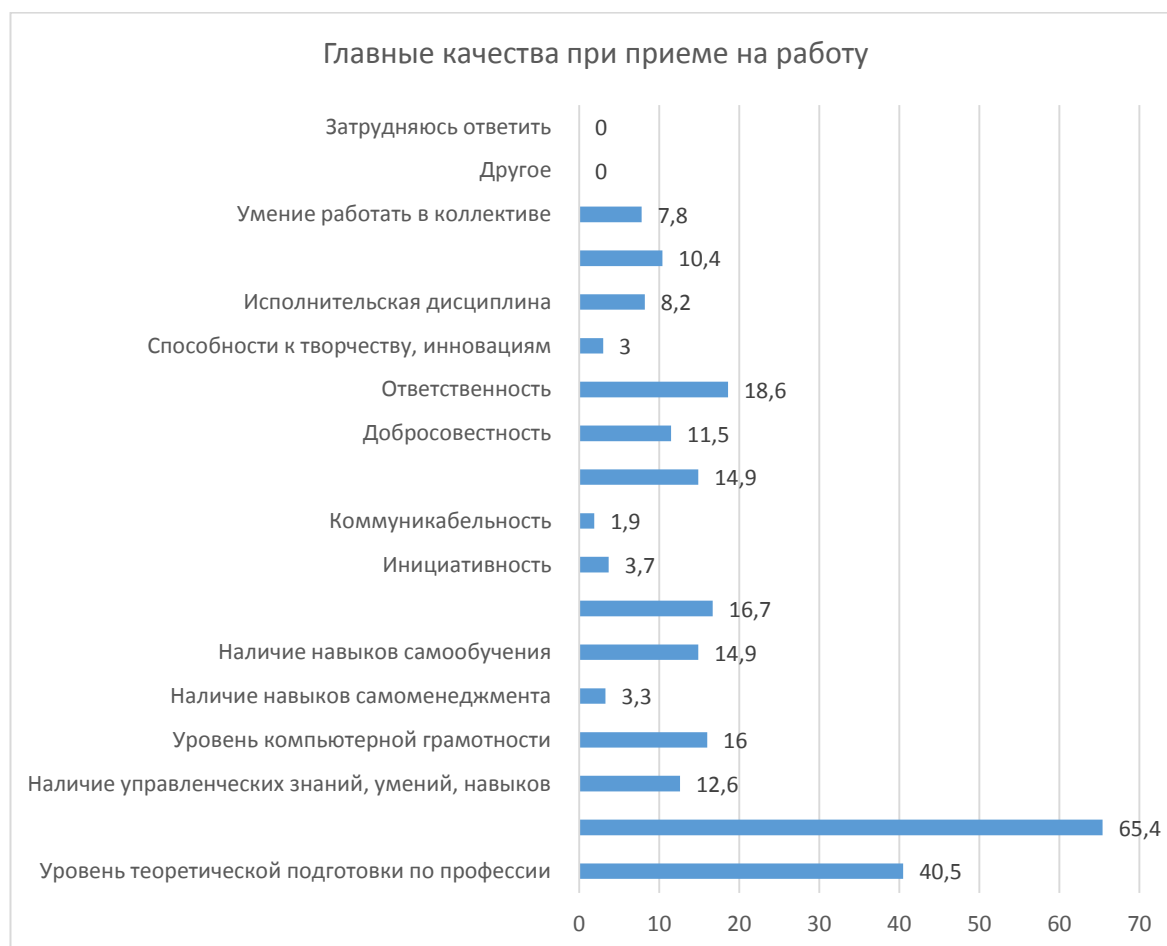


Диаграмма 3.8.3. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Какие из перечисленных качеств при приеме на работу Вы считаете для себя определяющими?»

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

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

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

2) координация деятельности и объединение усилий для проведения научно-исследовательских работ, разработка научно-методического обеспечения всех уровней образования, совершенствование форм и методов

образовательной деятельности формирование единого образовательного пространства;

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

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

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

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

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

8) защита прав и законных интересов членов партнерства;

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

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

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

12) организация стажировок и обучения членов партнерства в вузах и коммерческих организациях в России и за рубежом⁷.

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,

⁷ 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).

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»⁸.

Готовность к такому рода сотрудничеству выказывают всего целых 92,9% работодателей. Увеличение количества работодателей, готовых к сотрудничеству (по сравнению с 2015 годом – их было 76,4%) является индикатором удовлетворенности работодателями 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 до 1,1% в 2016 году), и остающихся на позиции нейтралитета (с 40,98% в 2014 году до 18,6% в 2015 и до 6% в 2016 году) (диагр. 3.8.4).

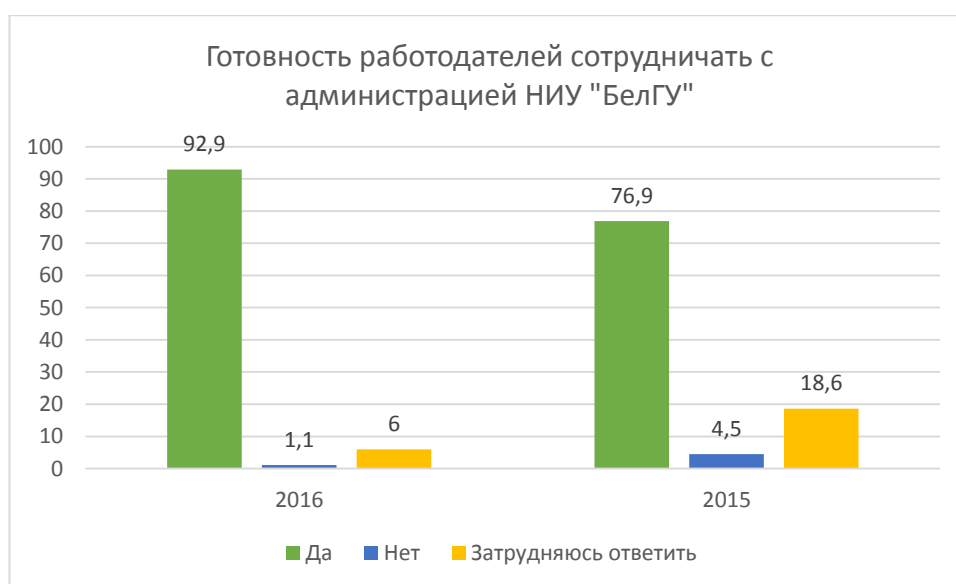


Диаграмма 3.8.4. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Готовы ли Вы к сотрудничеству с администрацией НИУ «БелГУ» по вопросам качества подготовки выпускников?»

Среди работодателей, имеющих опыт взаимодействия с администрацией университета и факультетов (а таких из числа опрошенных 76,4%), большая часть удовлетворена организацией сотрудничества по вопросам качества подготовки выпускников (86,0%, в то время как в 2015 году таких было 51,6). Возможностью участия в образовательном процессе

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

удовлетворены 76,0%. Возможностями привлечения студентов на работу в свою организацию – 85,5% (существенный рост, по сравнению с 42,4% 2015 года). Реагированием администрации университета на запросы и жалобы удовлетворены 72,2% работодателей (по сравнению с 41,6% в 2015 году).

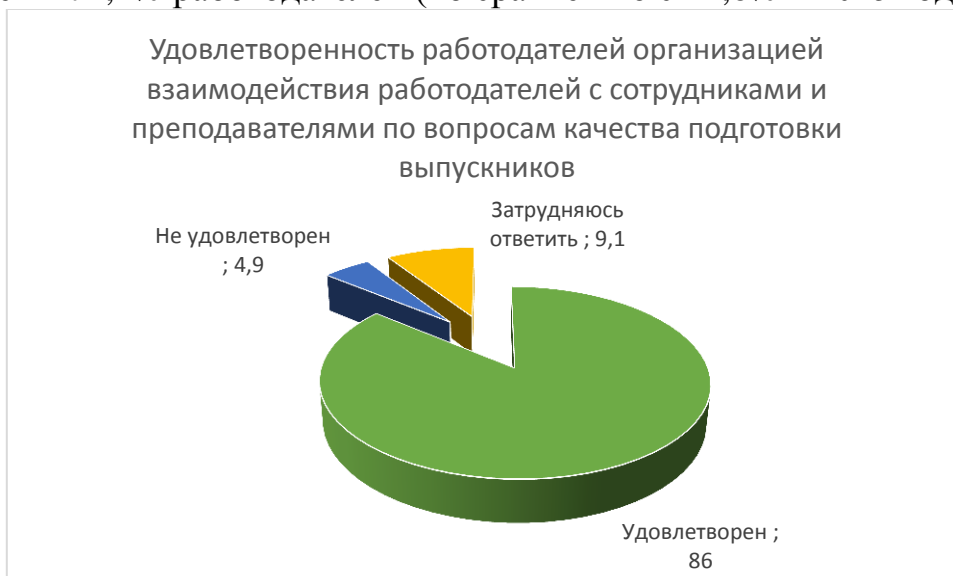


Диаграмма 3.8.5. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников?»

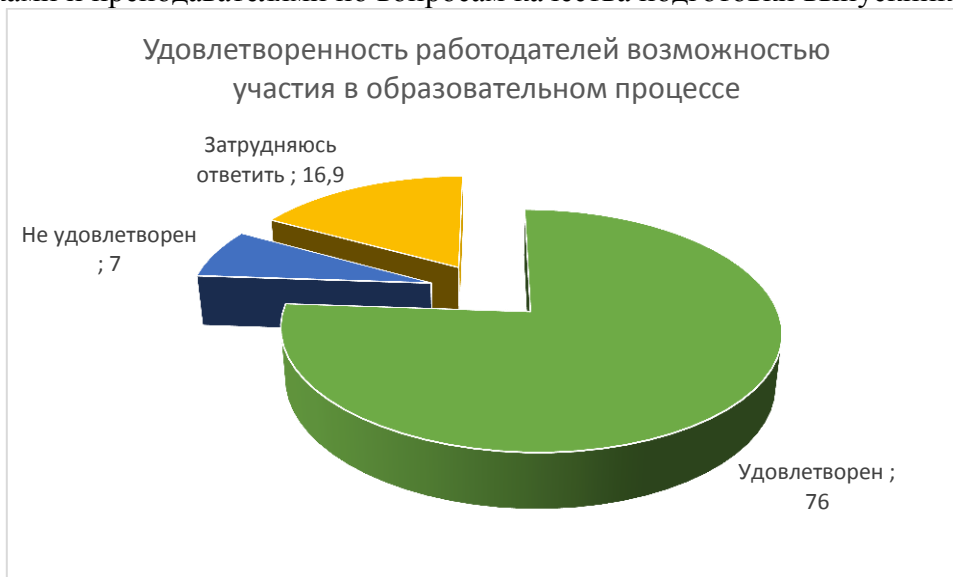


Диаграмма 3.8.6. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены возможностью участия в образовательном процессе (создание совместных спецкурсов, образовательных программ различных уровней, привлечение практиков к проведению занятий)?»



Диаграмма 3.8.7. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию (участие в Днях карьеры, проведение практик, стажировок, создание базовой кафедры)?»



Диаграмма 3.8.8. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены реагированием администрации университета на Ваши запросы и жалобы?»

Большее половины опрошенных работодателей, выразила желание выступать заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов (52,2%, по сравнению с 35,2% опрошенных в 2015 году) (диагр. 3.8.9). Нет – ответили менее 10% респондентов .

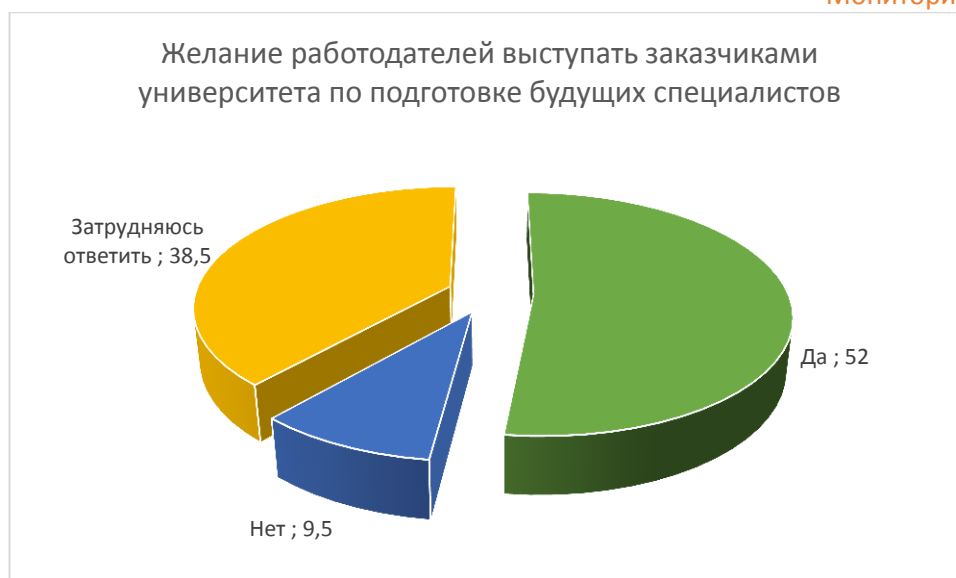


Диаграмма 3.8.9. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Хотели бы Вы выступить заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов?»

В качестве таких направлений работодателями указаны: прохождение практики и стажировки в организации студентами НИУ «БелГУ» (72,9%), привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации (45,1%), переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ» (38,1%), привлечение студентов для временной, сезонной работы в организации (33,0%).

Таблица 3.8.1

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Целевая подготовка специалистов для организации	64	23,4
2	Переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ»	104	38,1
3	Прохождение практики и стажировки в организации студентами НИУ «БелГУ»	199	72,9
4	Привлечение студентов для временной, сезонной работы в организации	90	33,0
5	Привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации	123	45,1
6	Совместная профориентационная работа	74	27,1
7	Совместная проектная и научно-исследовательская деятельность	44	16,1
8	Проведение мастер-классов, семинаров для студентов и выпускников НИУ «БелГУ»	27	9,9
9	Оценка проектов, выпускных квалификационных работ по направлениям деятельности организации	20	7,3
10	Довузовская подготовка абитуриентов	7	2,6
11	Открытие новых кафедр	6	2,2
12	Разработка рабочих программ, программ учебной практики	16	5,9
13	Другое	2	0,7
	Сумма:	776	284,2
	Итого ответивших:	273	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. Все показатели замера имеют положительную динамику. В выборе позиций сотрудничества, работодатели склонны выбирать классические формы взаимодействия с вузом, избегая таких современных и необходимых в сегодняшней ситуации типов взаимодействия как совместная проектная и научно-исследовательская деятельность, проведение мастер-классов, семинаров для студентов и выпускников НИУ «БелГУ», оценка проектов, выпускных квалификационных работ по направлениям деятельности организации, открытие новых кафедр, разработка рабочих программ, программ учебной практики.

4. Выводы и рекомендации

Внутривузовский мониторинг системы менеджмента качества 2016 года был проведен по всем группам внутренних и внешних клиентов университета и общая выборка участников составила 5 131 человек. Респонденты были распределены следующим образом

- абитуриенты – 500;
- обучающиеся НИУ «БелГУ» – 3 580, среди них 3220 бакалавров и магистрантов (бакалавров 2789, магистрантов 431), аспирантов – 220, слушателей курсов ДПО – 224;
- преподаватели – 665;
- сотрудники – 153;
- работодатели – 233.

Благодаря слаженной работе ответственных за проведение мониторинговых замеров сотрудников, планируемые исследования обеспечены максимальной выборкой, позволяющей делать достоверные выводы о значениях каждого показателя. Для групп обучающихся и преподавателей были получены достоверные показатели для каждого института и самостоятельного факультета, статистические таблицы предоставлены для подготовки аналитических отчетов СМК структурных подразделений.

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.

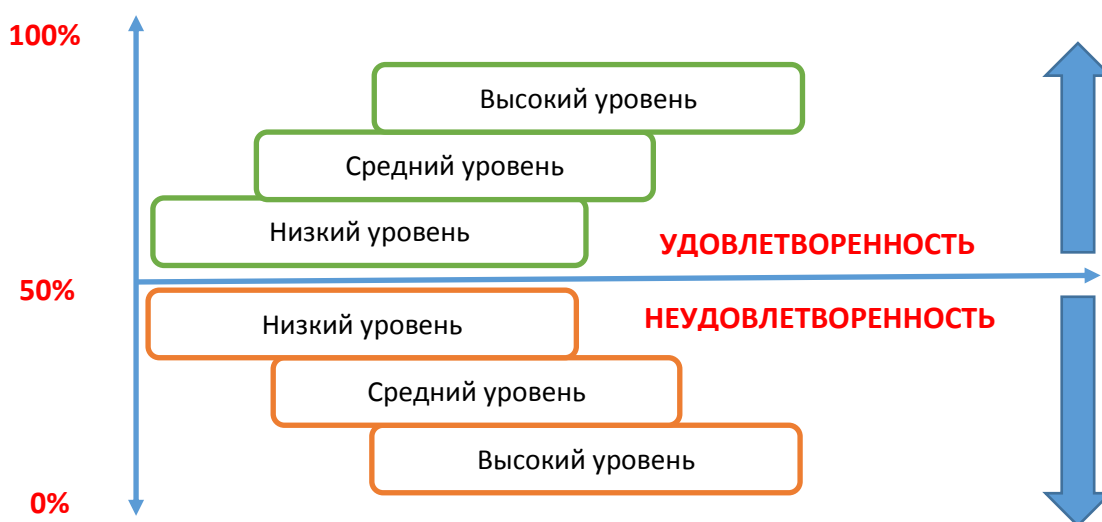


Рис. 1. Уровни удовлетворенности клиентов вуза показателями системы менеджмента качества

- 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%.

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 (Приложения 10.1-10.6).

СТУДЕНТЫ

Замер удовлетворенности по студенческому сообществу был проведен по следующим блокам: организация обучения и обеспечение учебного процесса; возможности самореализации; социально-бытовые условия; социально-психологический комфорт (Приложение 10.1).

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 замеряемых 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.

Можем продемонстрировать следующую статистику по показателям: 28,5% показателей находятся в области высокого уровня удовлетворенности потребителя, 57% - в области среднего уровня, и только 14% показателей располагаются на низком уровне удовлетворенности.

Лидерами приращения качества по оценкам студентов стали такие параметры как: удовлетворенность студентов организацией практик, возможностью получить дополнительное образование, качеством питания, медицинской помощью, мерами социальной поддержки, признанием успехов и достижений студенческой молодежи (значение оценок выросло более чем на 5%).

Исключением в ряду положительной динамики студенческого замера стал показатель возможности выбора дополнительных дисциплин. По нему наблюдается небольшая отрицательная динамика (диагр. 7). В пределах статистической погрешности произошли отрицательные колебания по показателям качества образования, обеспеченности литературой, взаимоотношение в студенческом коллективе, с преподавателями, администрацией и с куратором. Многолетние замеры СМК показывают, что по большинству показателей достигнуты высокие значения, которые, возможно, являются границами для них, и по закону нормального распределения, скорее всего, в дальнейших замерах будут колебаться в ту или иную сторону в рамках статистической погрешности. На наш взгляд, университет из стадии «рывок качества» перешел в стадию «удержания вершины» и «кайдзен» (совершенствования) – для этих стадий не

предусмотрены прорывы в показателях, так как зачастую они достигают своих возможных пределов.

Оценивая в целом блоки мониторинга по данной группе респондентов, наиболее низкие показатели удовлетворенности можем видеть по параметрам организации практик, 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 2016 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;
- **в управление образовательной политики** – организация практик, трудоустройство;
- **в Центр социального развития** – меры социальной поддержки и медицинское обслуживание;
- **отдел культурно-воспитательной работы** – признание успехов и достижений.

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.

МАГИСТРАНТЫ

Замер удовлетворенности по сообществу магистрантов был проведен по следующим блокам: организация обучения и обеспечение учебного процесса; организация научно-исследовательской работы и самореализация; социально-бытовые условия (Приложение 10.2).

В целом удовлетворенность качеством образовательного процесса у магистрантов практически не опускается ниже 50%, находясь в пределах трех верхних уровней удовлетворенности (исключение составляет показатель «взаимодействие с работодателями»). При этом 26% показателей находятся в области высокого уровня удовлетворенности потребителя, 48% - в области среднего уровня, и только 22% пока располагаются на низком уровне удовлетворенности, один показатель (3,7%) находится в зоне неудовлетворенности.

Наиболее высокие оценки получены по показателям качества преподавания, доступность электронных ресурсов и библиотек, возможность

научных публикаций и участия в научных мероприятиях, научное руководство и наличие информации о магистратуре. Проблемными показателями стали перспектива трудоустройства, взаимодействие с работодателями, качество питания, оказание медицинской помощи, меры социальной поддержки, академическая мобильность.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным снова становится блок социально-бытовых условий. Невысокие показатели этого блока концентрируются в возможности получения медицинской помощи, качестве питания и мерах социальной поддержки.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у студентов по итогам 2016 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;
- **в управление образовательной политики** – трудоустройство и взаимодействие с работодателями для магистрантов, организация академической мобильности;
- **в Центр социального развития** – меры социальной поддержки и медицинское обслуживание.

АСПИРАНТЫ

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

Удовлетворенность качеством оказываемых услуг молодых ученых полностью перешло в зону удовлетворенности. По всем показателям отмечен устойчивый положительный рост (Приложение 10.3). При этом 35% показателей находятся в области высокого уровня удовлетворенности потребителя, 53% - в области среднего уровня, и только 11% пока располагаются на низком уровне удовлетворенности.

Весьма ощутимая положительная динамика наблюдается по таким позициям как: обеспеченность учебно-методической литературой, доступностью библиотек, доступностью электронных ресурсов, 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 сумевшим перешагнуть в зону удовлетворительных оценок*). Существенно повысили свои показатели такие критерии оценки как удовлетворенность качеством питания и возможностью получения медицинской помощи. На диаграммах мы показываем те показатели, которые превысили в своей динамике 10% рубеж, и, в отличие от студенчества, таких показателей у аспирантов множество. Данный факт говорит об активном наращивании

качества и наличия ресурсов оптимизации в работе с данной группой клиентов.

Отрицательная динамика в оценке показателей СМК у молодых ученых отсутствует.

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

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у аспирантов и молодых ученых по итогам 2016 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – качество питания;
- **в управление науки и инноваций** – изыскание возможности стажировок для молодых ученых, предоставления консультаций по апробации и внедрению результатов научных исследований, обеспечение информацией по вопросам регистрации прав интеллектуальной собственности.

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 не высок – практически все показатели расположились в этом году в высоком уровне удовлетворенности (Приложение 10.4).

Большинство значений имеют положительную динамику. Более других выросли в оценке потребителей такие показатели как: качество преподавания, удовлетворенность наличием учебно-методической литературы, доступностью библиотек.

Отрицательная динамика не наблюдается.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у слушателей ДПО по итогам 2016 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление заочного обучения и дистанционных программ** – доступностью библиотек и наличие учебно-методической литературы.

ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКИЙ СОСТАВ

Замер удовлетворенности по преподавателям НИУ «БелГУ» был проведен по следующим блокам: организация и оснащение деятельности; самореализация и мотивация; социально-бытовые условия (Приложение 10.5).

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, безопасностью труда и взаимоотношениями в коллективе. По 13% показателей наблюдается отрицательная динамика, 3 из 22 показателей находятся в зоне неудовлетворенности. Ситуация, конечно, далека от идеальной, но по сравнению с 2015 годом есть серьезная положительная динамика – так, например, в прошлом году в зоне неудовлетворенности находилось 6 показателей.

Значительно изменились в оценке преподавателей в положительную сторону такие параметры как: удовлетворенность чистотой и оснащенностью аудиторий, качеством питания, возможностью получить медицинскую помощь, мерами социальной поддержки, заработной платой, признанием успехов и достижений.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным стал блок социально бытовых условий. 2 из 5 его показателей находятся в зоне неудовлетворенности потребителя. Но, в целом надо сказать, что в работе с преподавателями еще очень далеко до той нормы, которая позволила бы несколько снизить темы работы в этой области.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у преподавателей по итогам 2016 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** – учебно-лабораторная база, наличие учебно-методической литературы.

СОТРУДНИКИ

Замер удовлетворенности по сотрудникам университета позволил выяснить их мнение по следующим проблемным блокам: организация и оснащенность деятельности; стимулирование и социально-бытовые условия; социальный комфорт (Приложение 10.6).

Мнения сотрудников распределились по разным показателям от высокого уровня удовлетворенности (доступность электронных источников и

взаимоотношения в коллективе) до среднего уровня неудовлетворенности (меры социальной поддержки и материальное поощрение труда).

В ряду положительной динамики качества можно назвать заметной оценкой возможности повышения квалификации, признания успехов и достижений, показатели охраны и безопасности труда, качества питания, медицинской помощи и мер социальной поддержки.

Отрицательная динамика наблюдается по показателю возможности карьерного роста и удовлетворенность гарантиями занятости.

Из оцениваемых блоков наиболее проблемным снова стал блок социально бытовых условий. Хотя надо отметить, что у сотрудников всего 5 показателя поднялись выше чем низкий уровень удовлетворенности, поэтому каждый блок нельзя назвать благоприятным. На сегодняшний день эта группа респондентов более других не удовлетворена своими условиями труда.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у сотрудников НИУ «БелГУ» по итогам 2016 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:

- Проведенный мониторинговый замер показал в целом преимущественно положительную динамику по отношению к 2015 году, ситуации небольшого спада чаще всего укладываются в статистическую погрешность.

- В группах студентов, магистрантов, аспирантов и слушателей ДПО достигнуто условное равновесие и положительная стабильность большинства показателей;

- Существуют группы внутренних клиентов, фон неудовлетворенности которых по-прежнему достаточно высок (сотрудники и преподаватели университета), что требует внимательного изучения и мер коррекции.

- Несмотря на существенную работу в этой области, остаются системные проблемные поля, где большинство групп показывают невысокий уровень удовлетворенности: это качество и условия питания; медицинское обслуживание; система социальных гарантий, меры материального поощрения; признание заслуг и достижений. Особенно низкий уровень

удовлетворенности показателями СМК характерен для показателей блока социально-бытовых условий.

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

определении конкурентоспособности товаров, услуг, функционирующих в сфере материального производства. Отличия состоят в специфике факторов, определяющих конкурентоспособность. Необходимо отметить, что конкурентоспособность образовательной услуги ВУЗа определяется только теми свойствами, которые представляют существенный интерес для потребителя. Все показатели образовательной услуги, выходящие за эти рамки, не должны рассматриваться как не повышающие ценности образовательной услуги в конкретных условиях. Проблемы, связанные с определением качества образовательных услуг, измерением его и управлением им, кроются в самой природе образовательных услуг: - как и любые услуги, образовательные услуги 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. Пospelов, М.М. Поташник, А.Г. Соколов, П.И. Третьяков, Т.И. Шамова и др.); - идеи управления учебным процессом (Г.Н. Александров, С.И. Архангельский, Ю.А. Белый, В.П. Беспалько, А.М. Дорошкевич, З.Д. Жуковская, Т.А. Ильина, В.Е. Котов, А.М. Матюшкин, А.Г. Молибог, Н.Ф. Талызина, И.И. Тихонов и др.).

Уточнение и интерпретация основных понятий.

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

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

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

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

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

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

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

Знания выпускника – проверенный практикой и удостоверенный логикой результат познания действительности, отраженный в сознании выпускника в виде представлений, понятий, суждений и теорий.

Интересы выпускника – реальные причины деятельности выпускника: - направленные на удовлетворение определенных потребностей; - лежащие в основе непосредственных побуждений, мотивов, идей и т.п.; - определяемые положением и ролью выпускника в системе общественных отношений.

Инфраструктура рынка труда – совокупность учреждений, организаций и служб, обеспечивающих учет и предложения рабочей силы, переподготовку кадров, организацию общественных работ, назначение пособий и стипендий, регулирование миграции рабочей силы.

Карьера молодого специалиста – в широком смысле – последовательность профессиональных ролей, статусов и видов деятельности

специалиста; в узком смысле – фактическая последовательность занимаемых должностей, рабочих мест или положений в коллективе молодым специалистом.

Карьерные ожидания выпускников – представления относительно собственной должностной позиции и будущей заработной платы в начале карьеры.

Качество образования – 1) комплексная характеристика деятельности вуза, основанная на общественном признании уровня учебной и научной работы, компетентности преподавательского состава, наличия современной материально-технической базы и востребованности выпускников на рынке труда; 2) степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг.

Квалификация работника – характеристика совокупности знаний и умений работника, установленная в форме присвоения ему определенной квалификации, звания, соответствующего разряда, категории или класса.

Курсы – одна из форм подготовки и повышения квалификации работников для сферы производства и управления, науки, культуры, просвещения, здравоохранения и бытового обслуживания населения. Подготовка на курсах осуществляется главным образом по профессиям и специальностям начального уровня квалификации, не требующим длительных сроков обучения, а в отдельных случаях и законченного образования (рабочие массовых профессий и специальностей).

Молодой специалист – лицо, окончившее полный курс обучения и защитившее дипломный проект, сдавшее государственные экзамены в высшем или среднем специальном учебном заведении и работающее по полученной специальности.

Мотивация – побуждение человека, социальной группы к активной деятельности, процесс стимулирования самого себя и других на деятельность, направленную на достижение индивидуальных и общих целей.

Мотивы выпускника – побудительные причины поведения и действий выпускника: - возникающие под воздействием его потребностей и интересов; - представляющие собой образ желаемого блага.

Негосударственные общеобразовательные учреждения – учебные заведения, не находящиеся в ведении какого-либо государственного органа.

Неконкурентоспособные на рынке труда – граждане в трудоспособном возрасте, испытывающие трудности с поисками оплачиваемой работы и получением рабочего места.

Образование – 1) Совокупность систематизированных знаний, умений и навыков, приобретенных индивидом самостоятельно, либо в процессе обучения в специальных учебных заведениях; 2) социальный институт, выполняющий функции подготовки и включения индивида в различные сферы жизнедеятельности общества, приобщения его к культуре данного общества.

Образовательная программа – это комплекс образовательных услуг, нацеленный на изменение образовательного уровня или профессиональной подготовки потребителя и обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации.

Образование общее – система учебных заведений (школ), обеспечивающих допрофессиональное обучение и воспитание подростков, а также общеобразовательную подготовку взрослого населения.

Образование непрерывное – принцип организации образования, объединяющий все его ступени и виды в целостную систему, обеспечивающую возможность обновления и пополнения знаний и навыков на протяжении всей жизни человека.

Образование профессиональное – система профессиональных учебных заведений.

Образовательная услуга – комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков общеобразовательного, профессионального характера потребителю, с целью удовлетворения и развития личных, групповых и общественных потребностей.

Образовательное учреждение – учреждение, осуществляющее образовательный процесс, то есть реализующее одну или несколько образовательных программ и (или) обеспечивающее содержание и воспитание обучающихся, воспитанников.

Повышение квалификации – подготовка кадров с целью усовершенствования знаний, умений и навыков в связи с повышением требований к профессии или повышением в должности.

Потребности – состояние недостатка в чем-либо, стимулирующее деятельность по восполнению этого недостатка.

Профессиональная культура – социологическая категория, характеризующая социально-профессиональное качество субъекта труда. Профессиональная культура представляет собой степень овладения трудящимися достижениями научно-технического и социального прогресса, является личностным аспектом культуры труда и регулируется присущими ей механизмами.

Профессиональная ориентация (профориентация 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 потребительскую стоимость и рыночную цену, определяемую спросом и предложением.

Рынок труда:

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

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

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

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

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

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

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

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

Учреждение начального профессионального образования – образовательное учреждение, реализующее основные программы начального профессионального образования и осуществляющее подготовку работников квалифицированного труда по всем основным направлениям общественно полезной деятельности согласно Перечню профессий.

Функции системы образования:

- 1) ролевые требования, предъявляемые к системе образования от имени общества и его отдельных элементов;
- 2) зависимости, возникающие между системой образования и другими социальными институтами.

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

Ярмарка образовательных услуг – открытое информирование об образовательных учреждениях, образовательных услугах, имеющихся на определенной территории, и о том, как ими можно воспользоваться. Развертывание рабочих гипотез исследования. Логический анализ качества образовательных услуг, определение совокупности его составляющих и социальных условий (факторов) его определяющих, позволяет выдвинуть в качестве рабочей гипотезы предположение, что составляющие качества образовательных услуг в НИУ «БелГУ» для различных категорий потребителей будут неодинаковыми. Так для абитуриентов это, в первую очередь, наличие престижных специальностей и информации о них; для обучающихся – чистота и оснащенность аудиторий, обеспеченность учебной и методической литературой, отношения в студенческой группе; для преподавателей – организация и техническая обеспеченность образовательного процесса, возможность повышения квалификации; для сотрудников – наличие карьерных возможностей и мер социальной поддержки; для работодателей – знание выпускниками современных технологий, сформированность практических навыков в будущей сфере деятельности.

2. Методика исследования. По характеру элементов генеральная совокупность исследования является конкретной, то есть организованной и состоит из нескольких частей: абитуриенты; обучающиеся (университета, филиалов и медколледжа); преподаватели; сотрудники; работодатели. Разная степень доступности элементов генеральной совокупности и их готовности участвовать в исследовании, ее достаточная однородность, заданная организационным обеспечением деятельности определяет подход к формированию выборочной совокупности. Для решения задач исследования наиболее целесообразной является квотная выборка, позволяющая построить

микромодель генеральной совокупности потребителей образовательных услуг НИУ «БелГУ». Методика расчета квотной выборки предполагает использование статистических данных о контрольных признаках элементов генеральной совокупности. Все данные о том или ином признаке являются квотами, а их числовые значения – параметрами квот. Выборка является многоступенчатой. В ней каждая последующая единица отбора является гнездом единиц более низкого уровня. Данная выборка является репрезентативной по отношению к генеральной совокупности. Представленная модель выборки исследования позволяет утверждать, что оценки статистических характеристик, полученных в результате обработки данных выборочной совокупности, будут состоятельными и репрезентативными (т.е. при увеличении объема выборки будут сходиться по вероятности к соответствующей статистической характеристике, рассчитанной по генеральной совокупности), несмещенными (т.е. оценка статистической характеристики не будет иметь систематической ошибки), эффективными (т.е. выбранная несмещенная оценка будет обладать по сравнению с другими наименьшей дисперсией по отношению к рассчитываемой статистической характеристике).

2.1. Мониторинг удовлетворенности абитуриентов. В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности абитуриентов НИУ «БелГУ» 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

1. Какова Ваша главная цель поступления в вуз?

Получить знания	1382	49,6
Получить диплом	511	18,3
Получить отсрочку от армии	13	0,5
Оправдать ожидания родителей	55	2
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	759	27,2
Завести друзей, выйти замуж	10	0,4
Затрудняюсь ответить	50	1,8
Другое	9	0,3
ИТОГО	2789	100%

2. Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?

Полностью	763	27,4
В основном	1377	49,4
Лишь некоторые	526	18,9
Нет	123	4,4
ИТОГО	2789	100%

3. Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа)

Конкурентоспособность получаемого диплома	513	18,4
Высокий уровень получаемых знаний	1113	39,9
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	936	33,6
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	520	18,6
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	808	29
Наличие мер социальной поддержки	278	10
Широкий выбор специальностей	1177	42,2
Приемлемая стоимость обучения	356	12,8
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	368	13,2
Безопасность, комфортность учебы	542	19,4
Доступность и полнота информации об университете	398	14,3
Отличий не вижу	211	7,6
Затрудняюсь ответить	240	8,6
Другое	12	0,4
ИТОГО	2789	100%

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

Низкий престиж получаемого диплома	331	11,9
Недостаточный уровень получаемых знаний	406	14,6
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	230	8,2
Отсутствие свободы и ущемление интересов	210	7,5
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	225	8,1
Высокая стоимость обучения	780	28
Отличий не вижу	539	19,3
Затрудняюсь ответить	1116	40
Другое	18	0,6
ИТОГО	2789	100%

5. В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?

Полностью гарантирует	544	19,5
В основном гарантирует	1232	44,2
Гарантирует частично	733	26,3

Не гарантирует	280	10
ИТОГО	2789	100%

6. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены:

Показатели удовлетворенности образовательным процессом	Удовлетворен		Не удовлетворен		Затрудняюсь ответить	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Графиком учебы	2092	75	441	15,8	256	9,2
Содержанием учебы	2004	71,9	339	12,2	446	16
Возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин	1874	67,2	441	15,8	474	17
Качеством преподавания	2128	76,3	242	8,7	419	15
Возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)	2049	73,5	170	6,1	570	20,4
Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой	1985	71,2	409	14,7	395	14,2
Доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)	2300	82,5	216	7,7	273	9,8
Доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)	2294	82,3	190	6,8	305	10,9
Оснащенностью и чистотой аудиторий	2175	78	333	11,9	281	10,1
Организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре	2102	75,4	165	5,9	522	18,7
Организацией студенческого самоуправления на факультете	1978	70,9	257	9,2	554	19,9
Возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)	2178	78,1	161	5,8	450	16,1
Организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)	1879	67,4	352	12,6	558	20
Перспективами трудоустройства по специальности	1493	53,5	495	17,7	801	28,7
Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)	1776	63,7	655	23,5	358	12,8
Условиями проживания в общежитии	1241	44,5	298	10,7	1250	44,8
Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	1641	58,8	324	11,6	824	29,5
Возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, повышенной стипендии и др.)	1672	59,9	408	14,6	709	25,4
Взаимоотношениями в студенческом коллективе	2317	83,1	179	6,4	293	10,5
Отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета	2229	79,9	211	7,6	349	12,5
Взаимоотношениями с куратором	2416	86,6	156	5,6	217	7,8
Признанием Ваших успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)	1883	67,5	208	7,5	698	25

7. Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы:

№ п/п	Причина/ Направление	Осваиваете образовательную программу	Занимаетесь научной работой	Участвуете в самоуправлении	Участвуете в общественной жизни университета

		абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1	Это совпадает с моими внутренними целями	1161	41,6	494	17,8	485	17,4	549	19,7
2	Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	1630	58,4	752	27,1	436	15,7	430	15,5
3	Это дает мне возможность развиваться	1315	47,1	766	27,6	584	21	646	23,2
4	Это дает мне возможность самореализоваться	749	26,9	516	18,6	502	18,1	542	19,5
5	Мне это интересно	1302	46,7	674	24,2	667	24	985	35,4
6	Это дает мне возможность влиять на ситуацию	182	6,5	132	4,7	181	6,5	164	5,9
7	Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	398	14,3	247	8,9	116	4,2	151	5,4
8	Это дает мне возможность быть в курсе событий	276	9,9	148	5,3	220	7,9	340	12,2
9	Заставляют родители	69	2,5	26	0,9	24	0,9	22	0,8
10	Заставляют кураторы	26	0,9	33	1,2	32	1,2	62	2,2
11	Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	231	8,3	155	5,6	45	1,6	60	2,2
12	Участие необходимо для получения диплома	510	18,3	199	7,2	36	1,3	46	1,7
13	Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	261	9,4	102	3,7	163	5,9	247	8,9
14	Не хочу быть хуже других	179	6,4	66	2,4	47	1,7	74	2,7
15	Все окружающие меня люди участвуют	41	1,5	33	1,2	30	1,1	51	1,8
16	Есть свободное время	87	3,1	70	2,5	83	3	142	5,1
17	Это мои обязанности по общественному поручению	108	3,9	38	1,4	62	2,2	68	2,4
18	Затрудняюсь ответить	128	4,6	324	11,7	333	12	275	9,9
19	Свой вариант ответа	52	1,9	903	32,5	1169	42,1	794	28,6
20	Не участвую в этой деятельности	13	0,5	5	0,2	4	0,1	4	0,1

8. Готовы ли Вы (1 – абсолютно не готов, 2- скорее не готов, чем готов, 3 – готов в средней степени; 4 – скорее готов, чем не готов, 5 – полностью готов)?

№ п/п	Процессы/Готовность	1		2		3		4		5	
		абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1	Успешно осваивать образовательную программу	371	13,3	164	5,9	406	14,6	640	22,9	1208	43,3
2	Активно заниматься научной работой	352	12,6	519	18,6	752	27	601	21,5	565	20,3
3	Участвовать в общественной жизни университета	461	16,5	441	15,8	647	23,2	525	18,8	715	25,6
4	Участвовать в студенческом самоуправлении	523	18,8	515	18,5	624	22,4	496	17,8	631	22,6

9. Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам:

№ п/п	Причина/Направление	Успешно осваивать образовательную программу		Активно заниматься научной работой		Участвовать в общественной жизни университета		Участвовать в самоуправлении	
		абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1	Не хватает средств	230	9,7	191	7,7	139	5,7	117	4,7
2	Не владею необходимой информацией	240	10,1	274	11,1	175	7,1	157	6,4
3	Нет доступа к необходимой информации	113	4,8	129	5,2	80	3,3	95	3,8
4	Нет необходимой подготовки	228	9,6	293	11,8	159	6,5	155	6,3
5	Не ощущаю внешней поддержки	197	8,3	148	6	138	5,6	123	5
6	Не владею навыками этой деятельности	230	9,7	349	14,1	220	9	224	9,1
7	Отсутствует необходимая организация	129	5,4	107	4,3	84	3,4	86	3,5
8	Не хватает силы воли	301	12,7	285	11,5	159	6,5	168	6,8
9	Не хватает времени	782	32,9	889	35,9	1008	41,1	861	34,9
10	Затрудняюсь ответить	988	41,6	914	37	947	38,7	1068	43,2
11	Свой вариант ответа	56	2,4	34	1,4	74	3	65	2,6

В заключение сообщите некоторые сведения о себе:

10. В каком институте или на каком факультете Вы учитесь?

Юридический институт	345	12,4
Институт управления	202	7,2
Институт инженерных технологий и естественных наук	315	11,3
Медицинский институт	374	13,4
Институт экономики	294	10,5
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	254	9,1
Педагогический институт	372	13,3
Факультет журналистики	142	5,1
Факультет горного дела и природопользования	93	3,3
Социально-геологический факультет	162	5,8
Старооскольский филиал	236	8,5
ИТОГО	2789	100%

11. На каком курсе Вы обучаетесь?

Первый	531	19
Второй	722	25,9
Третий	577	20,7
Четвертый	764	27,4
Пятый	191	6,8
Шестой	4	0,1
ИТОГО	2789	100%

12. Укажите форму Вашего обучения?

Очная	2704	97
Заочная (очно-заочная)	85	3
ИТОГО	2789	100%

Приложение 3

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
АБИТУРИЕНТЫ

Таблица №1

Воспользовались ли вы возможностью подать документы для поступления в несколько вузов?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Да	236	47,2	47,2
2	Нет	264	52,8	52,8
	Итого ответивших:	500	100,0	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	0	0,0	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №2

Почему Вы выбрали для поступления НИУ "БелГУ"? (укажите не более двух вариантов ответа)

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших
1	Считаю престижным	160	25,1	32,0	32,1
2	Здесь есть необходимая специальность	301	47,3	60,2	60,3
3	Из-за низкого проходного балла	21	3,3	4,2	4,2
4	Из-за стоимости обучения	6	0,9	1,2	1,2
5	Так захотели родители	10	1,6	2,0	2,0
6	Здесь учатся мои друзья	42	6,6	8,4	8,4
7	Из-за близости к дому	58	9,1	11,6	11,6
8	Ничего не знал о других вузах	3	0,5	0,6	0,6
9	Посоветовали учителя	24	3,8	4,8	4,8
10	Из-за знакомств, связей	6	0,9	1,2	1,2
11	Другое	4	0,6	0,8	0,8
12	Затрудняюсь ответить	2	0,3	0,4	0,4
	Сумма:	637	100,0	127,4	127,7
	Итого ответивших:	499		99,8	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	1		0,2	
ИТОГО:		500		100,0	

Таблица №3

По образовательной программе какого уровня Вы будете обучаться?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Бакалавриат	261	52,2	52,4
2	Специалитет	103	20,6	20,7
3	Магистратура	134	26,8	26,9
	Итого ответивших:	498	99,6	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	2	0,4	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №4

Какова Ваша главная цель поступления в вуз?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Получить знания	232	46,4	46,5
2	Получить диплом	75	15,0	15,0
3	Получить отсрочку от армии	4	0,8	0,8
4	Оправдать ожидания родителей	6	1,2	1,2
5	Обеспечить себе перспективу трудоустройства	176	35,2	35,3

6	Завести друзей, выйти замуж	1	0,2	0,2
7	Другое	2	0,4	0,4
8	Затрудняюсь ответить	3	0,6	0,6
	Итого ответивших:	499	99,8	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	<i>1</i>	<i>0,2</i>	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №5

В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует трудоустройство?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Полностью гарантирует	173	34,6	34,9
2	В основном гарантирует	245	49,0	49,4
3	Гарантирует частично	60	12,0	12,1
4	Не гарантирует	18	3,6	3,6
	Итого ответивших:	496	99,2	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	<i>4</i>	<i>0,8</i>	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №6

Из каких источников Вы получили информацию о возможностях обучения в НИУ "БелГУ"?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Родители	52	10,4	10,4
2	Друзья, знакомые	120	24,0	24,0
3	СМИ (газеты, радио, телевидение)	73	14,6	14,6
4	Сайт НИУ "БелГУ"	117	23,4	23,4
5	Рекламные материалы НИУ "БелГУ"	14	2,8	2,8
6	Приемная комиссия НИУ "БелГУ"	21	4,2	4,2
7	Школа, учителя	41	8,2	8,2
8	Представители НИУ "БелГУ"	48	9,6	9,6
9	Газета НИУ "БелГУ" "Будни"	0	0,0	0,0
10	Другое	8	1,6	1,6
11	Затрудняюсь ответить	6	1,2	1,2
	Итого ответивших:	500	100,0	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №7

Были ли Вы удовлетворены этой информацией?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Да	348	69,6	69,6
2	В основном	146	29,2	29,2
3	Нет	6	1,2	1,2
	Итого ответивших:	500	100,0	100,0
<i>Пропуски</i>	<i>пустые ячейки</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №8

Если нет, то почему?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Информация неполна (трудно найти конкретную информацию - учебные планы и т.п.)	4	0,8	57,1
2	Информация не актуальна	0	0,0	0,0
3	Информация недостоверна	2	0,4	28,6
4	Информация из разных источников противоречива	0	0,0	0,0
5	Другое	0	0,0	0,0
6	Затрудняюсь ответить	1	0,2	14,3
	Итого ответивших:	7	1,4	100,0
Пропуски	<i>пустые ячейки (в том числе из-за фильтра: 493)</i>	493	98,6	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №9

Участвовали ли Вы в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ "БелГУ"?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Да	124	24,8	24,8
2	Нет	375	75,0	75,2
	Итого ответивших:	499	99,8	100,0
Пропуски	<i>пустые ячейки</i>	1	0,2	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №10

Если да, то как они повлияли на Ваш выбор?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Дали возможность определиться с выбором места учебы	55	11,0	43,7
2	Дали возможность определиться с выбором места учебы и специальности	45	9,0	35,7
3	Никак не повлияли	22	4,4	17,5
4	Другое	2	0,4	1,6
5	Затрудняюсь ответить	2	0,4	1,6
	Итого ответивших:	126	25,2	100,0
Пропуски	<i>пустые ячейки (в том числе из-за фильтра: 373)</i>	374	74,8	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №11

Если Вас примут сразу в несколько вузов, что определит Ваш окончательный выбор?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Пойду учиться в тот вуз, в котором меня зачислят на бюджетное (бесплатное) обучение	318	63,6	64,2
2	Пойду учиться в тот вуз, в котором стоимость обучения самая низкая	32	6,4	6,5
3	Пойду учиться в тот вуз, который считаю самым	133	26,6	26,9

	престижным, независимо от стоимости обучения			
4	Другое	12	2,4	2,4
	Итого ответивших:	495	99,0	100,0
Пропуски	<i>пустые ячейки</i>	5	1,0	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №12

Удовлетворены ли Вы отношением к Вам в приемной комиссии?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Да	445	89,0	89,2
2	Нет	25	5,0	5,0
3	Затрудняюсь ответить	29	5,8	5,8
	Итого ответивших:	499	99,8	100,0
Пропуски	<i>пустые ячейки</i>	1	0,2	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №13

Если нет, то что Вас не устраивает?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	Отсутствие возможности получить консультацию	8	1,6	25,0
2	Неуважительное отношение работников	3	0,6	9,4
3	Очереди, неудобный график работы	20	4,0	62,5
4	Плохое материально-техническое обеспечение	1	0,2	3,1
5	Другое	0	0,0	0,0
6	Затрудняюсь ответить	0	0,0	0,0
	Итого ответивших:	32	6,4	100,0
Пропуски	<i>пустые ячейки (в том числе из-за фильтра: 468)</i>	468	93,6	
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №14

Ваш пол

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	1. Мужской	127	25,4	25,4
2	2. Женский	373	74,6	74,6
	Итого ответивших:	500	100,0	100,0
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №15

Место Вашего проживания?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	1. Город	323	64,6	64,6
2	2. Сельская местность	177	35,4	35,4
	Итого ответивших:	500	100,0	100,0
ИТОГО:		500	100,0	

Таблица №16

В какой институт или на какой факультет НИУ "БелГУ" Вы поступаете?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших
1	1. Юридический институт	59	11,8	11,8
2	2. Институт управления	43	8,6	8,6
3	3. Институт инженерных технологий и естественных наук	26	5,2	5,2
4	4. Медицинский институт	107	21,4	21,4
5	5. Институт экономики	38	7,6	7,6
6	6. Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	26	5,2	5,2
7	7. Педагогический институт	154	30,8	30,8
8	8. Факультет журналистики	16	3,2	3,2
9	9. Факультет горного дела и природопользования	19	3,8	3,8
10	10. Социально-геологический факультет	12	2,4	2,4
	Итого ответивших:	500	100,0	100,0
ИТОГО:		500	100,0	

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
МАГИСТРАНТЫ

1.

Названия строк	Какова Ваша главная цель поступления в магистратуру?	
Для дальнейшего поступления в аспирантуру	43	9,98
Затрудняюсь ответить	6	1,39
нравится выбранное направление подготовки	1	0,23
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	149	34,57
Оправдать ожидания родителей	10	2,32
Получить диплом	40	9,28
Получить знания, которых не получила на бакалавриате	1	0,23
Получить отсрочку от армии	4	0,93
Систематизировать непрофильные знания и расширить их. Это зов души, интерес, который появился сознательно	1	0,23
Сменить специализацию	1	0,23
Углубить и расширить знания, полученные в бакалавриате/ специалитете	175	40,60
Общий итог	431	100,0

2.

Названия строк	Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в магистратуру?	
В основном	184	42,69
Лишь некоторые	82	19,03
Нет	19	4,41
Полностью	146	33,87
Общий итог	431	100,0

3.

Названия строк	В какой степени, по Вашему мнению, выбранное направление подготовки в магистратуре гарантирует Вам трудоустройство?	
В основном гарантирует	202	46,87
Гарантирует частично	105	24,36
Не гарантирует	56	12,99
Полностью гарантирует	68	15,78
Общий итог	431	100,00

4.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Графиком учебы]	
Затрудняюсь ответить	31	7,19
Не удовлетворен	63	14,62
Удовлетворен	337	78,19
Общий итог	431	100,0

5.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Содержанием учебы]	
Затрудняюсь	58	13,46

ответить		
Не удовлетворен	42	9,74
Удовлетворен	331	76,80
Общий итог	431	100,00

6.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями выбора вариативных дисциплин]	
Затрудняюсь ответить	101	23,43
Не удовлетворен	95	22,04
Удовлетворен	235	54,52
Общий итог	431	100,00

7.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Качеством преподавания]	
Затрудняюсь ответить	45	10,44
Не удовлетворен	25	5,80
Удовлетворен	361	83,76
Общий итог	431	100,00

8.

Названия строк	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.)]	
Затрудняюсь ответить	93	21,58
Не удовлетворен	24	5,57
Удовлетворен	314	72,85
Общий итог	431	100,00

9.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой]	
Затрудняюсь ответить	63	14,62
Не удовлетворен	40	9,28
Удовлетворен	328	76,10
Общий итог	431	100,00

10.

Названия строк	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.)]	
Затрудняюсь ответить	48	11,14
Не удовлетворен	23	5,34
Удовлетворен	360	83,53

Общий итог	431	100,0 0
-------------------	------------	--------------------

11.

Названия строк	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.)]	
Затрудняюсь ответить	48	11,14
Не удовлетворен	20	4,64
Удовлетворен	363	84,22
Общий итог	431	100,0 0

12.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Оснащенностью и чистотой аудиторий]	
Затрудняюсь ответить	31	7,19
Не удовлетворен	58	13,46
Удовлетворен	342	79,35
Общий итог	431	100,0 0

13.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Руководством научно-исследовательской деятельностью (деятельность научного руководителя)]	
Затрудняюсь ответить	28	6,50
Не удовлетворен	15	3,48
Удовлетворен	388	90,02
Общий итог	431	100,0 0

14.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью участия в научных конференциях, конкурсах, грантах]	
Затрудняюсь ответить	50	11,60
Не удовлетворен	14	3,25
Удовлетворен	367	85,15
Общий итог	431	100,0 0

15.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Академической мобильностью (стажировки, обучение за рубежом)]	
Затрудняюсь ответить	132	30,6 3
Не удовлетворен	83	19,2 6
Удовлетворен	216	50,1 2
Общий итог	431	100, 0

16.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью публикаций результатов научно-исследовательской работы магистрантов]	
Затрудняюсь ответить	57	13,23
Не удовлетворен	20	4,64
Удовлетворен	354	82,13
Общий итог	431	100,00

17.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Доступностью информации о подготовке в магистратуре на сайте НИУ «БелГУ»]	
Затрудняюсь ответить	37	8,58
Не удовлетворен	27	6,26
Удовлетворен	367	85,15
Общий итог	431	100,00

18.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Наличием стипендиальных программ для магистрантов и конкурсов]	
Затрудняюсь ответить	95	22,04
Не удовлетворен	57	13,23
Удовлетворен	279	64,73
Общий итог	431	100,00

19.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета]	
Затрудняюсь ответить	83	19,26
Не удовлетворен	23	5,34
Удовлетворен	325	75,41
Общий итог	431	100,00

20.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями привлечения магистрантов к проводимым в университете научным исследованиям]	
Затрудняюсь ответить	70	16,24
Не удовлетворен	25	5,80
Удовлетворен	336	77,96
Общий итог	431	100,00

21.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Признанием научных успехов (премирование, грамоты, благодарности и т.д.)]	
----------------	--	--

Затрудняюсь ответить	102	23,67
Не удовлетворен	26	6,03
Удовлетворен	303	70,30
Общий итог	431	100,00

22.

Названия строк	Количество по полю 6. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Организацией студенческого самоуправления на факультете]	
Затрудняюсь ответить	111	25,75
Не удовлетворен	27	6,26
Удовлетворен	293	67,98
Общий итог	431	100,00

23.

Названия строк	Количество по полю 6. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)]	
Затрудняюсь ответить	71	16,47
Не удовлетворен	22	5,10
Удовлетворен	338	78,42
Общий итог	431	100,00

24.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)]	
Затрудняюсь ответить	65	15,08
Не удовлетворен	55	12,76
Удовлетворен	311	72,16
Общий итог	431	100,00

25.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Перспективами трудоустройства по специальности]	
Затрудняюсь ответить	111	25,75
Не удовлетворен	91	21,11
Удовлетворен	229	53,13
Общий итог	431	100,00

26.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Взаимодействием с потенциальными работодателями]	
Затрудняюсь ответить	110	25,52

Не удовлетворен	116	26,91
Удовлетворен	205	47,56
Общий итог	431	100,00

27.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)]	
Затрудняюсь ответить	63	14,62
Не удовлетворен	123	28,54
Удовлетворен	245	56,84
Общий итог	431	100,00

28.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Условиями проживания в общежитии]	
Затрудняюсь ответить	224	51,97
Не удовлетворен	46	10,67
Удовлетворен	161	37,35
Общий итог	431	100,00

29.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости]	
Затрудняюсь ответить	147	34,11
Не удовлетворен	48	11,14
Удовлетворен	236	54,76
Общий итог	431	100,00

30.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.)]	
Затрудняюсь ответить	133	30,86
Не удовлетворен	72	16,71
Удовлетворен	226	52,44
Общий итог	431	100,00

31.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Взаимоотношениями в студенческом коллективе]	
Затрудняюсь ответить	35	8,12
Не удовлетворен	9	2,09
Удовлетворен	387	89,79

Общий итог	431	100,0 0
-------------------	------------	--------------------

32.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета]	
Затрудняюсь ответить	37	8,58
Не удовлетворен	12	2,78
Удовлетворен	382	88,63
Общий итог	431	100,0 0

33.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Взаимоотношениями с научным руководителем]	
Затрудняюсь ответить	25	5,80
Не удовлетворен	7	1,62
Удовлетворен	399	92,58
Общий итог	431	100,0 0

34.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Признанием Ваших успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)]	
Затрудняюсь ответить	96	22,27
Не удовлетворен	27	6,26
Удовлетворен	308	71,46
Общий итог	431	100,0 0

35.

Названия строк	Готовы ли Вы? [Успешно осваивать образовательную программу]	
абсолютно не готов	41	9,51
готов в средней степени	40	9,28
полностью готов	245	56,84
скорее готов, чем не готов	90	20,88
скорее не готов, чем готов	15	3,48
Общий итог	431	100,0 0

36.

Названия строк	Готовы ли Вы? [Активно заниматься научной работой]	
абсолютно не готов	37	8,58
готов в средней степени	73	16,94
полностью готов	168	38,98
скорее готов, чем не готов	118	27,38
скорее не готов, чем	35	8,12

готов		
Общий итог	431	100,0

37.

Названия строк	Готовы ли Вы? [Участвовать в общественной жизни университета]	
абсолютно не готов	68	15,78
готов в средней степени	100	23,20
полностью готов	102	23,67
скорее готов, чем не готов	88	20,42
скорее не готов, чем готов	73	16,94
Общий итог	431	100,0

38.

Названия строк	Готовы ли Вы? [Участвовать в самоуправлении]	
абсолютно не готов	69	16,01
готов в средней степени	104	24,13
полностью готов	99	22,97
скорее готов, чем не готов	80	18,56
скорее не готов, чем готов	79	18,33
Общий итог	431	100,0

39.

Названия строк	В каком институте или на каком факультете Вы учитесь?	
Институт инженерных технологий и естественных наук	92	21,35
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	10	2,32
Институт управления	53	12,30
Институт экономики	62	14,39
Медицинский институт	5	1,16
Педагогический институт	83	19,26
Социально-теологический факультет	24	5,57
Факультет горного дела и природопользования	21	4,87
Факультет журналистики	16	3,71
Юридический институт	65	15,08
Общий итог	431	100,0

40.

Названия строк	На каком курсе Вы обучаетесь?	
Второй	167	38,75
Первый	264	61,25
Общий итог	431	100,00

41.

Названия строк	Укажите форму Вашего обучения?	
Заочная (очно-заочная)	74	17,17
Очная	357	82,83
Общий итог	431	100,00

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
АСПИРАНТЫ И МОЛОДЫЕ УЧЕНЫЕ

Названия строк	Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в БелГУ:	
Затрудняюсь ответить	5	2,23
Скорее не удовлетворительно, чем удовлетворительно	11	4,91
Скорее удовлетворительно, чем не удовлетворительно	80	35,71
Удовлетворительно	128	57,14
Общий итог	224	100,0

2.

Названия строк	Если неудовлетворительно, то назовите основные причины:	
Недостаток финансирования	38	17
Неэффективность системы поощрений научных исследований	19	8,5
Незаинтересованность опытных преподавателей в руководстве исследованиями	2	0,9
Отсутствие необходимых приборов и материалов	15	6,7
Сложности с апробацией и внедрением результатов	8	3,6
Слишком жесткая система контроля	2	0,9
Недооценка перспективных ученых руководством	1	0,4
Отсутствие доступа к научной литературе	3	1,3
Затрудняюсь ответить	128	57,1
Другое	8	3,6
Общий итог	224	100,0

3.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой]	
Затрудняюсь ответить	25	11,16
Не удовлетворен	28	12,50
Полностью удовлетворен	171	76,34
Общий итог	224	100,0

4.

Названия строк	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.)]	
Затрудняюсь ответить	16	7,14
Не удовлетворен	12	5,36
Полностью удовлетворен	196	87,50
Общий итог	224	100,0

		0
--	--	----------

5.

Названия строк	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.)]	
Затрудняюсь ответить	19	8,48
Не удовлетворен	13	5,80
Полностью удовлетворен	192	85,71
Общий итог	224	100,00

6.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Материально-техническими возможностями проведения собственных научных исследований]	
Затрудняюсь ответить	32	14,29
Не удовлетворен	35	15,63
Полностью удовлетворен	157	70,09
Общий итог	224	100,00

7.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования]	
Затрудняюсь ответить	22	9,82
Не удовлетворен	12	5,36
Полностью удовлетворен	190	84,82
Общий итог	224	100,00

8.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями апробации и внедрения результатов Вашей научной деятельности]	
Затрудняюсь ответить	53	23,66
Не удовлетворен	22	9,82
Полностью удовлетворен	149	66,52
Общий итог	224	100,00

9.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав]	
Затрудняюсь ответить	66	29,46
Не удовлетворен	7	3,13

удовлетворен		
Полностью удовлетворен	151	67,41
Общий итог	224	100,00

10.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах]	
Затрудняюсь ответить	65	29,02
Не удовлетворен	39	17,41
Полностью удовлетворен	120	53,57
Общий итог	224	100,00

11.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета]	
Затрудняюсь ответить	40	17,86
Не удовлетворен	15	6,70
Полностью удовлетворен	169	75,45
Общий итог	224	100,00

12.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в БелГУ, режимом их работы)]	
Затрудняюсь ответить	30	13,39
Не удовлетворен	8	3,57
Полностью удовлетворен	186	83,04
Общий итог	224	100,00

13.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)]	
Затрудняюсь ответить	39	17,41
Не удовлетворен	42	18,75
Полностью удовлетворен	143	63,84
Общий итог	224	100,00

14.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости]	
Затрудняюсь	58	25,89

ответить		
Не удовлетворен	19	8,48
Полностью удовлетворен	147	65,63
Общий итог	224	100,00

15.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены]	
Затрудняюсь ответить	9	4,02
Не удовлетворен	4	1,79
Полностью удовлетворен	211	94,20
Общий итог	224	100,00

16.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Отношением научного руководителя, администрации факультета и университета]	
Затрудняюсь ответить	13	5,80
Не удовлетворен	4	1,79
Полностью удовлетворен	207	92,41
Общий итог	224	100,00

17.

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Признанием Ваших научных успехов достижений (премирование, поощрение грамотами, популяризацией достижений и др.)]	
Затрудняюсь ответить	42	18,75
Не удовлетворен	24	10,71
Полностью удовлетворен	158	70,54
Общий итог	224	100,00

18.

Названия строк	Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа)	
Конкурентоспособность получаемого диплома	53	23,7
Высокий уровень получаемых знаний	76	33,9
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	115	51,3
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	33	14,7
Возможности самореализации в научно-исследовательской	88	39,3

деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования		
Наличие мер социальной поддержки	22	9,8
Широкий выбор специальностей	89	39,7
Приемлемая стоимость обучения	25	11,2
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	33	14,7
Безопасность, комфортность учебы	47	21
Доступность и полнота информации об университете	31	13,8
Отличий не вижу	10	4,5
Затрудняюсь ответить	5	2,2
Другое	1	0,4

19.

Названия строк	Что, по Вашему мнению, отличает БелГУ от других вузов в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа)	
Низкий престиж получаемого диплома	14	6,3
Недостаточный уровень получаемых знаний	27	12,1
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	8	3,6
Отсутствие свободы и ущемление интересов	12	5,4
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	8	3,6
Высокая стоимость обучения	50	22,3
Отличий не вижу	49	21,9
Затрудняюсь ответить	98	43,8
Другое	2	0,9

20.

Названия строк	В каком институте или на каком факультете Вы обучаетесь в аспирантуре?	
Институт инженерных технологий и естественных наук	71	31,70
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	10	4,46
Институт управления	13	5,80
Институт экономики	9	4,02
Медицинский институт	43	19,20
Педагогический институт	27	12,05
Социально-теологический факультет	10	4,46
Факультет горного дела и природопользования	11	4,91
Факультет журналистики	6	2,68
Юридический институт	24	10,71
Общий итог	224	100,00

Приложение 6

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества

СЛУШАТЕЛИ ДПО

Таблица №1

1. Какова Ваша основная цель получения дополнительного профессионального образования?

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	174	54,0	54,0	±5,5
2	2. Получение возможностей карьерного роста	52	16,1	16,1	±4,0
3	3. Получение возможностей для смены работы	56	17,4	17,4	±4,1
4	4. Самообразование	39	12,1	12,1	±3,6
5	5. Другое (укажите)	1	0,3	0,3	±0,6
6	6. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0,0	±0,0
	Итого ответивших:	322	100,0	100,0	

* Пропуски: 0 из 322 (0,0%)

Таблица №2

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Устраивает стоимость обучения	81	19,1	25,2	25,2	±4,7
2	2. Привлекла программа обучения	113	26,7	35,1	35,2	±5,2
3	3. Из-за близости к дому	47	11,1	14,6	14,6	±3,9
4	4. Из-за престижности ВУЗа, документа о квалификации (диплома, удостоверения)	64	15,1	19,9	19,9	±4,4
5	5. Посоветовали друзья, знакомые	21	5,0	6,5	6,5	±2,7
6	6. Работаю в БелГУ	10	2,4	3,1	3,1	±1,9
7	7. Направила организация, предприятие	85	20,0	26,4	26,5	±4,8
8	8. Затрудняюсь ответить	3	0,7	0,9	0,9	±1,1
	Сумма:	424	100,0	131,7	132,1	
	Итого ответивших:	321		99,7	100,0	

* Пропуски: 1 из 322 (0,3%)

Таблица №3

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Конкурентоспособность получаемого документа о квалификации (диплома, удостоверения)	61	10,0	18,9	19,2	±4,3
2	2. Высокий уровень получаемых знаний	183	29,9	56,8	57,5	±5,4
3	3. Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	62	10,1	19,3	19,5	±4,3
4	4. Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	37	6,0	11,5	11,6	±3,5
5	5. Широкий выбор дополнительных профессиональных программ	93	15,2	28,9	29,2	±5,0

6	6. Приемлемая стоимость обучения	85	13,9	26,4	26,7	±4,8
7	7. Безопасность, комфортность учебы	46	7,5	14,3	14,5	±3,8
8	8. Доступность и полнота информации об университете	29	4,7	9,0	9,1	±3,1
9	9. Отличий не вижу	8	1,3	2,5	2,5	±1,7
10	10. Затрудняюсь ответить	9	1,5	2,8	2,8	±1,8
	Сумма:	613	100,0	190,4	192,8	
	Итого ответивших:	318		98,8	100,0	

* Пропуски: 4 из 322 (1,2%)

Таблица №4

4. А что отличает НИУ «БелГУ» от других вузов в худшую сторону? (возможно несколько вариантов ответов)

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Низкий престиж получаемого документа о квалификации (диплома, удостоверения)	9	2,8	2,8	2,9	±1,8
2	2. Недостаточный уровень получаемых знаний	16	5,0	5,0	5,1	±2,4
3	3. Отсутствие свободы и ущемление интересов обучающихся	5	1,5	1,6	1,6	±1,4
4	4. Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между обучающимися и преподавателями	4	1,2	1,2	1,3	±1,2
5	5. Высокая стоимость обучения	16	5,0	5,0	5,1	±2,4
6	6. Коррупция	4	1,2	1,2	1,3	±1,2
7	7. Устаревшая инфраструктура и плохое материально-техническое обеспечение учебного процесса	5	1,5	1,6	1,6	±1,4
8	8. Отличий не вижу	73	22,6	22,7	23,4	±4,6
9	9. Затрудняюсь ответить	191	59,1	59,3	61,2	±5,4
	Сумма:	323	100,0	100,3	103,5	
	Итого ответивших:	312		96,9	100,0	

* Пропуски: 10 из 322 (3,1%)

Таблица №5

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

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Удовлетворительно	271	84,2	88,0	±4,0
2	2. Скорее удовлетворительно, чем неудовлетворительно	35	10,9	11,4	±3,4
3	3. Скорее неудовлетворительно, чем удовлетворительно	1	0,3	0,3	±0,6
4	4. Неудовлетворительно	1	0,3	0,3	±0,6
	Итого ответивших:	308	95,7	100,0	

* Пропуски: 14 из 322 (4,3%)

Таблица №6

6. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены деятельностью университета (1 – удовлетворен, 2 - не удовлетворен, 3- затрудняюсь ответить).

N	Подвопросы:	1	2	3	Валидные:
1	график учебы	286(89,1%)	15(4,7%)	20(6,2%)	321(100,0%)
2	Содержание образовательной программы	285(88,5%)	10(3,1%)	27(8,4%)	322(100,0%)
3	возможность выбора дополнительных профессиональных программ	275(86,2%)	17(5,3%)	27(8,5%)	319(100,0%)
4	качество преподавания	290(90,6%)	8(2,5%)	22(6,9%)	320(100,0%)
5	обеспеченность учебно-методической и учебной литературой	257(81,1%)	23(7,3%)	37(11,7%)	317(100,0%)
6	доступность библиотек (режим работы библиотек, простота системы поиска и получения литературы, актуальность имеющейся в библиотеке литературы и др.)	229(71,6%)	24(7,5%)	67(20,9%)	320(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.)	225(70,3%)	23(7,2%)	72(22,5%)	320(100,0%)
8	оснащенность и чистота аудиторий	258(80,6%)	30(9,4%)	32(10,0%)	320(100,0%)
9	обеспеченность информационно-коммуникативными средствами и технологиями	208(65,8%)	34(10,8%)	74(23,4%)	316(100,0%)
10	обеспеченность научным и учебным оборудованием	220(69,4%)	36(11,4%)	61(19,2%)	317(100,0%)
11	условия и качество питания (режим работы столовой и буфетов, качество и стоимость питания и др.)	177(55,5%)	50(15,7%)	92(28,8%)	319(100,0%)
12	возможность получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	212(66,5%)	32(10,0%)	75(23,5%)	319(100,0%)
13	отношение преподавателей, сотрудников, администрации института (факультета, центра)	280(87,0%)	16(5,0%)	26(8,1%)	322(100,0%)

Таблица №7

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. После обучения профессиональная деятельность станет намного эффективнее;	131	19,8	40,7	41,3	±5,4
2	2. В результате обучения по дополнительной профессиональной программе получены знания и практические сведения, которые можно использовать в профессиональной деятельности;	179	27,1	55,6	56,5	±5,4
3	3. Результатом обучения по дополнительной профессиональной программе станет карьерный рост;	72	10,9	22,4	22,7	±4,6
4	4. Документ об обучении по дополнительной профессиональной программе поможет в прохождении процедур аттестации на рабочем месте;	104	15,7	32,3	32,8	±5,1
5	5. В результате обучения по дополнительной профессиональной программе установлено много нужных и полезных профессиональных контактов;	83	12,6	25,8	26,2	±4,8
6	6. В результате обучения получены консультации квалифицированных специалистов по важным вопросам.	88	13,3	27,3	27,8	±4,9

7	7. Расцениваю потраченное на обучение по дополнительной профессиональной программе время как потерянное.	1	0,2	0,3	0,3	±0,6
8	8. Затрудняюсь ответить.	3	0,5	0,9	0,9	±1,1
	Сумма:	661	100,0	205,3	208,5	
	Итого ответивших:	317		98,4	100,0	

* Пропуски: 5 из 322 (1,6%)

Таблица №8

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

N	Подвопросы:	1 - очень плохо	2 - плохо	3 - среднее	4 - хорошо	5 - отлично	Валидные:
1	Профессионализм	0(0,0%)	0(0,0%)	2(0,6%)	53(16,6%)	264(82,8%)	319(100,0%)
2	Доходчивость изложения	0(0,0%)	0(0,0%)	6(1,9%)	57(17,8%)	257(80,3%)	320(100,0%)
3	Желание и умение заинтересовать слушателя	0(0,0%)	0(0,0%)	6(1,9%)	74(23,1%)	240(75,0%)	320(100,0%)
4	Культура речи	0(0,0%)	0(0,0%)	3(0,9%)	58(18,1%)	259(80,9%)	320(100,0%)
5	Контакт со слушателем	0(0,0%)	0(0,0%)	3(0,9%)	63(19,7%)	254(79,4%)	320(100,0%)
6	Новизна материала	1(0,3%)	0(0,0%)	12(3,8%)	82(25,6%)	225(70,3%)	320(100,0%)
7	Практическая значимость материала	1(0,3%)	0(0,0%)	10(3,1%)	77(24,1%)	232(72,5%)	320(100,0%)
8	Возможность и желание оказать консультативную помощь	0(0,0%)	0(0,0%)	11(3,5%)	41(12,9%)	266(83,6%)	318(100,0%)

Таблица №9

9. Вид Вашей образовательной программы:

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки	128	39,8	41,3	±5,4
2	2. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации	182	56,5	58,7	±5,4
3	3. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации полностью или частично в форме стажировки	0	0,0	0,0	±0,0
	Итого ответивших:	310	96,3	100,0	

* Пропуски: 12 из 322 (3,7%)

Таблица №10

10. Если Вы работаете, укажите сферу профессиональной деятельности Вашей организации:

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Бытовое обслуживание	0	0,0	0,0	±0,0
2	2. Государственное и/или муниципальное управление	9	2,8	3,0	±1,8
3	3. Информационные системы, технологии, связь	1	0,3	0,3	±0,6
4	4. Малый и средний бизнес	6	1,9	2,0	±1,5
5	5. Медицина	217	67,4	71,1	±5,1
6	6. Менеджмент (управление)	6	1,9	2,0	±1,5
7	7. Образование и воспитание (социально-психологическая деятельность)	28	8,7	9,2	±3,1
8	8. Природопользование (экология и охрана)	1	0,3	0,3	±0,6

9	9. Промышленность	1	0,3	0,3	±0,6
10	10. Социального обслуживания	1	0,3	0,3	±0,6
11	11. Средства массовой информации	0	0,0	0,0	±0,0
12	12. Туризм, отдых, путешествия	3	0,9	1,0	±1,1
13	13. Финансово-кредитная сфера	1	0,3	0,3	±0,6
14	14. Юриспруденция	9	2,8	3,0	±1,8
15	15. Другое	22	6,8	7,2	±2,8
	Итого ответивших:	305	94,7	100,0	

* Пропуски: 17 из 322 (5,3%)

Таблица №11

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответов	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1 Юридический институт	9	2,9	2,8	2,9	±1,8
2	2 Педагогический институт	44	14,0	13,7	14,1	±3,8
3	3 Медицинский институт	223	71,0	69,3	71,7	±5,0
4	4 Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	12	3,8	3,7	3,9	±2,1
5	5 Институт управления	2	0,6	0,6	0,6	±0,9
6	6 Институт экономики	3	1,0	0,9	1,0	±1,1
7	7 Институт инженерных технологий и естественных наук	1	0,3	0,3	0,3	±0,6
8	8 Факультет горного дела и природопользования	1	0,3	0,3	0,3	±0,6
9	9 Факультет журналистики	0	0,0	0,0	0,0	±0,0
10	10 Социально-теологический факультет	0	0,0	0,0	0,0	±0,0
11	11 Старооскольский филиал НИУ «БелГУ»	1	0,3	0,3	0,3	±0,6
12	12. Центр иноязычного образования и академической мобильности	18	5,7	5,6	5,8	±2,5
	Сумма:	314	100,0	97,5	101,0	
	Итого ответивших:	311		96,6	100,0	

* Пропуски: 11 из 322 (3,4%)

Таблица №12

Отделы

Валидные	Значения	Частота	%от опрошенных	%от ответивших	%ошибки
1	1. Мед. колледж	13	4,0	4,0	±2,2
2	2. Отдел ДПО	63	19,6	19,6	±4,3
3	3. Центр иноязычного обр-я	18	5,6	5,6	±2,5
4	4. НОПЦ "Ресурс"	6	1,9	1,9	±1,5
5	5. НОЦ "ЮРИСТ-ЭКСПЕРТ"	6	1,9	1,9	±1,5
6	6. Центр дополнительного медицинского и фарм. образования	216	67,1	67,1	±5,1
	Итого ответивших:	322	100,0	100,0	

* Пропуски: 0 из 322 (0,0%)

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
 ПРЕПОДАВАТЕЛИ

1. Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа)	Абс.	%
Конкурентоспособность получаемого диплома	180	27
Высокий уровень получаемых знаний	219	32,9
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	342	51,4
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	156	23,4
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	195	29,3
Наличие мер социальной поддержки	49	7,4
Широкий выбор специальностей	313	47
Приемлемая стоимость обучения	73	11
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	65	9,8
Безопасность, комфортность учебы	97	14,6
Доступность и полнота информации об университете	127	19,1
Отличий не вижу	24	3,6
Затрудняюсь ответить	17	2,6
Другое	0	0
Итого	665	100,0

2. А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа)	Абс.	%
Низкий престиж получаемого диплома	59	8,9
Недостаточный уровень получаемых знаний	81	12,2
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	63	9,5
Отсутствие свободы и ущемление интересов	41	6,2
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	29	4,4
Высокая стоимость обучения	206	30,9
Отличий не вижу	120	18
Затрудняюсь ответить	243	36,5
Другое	9	1,4
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Оптимальностью расписания	Абс.	%
Полностью удовлетворен	516	77,5
Не удовлетворен	79	11,9
Затрудняюсь ответить	71	10,7
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Обеспеченностью аудиториями	Абс.	%
Полностью удовлетворен	442	66,4
Не удовлетворен	164	24,6
Затрудняюсь ответить	60	9
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой	Абс.	%
Полностью удовлетворен	398	59,8
Не удовлетворен	185	27,8
Затрудняюсь ответить	83	12,5
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)	Абс.	%
Полностью удовлетворен	578	86,8
Не удовлетворен	30	4,5
Затрудняюсь ответить	58	8,7
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)	Абс.	%
Полностью удовлетворен	590	88,6
Не удовлетворен	28	4,2
Затрудняюсь ответить	48	7,2
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Чистотой аудиторий и их оснащённостью современными техническими средствами обучения	Абс.	%
Полностью удовлетворен	440	66,1
Не удовлетворен	167	25,1
Затрудняюсь ответить	59	8,9
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой	Абс.	%
Полностью удовлетворен	295	44,3
Не удовлетворен	286	42,9
Затрудняюсь ответить	85	12,8
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Оснащением рабочего места	Абс.	%
Полностью удовлетворен	385	57,8
Не удовлетворен	197	29,6
Затрудняюсь ответить	84	12,6
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Оптимальностью режима работы	Абс.	%
Полностью удовлетворен	499	74,9
Не удовлетворен	94	14,1
Затрудняюсь ответить	73	11
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете	Абс.	%
Полностью удовлетворен	483	72,5
Не удовлетворен	50	7,5
Затрудняюсь ответить	133	20
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Возможностью повышения квалификации	Абс.	%
Полностью удовлетворен	496	74,5
Не удовлетворен	77	11,6
Затрудняюсь ответить	93	14
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Перспективами профессионального и карьерного роста	Абс.	%
---	-------------	----------

Полностью удовлетворен	423	63,5
Не удовлетворен	78	11,7
Затрудняюсь ответить	165	24,8
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Гарантиями занятости в соответствии с контрактом	Абс.	%
Полностью удовлетворен	462	69,4
Не удовлетворен	83	12,5
Затрудняюсь ответить	121	18,2
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)	Абс.	%
Полностью удовлетворен	331	49,7
Не удовлетворен	193	29
Затрудняюсь ответить	142	21,3
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	Абс.	%
Полностью удовлетворен	401	60,2
Не удовлетворен	79	11,9
Затрудняюсь ответить	186	27,9
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.)	Абс.	%
Полностью удовлетворен	235	35,3
Не удовлетворен	209	31,4
Затрудняюсь ответить	222	33,3
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения	Абс.	%
Полностью удовлетворен	220	33
Не удовлетворен	288	43,2
Затрудняюсь ответить	158	23,7
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Организацией охраны труда и его безопасности на факультете	Абс.	%
Полностью удовлетворен	527	79,1
Не удовлетворен	44	6,6
Затрудняюсь ответить	95	14,3
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Взаимоотношениями в коллективе	Абс.	%
Полностью удовлетворен	557	83,6
Не удовлетворен	34	5,1
Затрудняюсь ответить	75	11,3
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Отношением администрации факультета и университета	Абс.	%
Полностью удовлетворен	454	68,2
Не удовлетворен	79	11,9

Затрудняюсь ответить	133	20
Итого	665	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: Признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)	Абс.	%
Полностью удовлетворен	391	58,7
Не удовлетворен	97	14,6
Затрудняюсь ответить	178	26,7
Итого	665	100,0

4. Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы принимаете участие в образовательном процессе?	Абс.	%
Это совпадает с моими внутренними целями	363	54,5
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	154	23,1
Это дает мне возможность развиваться	324	48,6
Это дает мне возможность самореализоваться	234	35,1
Мне это интересно	388	58,3
Меня заставляют	1	0,2
Это дает мне возможность карьерного роста	72	10,8
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	42	6,3
Это необходимо для получения заработной платы	139	20,9
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	19	2,9
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	81	12,2
Это дает мне возможность быть в курсе событий	64	9,6
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	107	16,1
Не хочу быть хуже других	6	0,9
Все окружающие меня люди участвуют	4	0,6
Есть свободное время	6	0,9
Это мои обязанности по должности	167	25,1
Затрудняюсь ответить	5	0,8
Не участвую в этой деятельности	1	0,2
Другое	2	0,3
Итого	665	100,0

5. Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы занимаетесь научной работой?	Абс.	%
Это совпадает с моими внутренними целями	185	27,8
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	145	21,8
Это дает мне возможность развиваться	234	35,2
Это дает мне возможность самореализоваться	164	24,7
Мне это интересно	223	33,5
Меня заставляют	8	1,2
Это дает мне возможность карьерного роста	61	9,2
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	73	11
Это необходимо для получения заработной платы	55	8,3
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	8	1,2
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	69	10,4
Это дает мне возможность быть в курсе событий	34	5,1
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	45	6,8
Не хочу быть хуже других	9	1,4
Все окружающие меня люди участвуют	6	0,9
Есть свободное время	2	0,3
Это мои обязанности по должности	84	12,6
Затрудняюсь ответить	14	2,1
Не участвую в этой деятельности	9	1,4
Другое	1	0,2
Итого	665	100,0

6. Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы участвуете в процессе управления?	Абс.	%
Это совпадает с моими внутренними целями	94	14,1

Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	73	11
Это дает мне возможность развиваться	117	17,6
Это дает мне возможность самореализоваться	95	14,3
Мне это интересно	118	17,7
Меня заставляют	2	0,3
Это дает мне возможность карьерного роста	47	7,1
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	27	4,1
Это необходимо для получения заработной платы	11	1,7
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	66	9,9
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	28	4,2
Это дает мне возможность быть в курсе событий	67	10,1
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	40	6
Не хочу быть хуже других	1	0,2
Все окружающие меня люди участвуют	4	0,6
Есть свободное время	2	0,3
Это мои обязанности по должности	54	8,1
Затрудняюсь ответить	81	12,2
Не участвую в этой деятельности	220	33,1
Другое	4	0,6
Итого	665	100,0

7. Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы участвуете в социально-воспитательной работе?	Абс.	%
Это совпадает с моими внутренними целями	184	27,7
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	92	13,8
Это дает мне возможность развиваться	117	17,6
Это дает мне возможность самореализоваться	112	16,8
Мне это интересно	251	37,7
Меня заставляют	12	1,8
Это дает мне возможность карьерного роста	12	1,8
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	77	11,6
Это необходимо для получения заработной платы	23	3,5
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	56	8,4
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	27	4,1
Это дает мне возможность быть в курсе событий	67	10,1
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	103	15,5
Не хочу быть хуже других	3	0,5
Все окружающие меня люди участвуют	13	2
Есть свободное время	4	0,6
Это мои обязанности по должности	104	15,6
Затрудняюсь ответить	56	8,4
Не участвую в этой деятельности	55	8,3
Другое	3	0,5
Итого	665	100,0

Готовы ли Вы? Принимать активное участие в образовательном процессе	Абс.	%
Абсолютно не готов	94	14,1
Скорее не готов, чем готов	17	2,6
Готов в средней степени	36	5,4
Скорее готов, чем не готов	79	11,9
Полностью готов	440	66,1
Итого	665	100,0

Готовы ли Вы? Активно заниматься научной работой	Абс.	%
Абсолютно не готов	78	11,7
Скорее не готов, чем готов	39	5,9
Готов в средней степени	88	13,2
Скорее готов, чем не готов	130	19,5

Полностью готов	331	49,7
Итого	665	100,0

Готовы ли Вы? Участвовать в социально-воспитательной работе со студентами	Абс.	%
Абсолютно не готов	77	11,6
Скорее не готов, чем готов	74	11,1
Готов в средней степени	130	19,5
Скорее готов, чем не готов	141	21,2
Полностью готов	244	36,6
Итого	665	100,0

Готовы ли Вы? Участвовать в управлении университетом	Абс.	%
Абсолютно не готов	100	15
Скорее не готов, чем готов	116	17,4
Готов в средней степени	143	21,5
Скорее готов, чем не готов	149	22,4
Полностью готов	158	23,7
Итого	665	100,0

9. Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам принимать участие в образовательном процессе:	Абс.	%
Не хватает средств	23	6,4
Не владею необходимой информацией	12	3,3
Нет доступа к необходимой информации	8	2,2
Нет необходимой подготовки	11	3
Не ощущаю внешней поддержки	24	6,6
Не владею навыками этой деятельности	17	4,7
Отсутствует необходимая организация	11	3
Не хватает силы воли	2	0,6
Не хватает времени	54	15
Затрудняюсь ответить	202	56
Другое	36	10
Итого	665	100,0

10. Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам заниматься научной работой:	Абс.	%
Не хватает средств	65	15,7
Не владею необходимой информацией	1	0,2
Нет доступа к необходимой информации	5	1,2
Нет необходимой подготовки	6	1,4
Не ощущаю внешней поддержки	17	4,1
Не владею навыками этой деятельности	6	1,4
Отсутствует необходимая организация	10	2,4
Не хватает силы воли	3	0,7
Не хватает времени	108	26
Затрудняюсь ответить	168	40,5
Другое	26	6,3
Итого	665	100,0

11. Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в социально-воспитательной работе:	Абс.	%
Не хватает средств	13	3
Не владею необходимой информацией	6	1,4
Нет доступа к необходимой информации	8	1,8
Нет необходимой подготовки	13	3
Не ощущаю внешней поддержки	21	4,8
Не владею навыками этой деятельности	21	4,8
Отсутствует необходимая организация	15	3,4
Не хватает силы воли	2	0,5

Не хватает времени	139	32
Затрудняюсь ответить	198	45,5
Другое	31	7,1
Итого	665	100,0

12. Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в управлении:	Абс.	%
Не хватает средств	5	1
Не владею необходимой информацией	42	8,6
Нет доступа к необходимой информации	21	4,3
Нет необходимой подготовки	61	12,5
Не ощущаю внешней поддержки	27	5,5
Не владею навыками этой деятельности	84	17,2
Отсутствует необходимая организация	20	4,1
Не хватает силы воли	5	1
Не хватает времени	72	14,8
Затрудняюсь ответить	203	41,7
Другое	22	4,5
Итого	665	100,0

13. Ваш пол:	Абс.	%
Мужской	182	27,3
Женский	484	72,7
Итого	665	100,0

14. Стаж Вашей профессиональной деятельности:	Абс.	%
1-3 года	41	6,2
4-5 лет	50	7,5
5-10 лет	123	18,5
Свыше 10 лет	452	67,9
Итого	665	100,0

15. В том числе в БелГУ:		
1-3 года	75	11,3
4-5 лет	82	12,3
5-10 лет	148	22,2
Свыше 10 лет	347	52,1
Итого	665	100,0

16. Укажите, пожалуйста, наличие степени и звания:	Абс.	%
Доктор наук	70	10,5
Кандидат наук	366	55
Без степени	112	16,8
Профессор	24	3,6
Доцент	122	18,3
Без звания	145	21,8
Итого	665	100,0

17. Обучаетесь ли Вы в аспирантуре или докторантуре:	Абс.	%
Да, в докторантуре	8	1,2
Да, в аспирантуре	93	14
Нет, не обучаюсь	565	84,8
Итого	665	100,0

18. Ваша должность:	Абс.	%
Декан факультета	4	0,6
Зав. кафедрой	39	5,9
Профессор	58	8,7
Доцент	326	48,9

Старший преподаватель	125	18,8
Преподаватель, ассистент	114	17,1
Итого	665	100,0

19. В каком институте или на каком факультете Вы работаете?	Абс.	%
Юридический институт	58	8,7
Институт управления	43	6,5
Институт инженерных технологий и естественных наук	109	16,4
Медицинский институт	109	16,4
Институт экономики	56	8,4
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	74	11,1
Педагогический институт	103	15,5
Факультет журналистики	16	2,4
Факультет горного дела и природопользования	22	3,3
Социально-геологический факультет	40	6
Старооскольский филиал	36	5,4
Итого	665	100,0%

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
СОТРУДНИКИ

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Оснащением рабочего места]	
Затрудняюсь ответить	14	9,15
Не удовлетворен	45	29,41
Полностью удовлетворен	94	61,44
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Оптимальностью режима работы]	
Затрудняюсь ответить	19	12,42
Не удовлетворен	17	11,11
Полностью удовлетворен	117	76,47
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Обеспеченностью методической литературой]	
Затрудняюсь ответить	33	21,57
Не удовлетворен	25	16,34
Полностью удовлетворен	95	62,09
Общий итог	153	100,00

Названия строк	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.)]	
Затрудняюсь ответить	13	8,50
Не удовлетворен	6	3,92
Полностью удовлетворен	134	87,58
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете]	
Затрудняюсь ответить	47	30,72
Не удовлетворен	8	5,23
Полностью удовлетворен	98	64,05
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью повышения квалификации]	
Затрудняюсь	33	21,57

ответить		
Не удовлетворен	28	18,30
Полностью удовлетворен	92	60,13
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Перспективами карьерного роста]	
Затрудняюсь ответить	52	33,99
Не удовлетворен	32	20,92
Полностью удовлетворен	69	45,10
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Гарантиями занятости в соответствии с контрактом]	
Затрудняюсь ответить	48	31,37
Не удовлетворен	11	7,19
Полностью удовлетворен	94	61,44
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)]	
Затрудняюсь ответить	32	20,92
Не удовлетворен	58	37,91
Полностью удовлетворен	63	41,18
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости]	
Затрудняюсь ответить	45	29,41
Не удовлетворен	22	14,38
Полностью удовлетворен	86	56,21
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.)]	
Затрудняюсь ответить	57	37,25
Не удовлетворен	43	28,10
Полностью удовлетворен	53	34,64
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения]	
Затрудняюсь ответить	42	27,45
Не удовлетворен	72	47,06
Полностью удовлетворен	39	25,49
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Организацией охраны труда и его безопасности на факультете]	
Затрудняюсь ответить	28	18,30
Не удовлетворен	6	3,92
Полностью удовлетворен	119	77,78
Общий итог	153	100,0

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Взаимоотношениями в коллективе]	
Затрудняюсь ответить	11	7,19
Не удовлетворен	9	5,88
Полностью удовлетворен	133	86,93
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Отношением администрации факультета и университета]	
Затрудняюсь ответить	31	20,26
Не удовлетворен	18	11,76
Полностью удовлетворен	104	67,97
Общий итог	153	100,00

Названия строк	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)]	
Затрудняюсь ответить	48	31,37
Не удовлетворен	26	16,99
Полностью удовлетворен	79	51,63
Общий итог	153	100,00

Названия строк	Ваш пол:	
Женский	119	77,78
Мужской	34	22,22
Общий итог	153	100,00

Названия строк	Стаж Вашей профессиональной деятельности:	
1-3 года	40	26,14
4-5 лет	11	7,19
5-10 лет	21	13,73
Свыше 10 лет	81	52,94
Общий итог	153	100,0

Названия строк	В том числе в БелГУ:	
1-3 года	49	32,03
4-5 лет	15	9,80
5-10 лет	26	16,99
Свыше 10 лет	63	41,18
Общий итог	153	100,00

Названия строк	К какой из категорий относится Ваша должность:	
Административно-управленческий персонал	28	18,30
Научные работники	38	24,84
Обслуживающий персонал	1	0,65
Учебно-вспомогательный персонал	86	56,21
Общий итог	153	100,00

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
РАБОТОДАТЕЛИ

Таблица №1

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Да	271	97,5	±2,7
2	Нет	7	2,5	±1,8
	Итого ответивших:	278	100,0	

* Пропуски: 9 из 287 (3,1%)

Таблица №2

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Высокий	138	50,2	±5,8
2	Удовлетворительный	124	45,1	±5,7
3	Неудовлетворительный	5	1,8	±1,5
4	Затрудняюсь оценить	8	2,9	±1,9
	Итого ответивших:	275	100,0	

* Пропуски: 12 из 287 (4,2%)

Таблица №3

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

N	Подвопросы:	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Валидные:
1	Уровнем теоретической подготовки по специальности	91,3	3,1	5,6	287(100,0%)
2	Наличием профессиональных умений, практических навыков	76,8	12,0	11,3	284(100,0%)
3	Уровнем компьютерной грамотности	81,1	7,0	11,9	285(100,0%)
4	Наличием управленческих знаний, умений, навыков (способность анализировать ситуацию, планировать деятельность, принимать решения, прогнозировать последствия решений и др.)	53,3	15,3	31,4	287(100,0%)
5	Наличием навыков самоменеджмента (умением организовать рабочее место, рационально использовать рабочее время и др.)	59,3	13,3	27,4	285(100,0%)
6	Наличием навыков самообучения	72,8	7,4	19,8	283(100,0%)
7	Умением работать в коллективе	92,0	3,1	4,9	286(100,0%)
8	Инициативностью	68,9	14,0	17,1	286(100,0%)
9	Ответственностью	82,2	8,0	9,8	287(100,0%)
10	Коммуникабельностью	88,5	3,1	8,4	286(100,0%)
11	Способностью взять ответственность на себя	52,8	12,9	34,3	286(100,0%)
12	Добросовестностью	88,1	3,5	8,4	286(100,0%)
13	Хорошей обучаемостью и стремлением к новым знаниям	77,7	5,6	16,7	287(100,0%)
14	Способностями к творчеству, инновациям	57,2	9,1	33,7	285(100,0%)
15	Исполнительской дисциплиной	86,6	3,9	9,5	283(100,0%)

16	Целеустремленностью, желанием работать и проявить себя	77,3	5,2	17,5	286(100,0%)
17	Умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям	74,4	6,7	18,9	285(100,0%)

Таблица №4

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Уровень теоретической подготовки по профессии	109	40,5	±5,6
2	Наличие профессиональных умений, практических навыков	176	65,4	±5,6
3	Наличие управленческих знаний, умений, навыков	34	12,6	±3,7
4	Уровень компьютерной грамотности	43	16,0	±4,1
5	Наличие навыков самоменеджмента	9	3,3	±2,0
6	Наличие навыков самообучения	40	14,9	±4,0
7	Умение быстро и легко адаптироваться к новым условиям	45	16,7	±4,2
8	Инициативность	10	3,7	±2,1
9	Коммуникабельность	5	1,9	±1,5
10	Хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям	40	14,9	±4,0
11	Добросовестность	31	11,5	±3,6
12	Ответственность	50	18,6	±4,4
13	Способности к творчеству, инновациям	8	3,0	±1,9
14	Исполнительская дисциплина	22	8,2	±3,1
15	Целеустремленность, желание работать и проявить себя	28	10,4	±3,4
16	Умение работать в коллективе	21	7,8	±3,0
17	Другое	0	0,0	±0,0
18	Затрудняюсь ответить	0	0,0	±0,0
	Сумма:	671	249,4	
	Итого ответивших:	269	100,0	

* Пропуски: 18 из 287 (6,3%)

Таблица №5

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Да	261	92,9	±3,3
2	Нет	3	1,1	±1,2
3	Затрудняюсь ответить	17	6,0	±2,7
	Итого ответивших:	281	100,0	

* Пропуски: 6 из 287 (2,1%)

Таблица №6

6. Имеете ли Вы опыт такого сотрудничества?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Да	213	76,3	±5,1
2	Нет	66	23,7	±4,9
	Итого ответивших:	279	100,0	

* Пропуски: 8 из 287 (2,8%)

Таблица №7

**7. Если да, то в какой степени Вы удовлетворены следующими аспектами его организации: :
Организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам
качества подготовки выпускников**

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Удовлетворен	209	86,0	±5,2
2	Не удовлетворен	12	4,9	±2,3
3	Затрудняюсь ответить	22	9,1	±3,1
	Итого ответивших:	243	100,0	

* Пропуски: 44 из 287 (15,3%)

** Среднее(индекс): Нерасч.

Таблица №8

**7. Если да, то в какой степени Вы удовлетворены следующими аспектами его организации: :
Возможностью участия в образовательном процессе (создание совместных спецкурсов,
образовательных программ различных уровней, привлечение практиков к проведению занятий)**

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Удовлетворен	184	76,0	±5,6
2	Не удовлетворен	17	7,0	±2,7
3	Затрудняюсь ответить	41	16,9	±4,1
	Итого ответивших:	242	100,0	

* Пропуски: 45 из 287 (15,7%)

** Среднее(индекс): Нерасч.

Таблица №9

**7. Если да, то в какой степени Вы удовлетворены следующими аспектами его организации: :
Возможностью сотрудничества по привлечению выпускников на работу в свою организацию (участие
в Днях карьеры, проведение практик, стажировок, создание базовой кафедры)**

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Удовлетворен	207	85,5	±5,2
2	Не удовлетворен	9	3,7	±2,0
3	Затрудняюсь ответить	26	10,7	±3,3
	Итого ответивших:	242	100,0	

* Пропуски: 45 из 287 (15,7%)

** Среднее(индекс): Нерасч.

Таблица №10

**7. Если да, то в какой степени Вы удовлетворены следующими аспектами его организации: :
Реагированием администрации университета на Ваши запросы и жалобы**

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Удовлетворен	174	72,2	±5,7
2	Не удовлетворен	11	4,6	±2,2
3	Затрудняюсь ответить	56	23,2	±4,6
	Итого ответивших:	241	100,0	

* Пропуски: 46 из 287 (16,0%)

** Среднее(индекс): Нерасч.

Таблица №11

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Целевая подготовка специалистов для организации	64	23,4	±4,8
2	Переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ»	104	38,1	±5,6
3	Прохождение практики и стажировки в организации	199	72,9	±5,3

	студентами НИУ «БелГУ»			
4	Привлечение студентов для временной, сезонной работы в организации	90	33,0	±5,4
5	Привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации	123	45,1	±5,7
6	Совместная профориентационная работа	74	27,1	±5,1
7	Совместная проектная и научно-исследовательская деятельность	44	16,1	±4,2
8	Проведение мастер-классов, семинаров для студентов и выпускников НИУ «БелГУ»	27	9,9	±3,4
9	Оценка проектов, выпускных квалификационных работ по направлениям деятельности организации	20	7,3	±3,0
10	Довузовская подготовка абитуриентов	7	2,6	±1,8
11	Открытие новых кафедр	6	2,2	±1,7
12	Разработка рабочих программ, программ учебной практики	16	5,9	±2,7
13	Другое	2	0,7	±1,0
	Сумма:	776	284,2	
	Итого ответивших:	273	100,0	

* Пропуски: 14 из 287 (4,9%)

Таблица №12

10. Хотели бы Вы выступать заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Да	142	52,0	±5,8
2	Нет	26	9,5	±3,3
3	Затрудняюсь ответить	105	38,5	±5,6
	Итого ответивших:	273	100,0	

* Пропуски: 14 из 287 (4,9%)

Таблица №13

11. На что следует сделать дополнительный акцент при подготовке выпускников БелГУ? (укажите не более 4-х вариантов ответа)

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Правовая грамотность	92	36,1	±5,4
2	Компьютерные и информационные технологии	79	31,0	±5,2
3	Основы государственной службы	31	12,2	±3,6
4	Государственное строительство	10	3,9	±2,1
5	Практическая психология	61	23,9	±4,7
6	Организация информационно-аналитической работы	46	18,0	±4,3
7	Менеджмент в профессиональной сфере	63	24,7	±4,8
8	Основы бухгалтерского учета	11	4,3	±2,2
9	Организация научной деятельности	17	6,7	±2,7
10	Реализация социальной политики	12	4,7	±2,3
11	Управление персоналом, работа с кадрами	22	8,6	±3,1
12	Экономический анализ	11	4,3	±2,2
13	Делопроизводство	37	14,5	±3,9
14	Политическое управление	3	1,2	±1,2
15	Обеспечение связей с общественностью (PR)	15	5,9	±2,6
16	Проектное управление	21	8,2	±3,0
17	Другое	15	5,9	±2,6

18	Затрудняюсь ответить	20	7,8	±3,0
	Сумма:	566	222,0	
	Итого ответивших:	255	100,0	

* Пропуски: 32 из 287 (11,1%)

Таблица №14

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Юридический институт	47	16,7	±4,3
2	Институт управления	47	16,7	±4,3
3	Институт инженерных технологий и естественных наук	10	3,6	±2,1
4	Медицинский институт	74	26,3	±5,1
5	Институт экономики	39	13,9	±4,0
6	Факультет горного дела и природопользования	5	1,8	±1,5
7	Педагогический институт	83	29,5	±5,3
8	Факультет журналистики	8	2,8	±1,9
9	Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	37	13,2	±3,9
10	Социально-теологический факультет	19	6,8	±2,9
11	Алексеевский филиал	4	1,4	±1,4
12	Старооскольский филиал	6	2,1	±1,7
	Сумма:	379	134,9	
	Итого ответивших:	281	100,0	

* Пропуски: 6 из 287 (2,1%)

Таблица №15

В заключение просим Вас сообщить сферу деятельности Вашей организации?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших	%ошибки
1	Армия, милиция	3	1,3	±1,2
2	Государственное управление и органы местного самоуправления	28	12,0	±3,4
3	Жилищное и коммунальное хозяйство	1	0,4	±0,7
4	Медицина, здравоохранение	55	23,6	±4,6
5	Наука и образование, культура	79	33,9	±5,2
6	Общественные организации, политические партии и движения	5	2,1	±1,5
7	Средства массовой информации (электронные и печатные)	2	0,9	±1,0
8	Строительство и недвижимость	1	0,4	±0,7
9	Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	4	1,7	±1,4
10	Производство, промышленность	4	1,7	±1,4
11	Рекламные агентства, консалтинговые агентства, исследовательские компании	1	0,4	±0,7
12	Связь, телекоммуникации	1	0,4	±0,7
13	Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	1	0,4	±0,7
14	Социальное обеспечение	9	3,9	±2,0
15	Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	2	0,9	±1,0
16	Суд, адвокатура (право), прокуратура	23	9,9	±3,1

17	Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	1	0,4	±0,7
18	Финансы и страхование, банковское дело	13	5,6	±2,4
	Итого ответивших:	233	100,0	

* Пропуски: 54 из 287 (18,8%)