

Министерство образования и науки Российской
Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования

«Белгородский государственный
национальный исследовательский
университет»

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей

2018 год

Белгород, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика исследования.....	4
2. Методика проведения исследования.....	11
3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ».....	21
3.1. Оценка условий, созданных абитуриентам для поступления в НИУ «БелГУ».....	21
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 высшего профессионального образования	57
3.4. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты) качеством образовательных услуг	88
3.5. Оценка удовлетворенности обучающихся в НИУ «БелГУ» на уровне дополнительного профессионального образования качеством образовательных услуг.....	102
3.6. Оценка удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности.....	114
3.7. Оценка удовлетворенности сотрудников НИУ «БелГУ» условиями, созданными для профессиональной деятельности.....	129
3.8. Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников НИУ «БелГУ».....	140
3.9. Оценка удовлетворенности родителей образовательной средой НИУ «БелГУ».....	150
4. Общие выводы и рекомендации.....	156
<i>Приложения.....</i>	<i>169</i>
<i>Приложение 1 Программа мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг.....</i>	<i>158</i>
<i>Приложение 2. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Студенты-бакалавры.....</i>	<i>189</i>
<i>Приложение 3. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Студенты-магистранты.....</i>	<i>195</i>
<i>Приложение 4. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Абитуриенты.....</i>	<i>200</i>

<i>Приложение 5. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Аспиранты и молодые ученые.....</i>	<i>212</i>
<i>Приложение 6. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Слушатели ДПО.....</i>	<i>217</i>
<i>Приложение 7. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Преподаватели.....</i>	<i>223</i>
<i>Приложение 8. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Сотрудники.....</i>	<i>233</i>
<i>Приложение 9. Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества. Работодатели.....</i>	<i>237</i>
<i>Приложение 10. Уровни удовлетворенности клиентов показателями системы менеджмента качества.....</i>	<i>247</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;
- родители.

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» 2018 года выступал факультет (институт), на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 414 абитуриентов (таблицы 10,11).

Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 4241 респондентов, в том числе получающих образовательные услуги:

- по программам высшего профессионального образования – 3750 бакалавров и магистрантов (бакалавров 3219, магистрантов 531), ошибка выборки 1,6%, доверительный интервал 95%;
- по программам послевузовского профессионального образования – 269 аспирантов, ошибка выборки 5%, доверительный интервал 95%;
- по программам дополнительного профессионального образования – 222 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).

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

Институт/Факультет	Количество	
	абс.	%
Юридический институт	293	9,1
Институт экономики и управления	338	10,5
Институт инженерных и информационных технологий	108	5,6
Медицинский институт	322	10
Институт общественных наук и массовых коммуникаций	274	8,5

Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	283	8,8
Педагогический институт	560	17,4
Институт наук о земле	67	2,1
Институт биологии, химии и фармакологии	187	5,8
Медицинский колледж	376	11,7
Старооскольский филиал	177	5,5
Инжиниринговый колледж	162	5
Всего:	3219	100,00

Таблица 2

Распределение бакалавров НИУ «БелГУ» по курсам

Курс обучения	Количество	
	абс.	%
Первый	835	25,9
Второй	901	28,0
Третий	560	17,4
Четвертый	692	21,5
Пятый	211	6,6
Шестой	20	0,6
Всего:	3219	100,0

Таблица 3

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

Институт/Факультет	абс.	%
Юридический институт	48	9,1
Институт экономики и управления	87	16,5
Институт инженерных и информационных технологий	105	19,9
Медицинский институт	44	8,3
Институт общественных наук и массовых коммуникаций	65	12,3
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	28	5,3
Педагогический институт	83	15,7
Институт наук о земле	31	5,9
Институт биологии, химии и фармакологии	37	7
Общий итог	528	100,00

Таблица 4

Распределение магистрантов НИУ «БелГУ» по курсам

Курс обучения	абс.	%
Второй	320	60,3
Первый	211	39,7
Общий итог	531	100,00

Таблица 5

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

Факультет, институт, филиал	абс.	%
Юридический институт		9,7

Педагогический институт		10,9
Медицинский институт		15,2
Медицинский институт. Медицинский колледж		0
Институт межкультурной коммуникации и международных отношений		5,2
Институт экономики и управления		10,8
Институт инженерных и цифровых технологий		20,1
Институт наук о Земле		7,8
Институт фармации, химии и биологии		11,8
Институт общественных наук и массовых коммуникаций		8,5
Общий итог	269	100,00

Таблица 6

Распределение слушателей ДПО по видам образовательной программы

Значения	Абс.	%
Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки	106	47,7
Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации	109	49,1
Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации полностью или частично в форме стажировки	7	3,2
Общий итог	222	100

Таблица 7

Распределение слушателей ДПО по сферам профессиональной деятельности

Значения	Абс.	%
1. Бытовое обслуживание	0	0
2. Государственное и/или муниципальное управление	47	21,9
3. Информационные системы, технологии, связь	6	2,8
4. Малый и средний бизнес	12	5,5
5. Медицина	106	47,7
6. Менеджмент (управление)	1	0,5
7. Образование и воспитание (социально-психологическая деятельность)	24	10,7
8. Природопользование (экология и охрана)	0	0
9. Промышленность	5	2,4
10. Социального обслуживания	4	1,8
11. Средства массовой информации	1	0,5
12. Туризм, отдых, путешествия	1	0,5
13. Финансово-кредитная сфера	1	0,5
14. Юриспруденция	0	0
15. Другое	14	5,2
Общий итог	222	100

Таблица 8

Распределение слушателей ДПО по отделам, предоставляющим образовательные программы

Значения	Абс.	%
Центр дополнительного медицинского и фармацевтического образования, аккредитации и сертификации (рук. Хощенко Юрий Александрович)	7	2,8
Высшая школа управления (рук. Говоруха Наталья Сергеевна)	58	23,2
НУЦИЯ (рук. Перевышина Ирина Рашидовна)	2	0,8
НОППЦ «Ресурс» (рук. Исаев Илья Федорович)	84	37,8
ДПО медколледж (рук. Крикун Евгений Николаевич)	66	29,7
НОЦ «Юрист-Эксперт» (рук. Тычинин Сергей Владимирович)	1	0,5
Центр иноязычного образования и академической мобильности (рук. Цурикова Лариса Владимировна)	6	2,7
НОЦ «Фармация»	32	14,4
Управление дополнительного образования (рук. Кирий Наталья Владимировна)	4	1,8

Таблица 9

Распределение абитуриентов по месту их проживания

Значения	Абс.	%
Город	263	65,3
Сельская местность	140	34,7
Общий итог	403	100,0

Таблица 10

Распределение абитуриентов по институтам и факультетам НИУ "БелГУ"

Значения	Частота	%от ответивших
Юридический институт	25	7,0
Институт экономики и управления	30	8,4
Институт инженерных и цифровых технологий	46	12,8
Медицинский институт	28	7,8
Институт наук о Земле	30	8,4
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	15	4,2
Педагогический институт	142	39,7
Факультет журналистики	23	6,4
Институт фармации, химии и биологии	7	2,0
Социально-геологический факультет	12	3,4
Общий итог	358	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 624 преподавателей (таблицы 11, 12, 13, 14, 15) – ошибка выборки 3%, доверительный интервал 99%, и 160 сотрудников, ошибка выборки 5%, доверительный интервал 95% (таблица 16).

Таблица 12

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

Институт, факультет, филиал	Абс.	%
Институт инженерных технологий и естественных наук	96	16,13
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	81	13,61
Институт управления	55	9,24
Институт экономики	40	6,72
Медицинский институт	73	12,27
Педагогический институт	101	16,97
Социально-теологический факультет	21	3,53
Старооскольский филиал	25	4,20
Факультет горного дела и природопользования	37	6,22
Факультет журналистики	12	2,02
Юридический институт	54	9,08
Общий итог	595	100,00

Таблица 13

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

Укажите, пожалуйста, наличие степени и звания	Количество ответов	
Доктор наук	54	8,7
Кандидат наук	339	54,3
Без степени	115	18,4
Профессор	23	3,7
Доцент	165	26,4
Без звания	217	34,8
Всего	624	100,0

Таблица 14

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

Должности преподавателей	Количество	
	абс.	%
Декан факультета	8	1,3
Зав. Кафедрой	40	6,4
Профессор	42	6,7
Доцент	295	47,3
Старший преподаватель	105	16,8
Преподаватель, ассистент	134	21,5
Общий итог	624	100,0

Таблица 15

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

Стаж	абс.	%
------	------	---

1-3 года	99	15,9
4-5 лет	33	5,3
5-10 лет	123	19,7
Свыше 10 лет	369	59,1
Общий итог	624	100,0

Таблица 16

Распределение преподавателей НИУ «БелГУ» по квотным признакам (обучение в докторантуре или аспирантуре)

Обучаетесь ли Вы в аспирантуре или докторантуре	Количество ответов	
Да, в докторантуре	12	1,9
Да, в аспирантуре	75	12,0
Нет, не обучаюсь	537	86,1
Всего	624	100,0

Таблица 17

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

№	Ваш пол	Абс.	%
1.	Мужской	20	12,5
2.	Женский	140	87,5
Общий итог		160	100,0

Таблица 18

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

№	Стаж Вашей профессиональной деятельности	Абс.	%
1.	1-3 года	45,0	28,1
2.	4-5 лет	12	7,5
3.	5-10 лет	25	15,6
4.	Свыше 10 лет	78	48,8
Общий итог		160	100,0

Таблица 19

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

№	В том числе в БелГУ	Абс.	%
1.	1-3 года	61	38,1
2.	4-5 лет	12	7,5
3.	5-10 лет	27	16,9
4.	Свыше 10 лет	60	37,5
Общий итог		160	100,0

Таблица 20

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

№	К какой из категорий относится Ваша должность?	Абс.	%
1.	Научные работники	36	22,5
2.	Обслуживающий персонал	2	1,2
3.	Административно-управленческий персонал	24	15,0
4.	Учебно-вспомогательный персонал	98	61,3
Общий итог		160	100,0

В рамках проведения внутривузовского мониторинга в качестве респондентов была использована такая важная для подведения итогов исследования группа как работодатели. Выборочная совокупность составила 246 организаций из различных сфер деятельности и принимающих выпускников от различных Институты и факультетов НИУ «БелГУ» (таблицы 21, 22).

Таблица 21

Распределение работодателей по сферам деятельности организации

Сферы деятельности	%
Армия, милиция	0,4
Государственное управление и органы местного самоуправления	6,9
Жилищное и коммунальное хозяйство	0,4
Медицина, здравоохранение	29,7
Наука и образование, культура	33,7
Общественные организации, политические партии и движения	0,8
Средства массовой информации (электронные и печатные)	0,8
Строительство и недвижимость	1,2
Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	0,0
Производство, промышленность	8,9
Рекламные агентства, консалтинговые агентства, исследовательские компании	9,3
Связь, телекоммуникации	3,3
Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	0,8
Социальное обеспечение	4,5
Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	6,1
Суд, адвокатура (право), прокуратура	3,7
Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	1,6
Финансы и страхование, банковское дело	0,4
Общий итог	100,0

Таблица 22

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

Институт/филиал	

	%
Юридический институт	12,1
Институт экономики и управления	10,1
Институт инженерных и информационных технологий	8,9
Медицинский институт	18,5
Институт наук о Земле	6,0
Педагогический институт	29,0
Институт фармации, биологии и химии	12,5
Институт общественных наук и массовых коммуникаций	6,0
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	2,0
Инжиниринговый колледж	2,4
Медицинский колледж	20,2
Старооскольский филиал	6,0

В 2018 году были опрошены родители выборочных структурных подразделений, для получения дополнительной информации о существующей ситуации в сфере реализации образовательных услуг. Распределение родителей по структурным подразделениям представлено в таблице 23-26.

Таблица 23

Распределение опрошенных родителей по институтам и факультетам НИУ «БелГУ»

На каком факультете или в каком институте учится или собирается учиться Ваш ребенок	Абс.	%
Юридический институт	6	1,8
Институт экономики и управления	9	2,8
Институт инженерных и информационных технологий	3	0,9
Медицинский институт	9	2,8
Институт наук о Земле	1	0,3
Педагогический институт	5	1,5
Институт фармации, биологии и химии	0	0,0
Социально-геологический факультет	31	9,5
Факультет журналистики	37	11,3
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	4	1,2
Инжиниринговый колледж	76	23,3
Медицинский колледж	53	16,3
Старооскольский филиал	92	28,2
Итого	326	100,0

Таблица 24

Распределение опрошенных родителей по полу

Ваш пол:	Абс.	%
Мужской	53	15,9

Женский	280	84,1
Итого	333	100,0

Таблица 25

Распределение опрошенных родителей по образовательным программам НИУ «БелГУ»

Если Ваш ребенок уже учится в университете, то Ваша образовательная программа:	Абс.	%
Бакалавриат	193	74,5
Специалитет	62	23,9
Магистратура	4	1,5
Итого	259	100,0

Таблица 26

Распределение опрошенных родителей по курсам обучения

Если Ваш ребенок уже учится в университете, укажите Ваш курс:	Абс.	%
Первый	143	46,0
Второй	93	29,9
Третий	45	14,5
Четвертый	29	9,3
Пятый	0	0,0
Шестой	0	0,0
Итого	311	100,0

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

Сроки проведения исследования: июнь 2018 – декабрь 2018 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 активнее используют возможность подать документы для поступления в несколько ВУЗов (58,6% по отношению к 47,2% 2017 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 (64,4%), либо по степени престижности университета (32,1%) (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 (71,3%). Можно отметить повышение для выпускников такой характеристики НИУ «БелГУ» как престижность университета по сравнению с прошлым годом (64,6%). Можно отметить повышение влияния учителей на мнение школьников: так в 2017 году совету педагогов при выборе учебного заведения последовало 4,8%, в 2018 году – 5,7%. Не может не порадовать тот факт, что некоторые внешние причины выбора учебного заведения, имеют небольшое количество почитателей: из-за низкого проходного балла (2,5%, в 2017 – 4,2%), из-за знакомств и связей (1,2%, 2017 – 1,2%). А вот такая причина как «из-за близости к дому» стала значимее в этом году для абитуриентов (19,5%, 2017 – 11,6%). Значимым становится выбор НИУ «БелГУ» по причине наличия друзей в его стенах (6,2%).



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 (63,0%) является получение знаний. Третья часть опрошенных (56,2%) видит главной целью поступления в ВУЗ обеспечение себя перспективой трудоустройства- диаграмма 3.1.3. Значимой является группа абитуриентов пришедших в наш вуз за «дипломом» (18,6%) – печально

также, что эта группа увеличилась по сравнению с прошлым годом в два раза (в 2017 году таких было 15,0%).



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 0,7%.

Подавляющее большинство опрошенных (71,0%) ответили, что выбранная ими специальность гарантирует трудоустройство в будущем, причем 30,2% из них абсолютно уверены в этом. По сравнению с прошлым годом, мы можем наблюдать небольшое повышение количества тех, кто уверен в своем трудоустройстве в будущем.

Десятая часть опрошенных (17,6%) утверждает, что выбранная ими специальность гарантирует частичное трудоустройство в будущем, отрицают возможность трудоустройства по своей специальности 2,4% (в 2016 году – 3,45%, в 2017 – 0,8%) (диагр. 3.1.4).

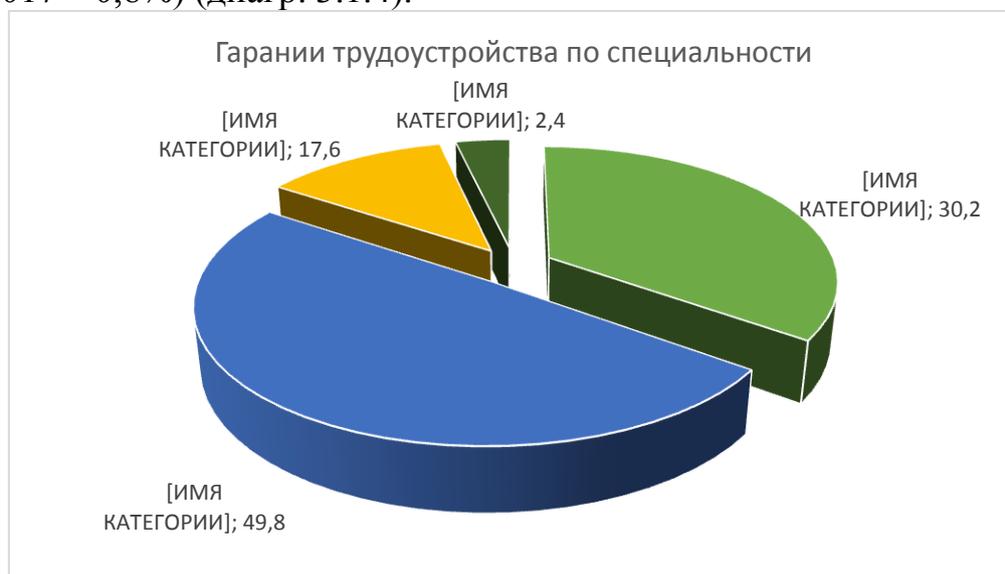


Диаграмма 3.1.4. Распределение ответов абитуриентов на вопрос:
«В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует
трудоустройство?»

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 2018 году, является сайт НИУ «БелГУ» опрошенных (47,5%), на втором месте – средства массовой информации (26,6% - снижение с 29,5% в 2017 году). Помимо этих источников абитуриенты получали информацию от родителей (18,5%), представителей университета (17,0%), от учителей (17,2%). Говоря о представителях университета, которые могут стать источником информации, можно заметить, что такой источник становится более значимым, по сравнению с прошлым годом (2016 – 5,3%, 2017 – 9,6%), как и приемная комиссия НИУ «БелГУ» (2016 – 0,5%, 2017 – 4,2%).

Следует отметить, что практически все опрошенные (99,0%) были удовлетворены полученной информацией в той или иной степени. Те, кто был не удовлетворен (это всего 1,0%), отмечали в качестве недостоверность и неактуальность 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 2018

году в круг профориентационной деятельности НИУ попало всего 26,4% абитуриентов, а в 2017 году – 18,3%) (диагр. 3.1.6).

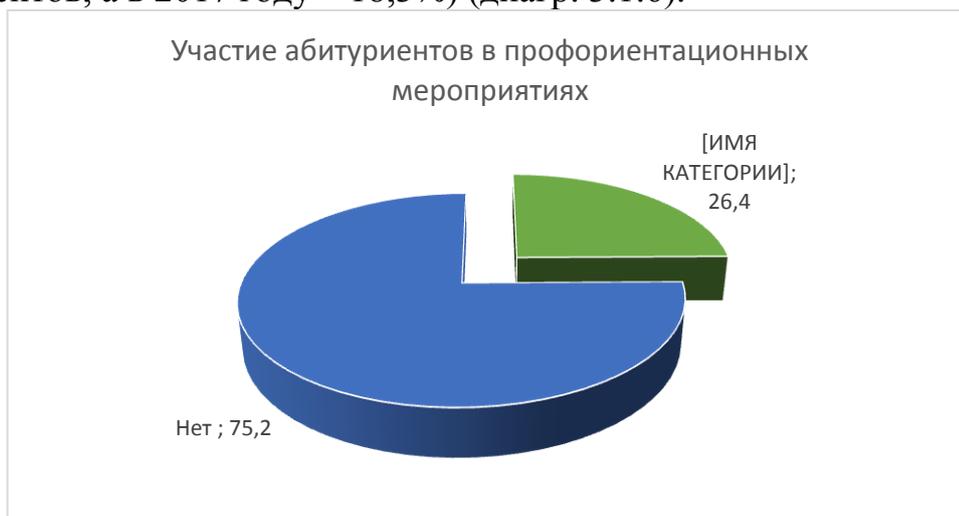


Диаграмма 3.1.6. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Участвовали ли Вы в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ "БелГУ"?»

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 (62,7%): так, помощь в выборе места учебы зафиксировало 28,2% респондентов, помощь в выборе специальности – 34,5%. 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 16,2% (в прошлом году таких было всего 17,5%) 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 (98,5%) удовлетворены ее работой. Те, кто был не удовлетворен (0,5%) работой комиссии отмечали очереди, неудобный график (15,0% от высказавших недовольствие), что они не имели возможности получить консультацию (15,0% от числа неудовлетворенных работой приемной комиссии).

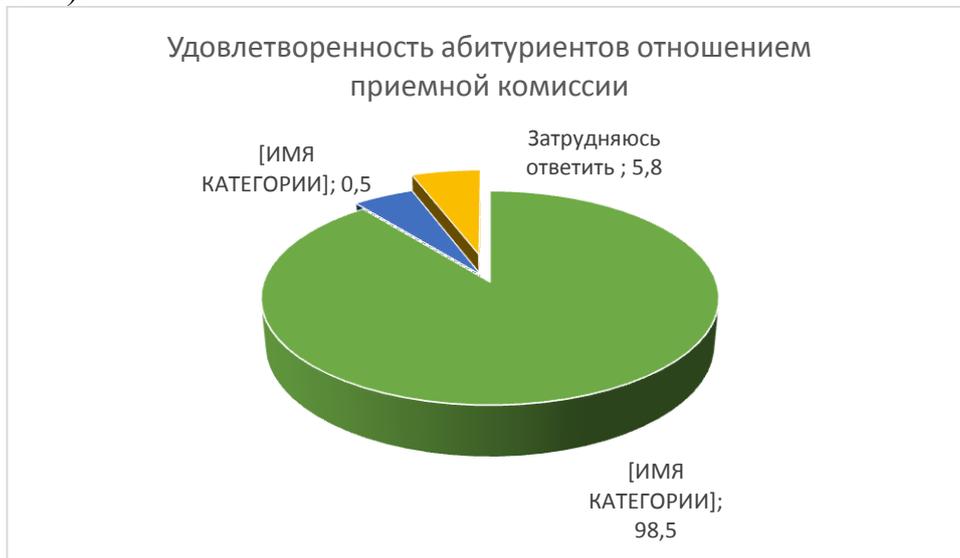


Диаграмма 3.1.8. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы отношением к Вам в приемной комиссии??»

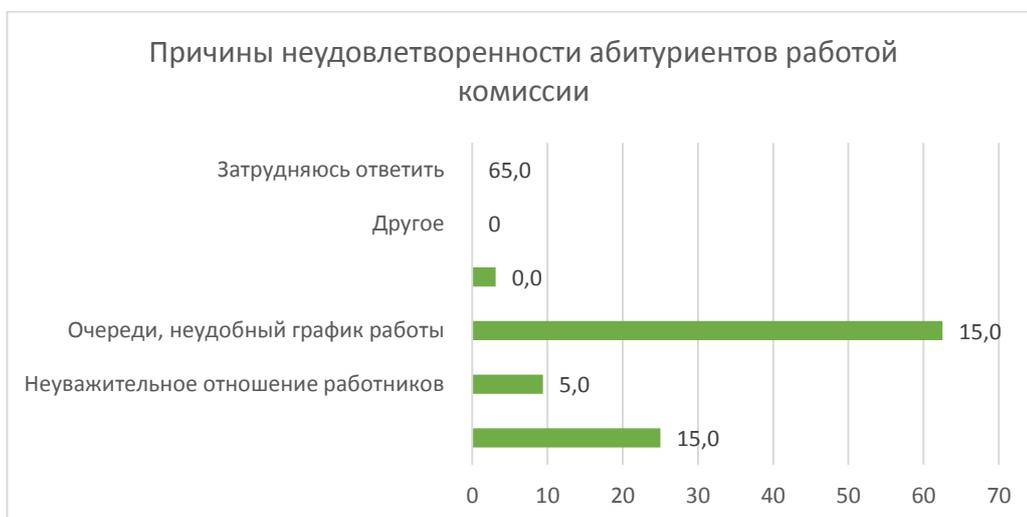


Диаграмма 3.1.9. Распределение ответов абитуриентов на вопрос: «Если нет, то что Вас не устраивает?»

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;
- 4) вовлеченность абитуриентов в профориентационные мероприятия университета по-прежнему невысока.

3.2. Оценка удовлетворенности студентов-бакалавров 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 2018 года. Методом сбора информации являлся анкетный онлайн опрос.

В ходе проведения социологического исследования нами были опрошены студенты-бакалавры и специалисты с первого по четвертый (пятый) курс включительно (с 2016 года магистранты переведены на отдельный замер в системе менеджмента качества). В опросе приняли участие студенты институтов управления и экономики, юридического, медицинского, педагогического, инженерных и цифровых технологий, наук о Земле, межкультурных коммуникаций и международных отношений, фармации, химии и биологии, общественных наук и массовых коммуникаций, инжинирингового и медицинского колледжей, Старооскольского филиала.

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 высоком уровне получаемых знаний (46,2%, в 2017 году этот показатель также был лидирующим), широком выборе специальностей (43,1%), современной инфраструктуре (30,9%) и возможности самореализации (28,7%).

Несколько реже отмечались такие варианты ответов как: безопасность и комфортность учебы (21%), наличие устоявшихся обычаев и традиций (17,9%). конкурентоспособность получаемого диплома (17,6%).



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 9,9%. Небольшое количество выборов получили и такие показатели как – приемлемая стоимость обучения (13,7%), доступность и полнота информации об университете (14,3%) и взаимная ответственность студентов и преподавателей (15,8%).

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 26,4% студентов, стала высокая стоимость обучения. К сожалению, увеличение стоимости обучения связано с объективными, независящими от вуза факторами. Около 11% опрошенных отмечают невысокий уровень получаемых знаний. Так же большая часть респондентов (42,0%) затруднились ответить на данный вопрос, что создает определенный информационный вакуум для анализа. Практически каждый десятый респондент (8,9%) указал низкий престиж получаемого диплома. Остальные

варианты ответов не превысили 10% рубеж и не показали значимой динамики.

Позитивным фактом является то, что 21,8% 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 48,6% опрошенных), стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (29,5%) и получить диплом (16,7%) (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 (50,9%), для 30,0% 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.

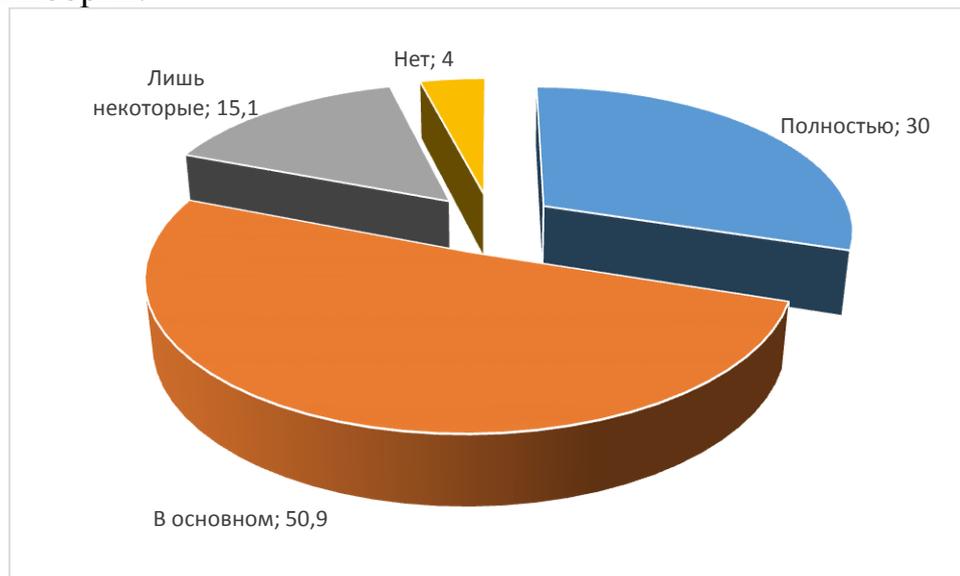


Диаграмма 3.2.4. Распределение ответов студентов на вопрос: «Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?»

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?» показало следующую картину. Почти половина опрошенных студентов (45,3%) уверены, что выбранная ими специальность в будущем гарантирует трудоустройство. Для 26,8% респондентов выбранная ими специальность полностью гарантирует трудоустройство, а вот 20,7 % не настолько в этом уверены и говорят лишь о частичной гарантии. Не уверены в своем трудоустройстве 7,2% опрошенных. Распределение студентов по группам уверенности осталось на уровне прошлого года, каких-либо существенных изменений не отмечается (диагр. 3.2.5).

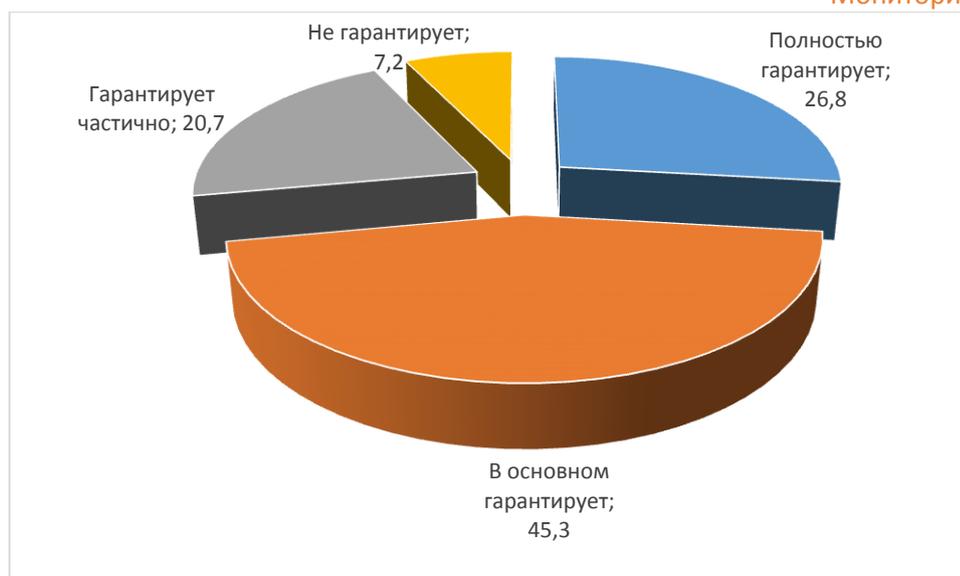


Диаграмма 3.2.5. Распределение ответов студентов первых и четвертых курсов на вопрос: «В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?»

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, графиком учебы, в той или иной степени, удовлетворено подавляющее большинство респондентов (на это указали 66,0% опрошенных студентов соответственно). Рассматривая данный показатель в динамике по сравнению с прошлыми годами, мы видим устойчивое снижение удовлетворенности по данному вопросу.

Удовлетворенность содержанием учебы, осталась на прежнем уровне в сравнении с прошлым годом. На данный момент данным аспектом удовлетворено практически 80% респондентов (78,1%).

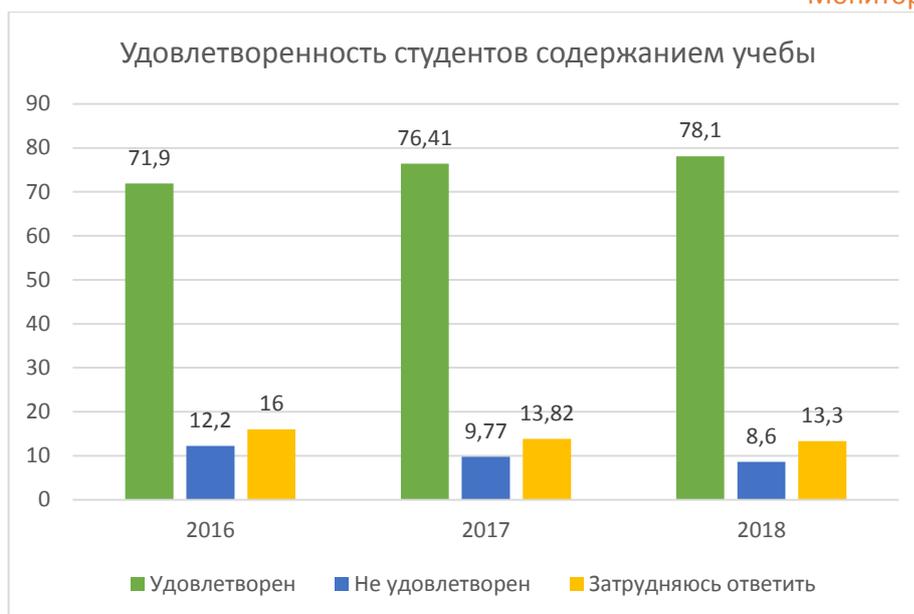


Диаграмма 3.2.6. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»

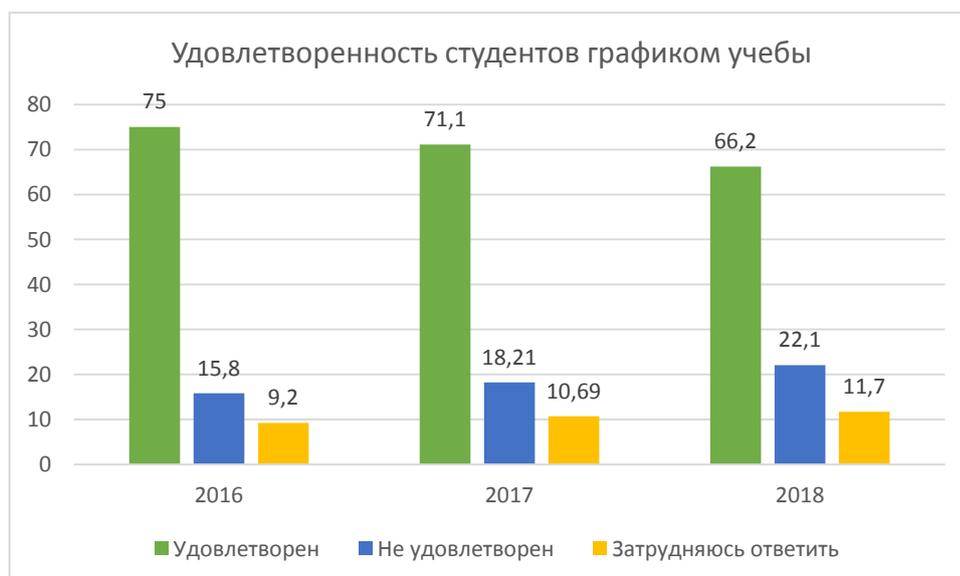


Диаграмма 3.2.7. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

В разрезе информации о возможности выбора специализации и дисциплин по выбору (диагр. 3.2.8) наблюдается положительная динамика – повышение удовлетворенности на 2%. За 2 года показатель удовлетворенности возможностями выбора специальности и вариативных дисциплин вырос на 5% (с 67,2% до 72,5%).

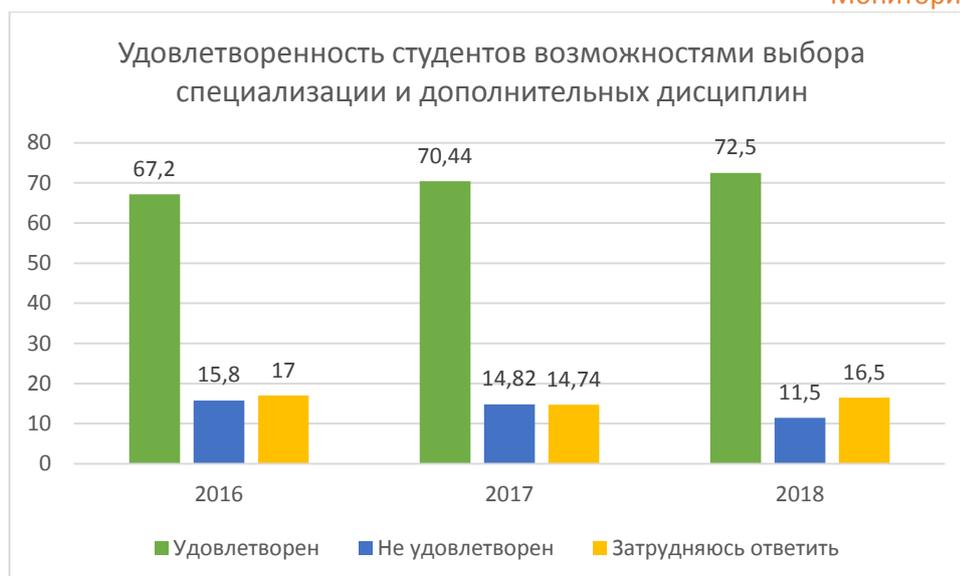


Диаграмма 3.2.8. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?»

Качество преподавания в НИУ «БелГУ» в 2018 году удовлетворяет подавляющее большинство респондентов (80,5%). По сравнению с данными прошлого года этот показатель практически не изменился (на 0,3%) (диаграмма 3.2.9).

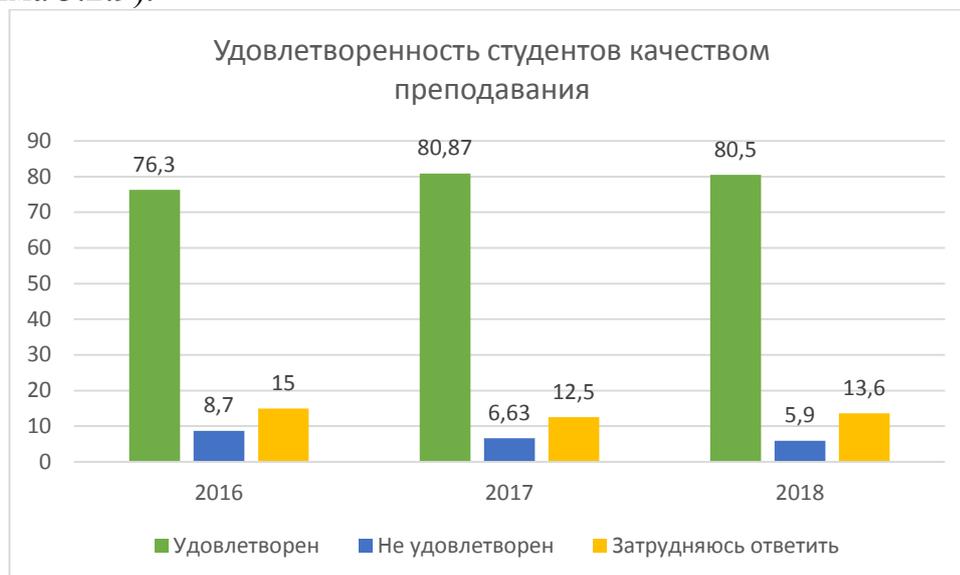


Диаграмма 3.2.9. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?»

Организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.) удовлетворены более половины студентов (72,0%). Вместе с тем каждый пятый респондент затруднился с ответом (19,7%), не удовлетворены этим аспектом образовательного процесса 8,3%. Данные представлены на диаграмме 3.2.10. Впервые с 2010 года наблюдается отрицательная динамика – снижение показателя более чем на 6%.

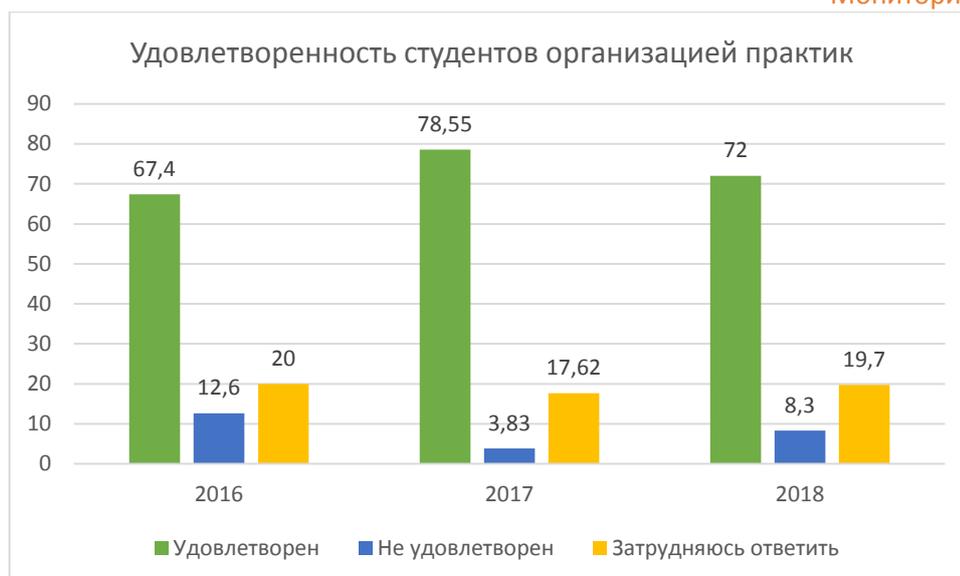


Диаграмма 3.2.10. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)?»

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 74,7%, однако наблюдается отрицательная динамика – с 78,6%. Можно отметить небольшое возрастание (на 1,4%) тех, кто не удовлетворен возможностью получения дополнительного образования.



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 (71,5%) – диаграмма 3.2.12, но, тем не менее, в этом вопросе мы также можем пронаблюдать отрицательную динамику – снижение с 75,7%.

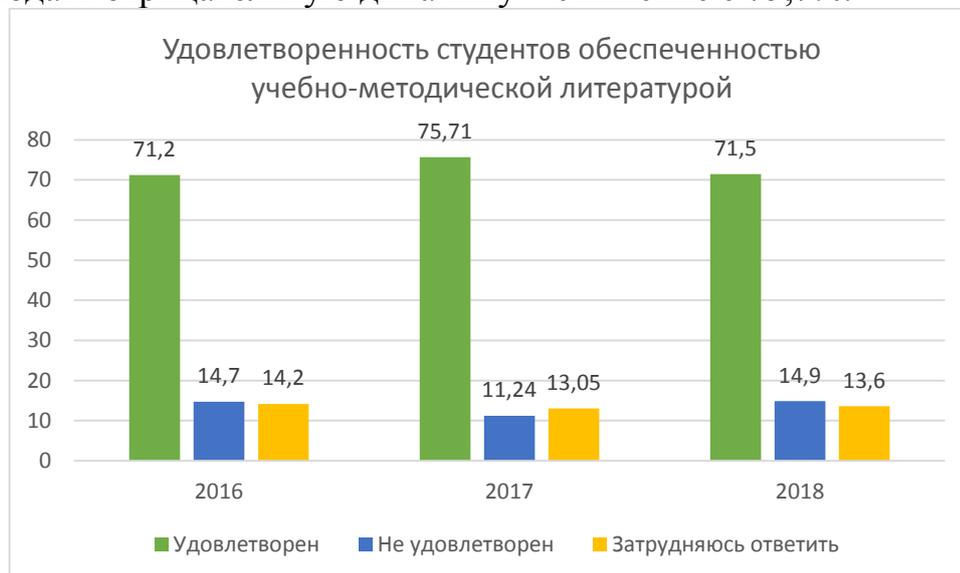


Диаграмма 3.2.12. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Диаграмма 3.2.13 отражает распределение ответов студентов на вопрос относительно удовлетворенности доступностью библиотек. Большинство (82,7%) респондентов удовлетворены работой библиотек, а именно режимом работы, простотой системы поиска и получения литературы, актуальность имеющихся в библиотеке источников информации и т.п. Следует отметить, что по сравнению с прошлым годом удовлетворенность по этому показателю снизилась практически на 5%.

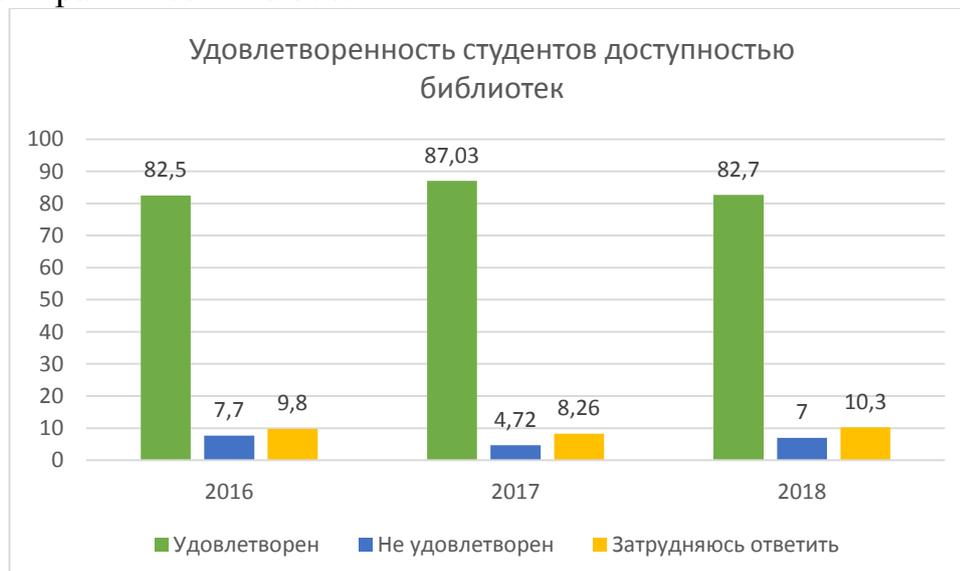


Диаграмма 3.2.13. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

Оценивая возможности получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет студенты высказались положительно (83,4%). Полученные данные, очевидно, свидетельствуют о заметном продвижении вуза по пути внедрения информационно-коммуникативных технологий (диагр. 3.2.14).

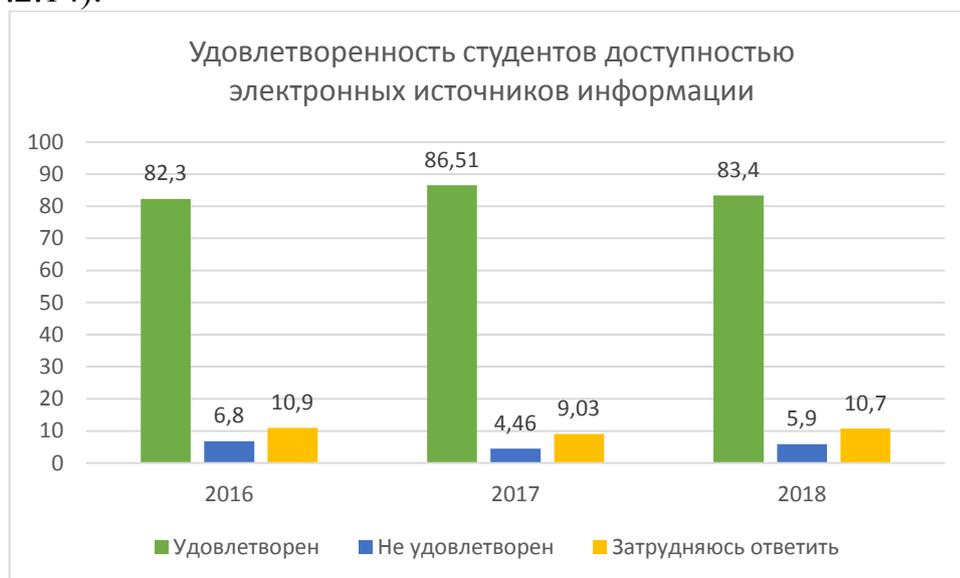


Диаграмма 3.2.14. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что показатели блока учебной деятельности находятся на достаточно высоком уровне: возможность получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет в этом блоке получил наиболее высокую оценку, самую низкую получил показатель удовлетворенности графиком учебы (диагр. 3.2.15). Следует так же обратить внимание на практическую неизменность (колебания в пределах статистической погрешности) или незначительную 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 22,5% – диаграмма 3.2.16. Прослеживается отрицательная тенденция снижения уровня удовлетворенности качеством питания по сравнению с 2017 годом (с 69,15%). Следует отметить, что показатель по данному вопросу вернулся к уровню 2016 года.

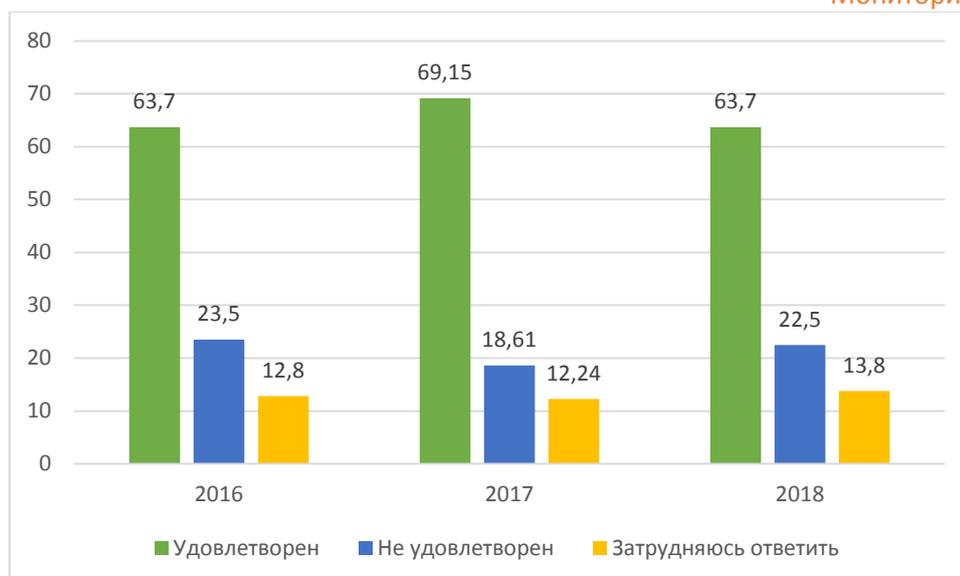


Диаграмма 3.2.16. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Результаты мониторинга показали, что возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости удовлетворены 57,4% респондентов, что незначительно изменилось по сравнению с 2017 годом. Уровень неудовлетворенности данным фактором несколько возрос. Данные представлены на диаграмме 3.2.17.

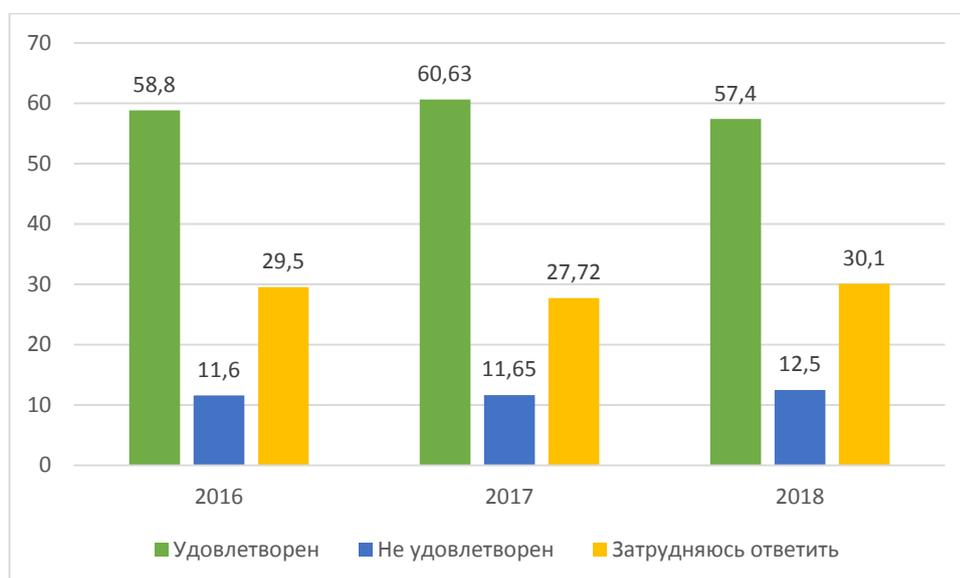


Диаграмма 3.2.17. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

За период 2010-2015 годов наблюдалась относительно небольшая положительная тенденция роста удовлетворенности студентов возможностями получения мер социальной поддержки. С 2015 года мы можем наблюдали положительную тенденцию, но данные за 2018 год говорят о том, что удовлетворенность данным показателем снижается и

составляет 63,1%. Таким образом, позиция находится в зоне средней удовлетворенности, стремится к ее верхней границе. Данные представлены на диаграмме 3.2.18.

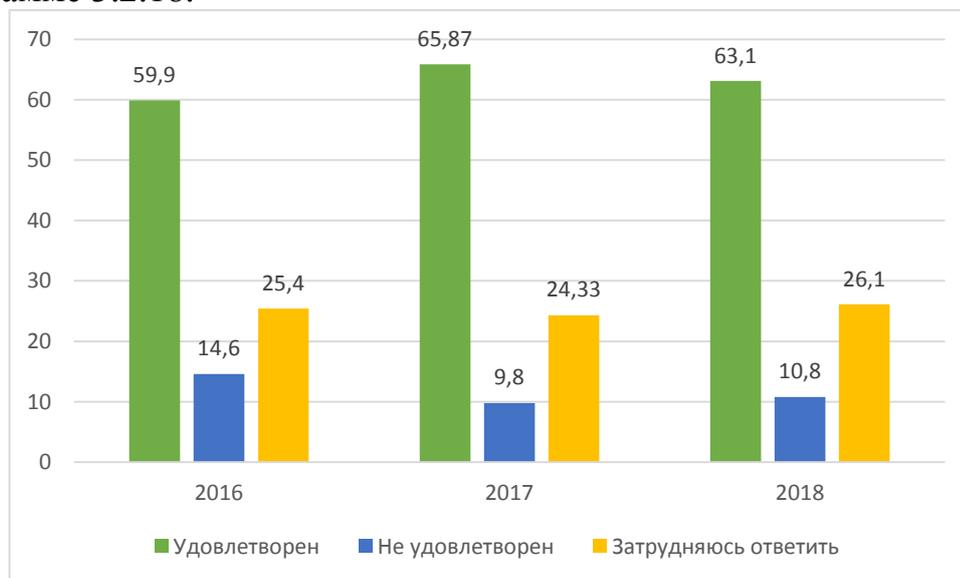


Диаграмма 3.2.18. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

Касательно удовлетворенности проживания в общежитии можно пронаблюдать следующую ситуацию. Большая часть респондентов, проживающих в общежитии удовлетворено данным аспектом изучения (82,0%). Количество неудовлетворенных осталось практически на прежнем уровне (18,0%).

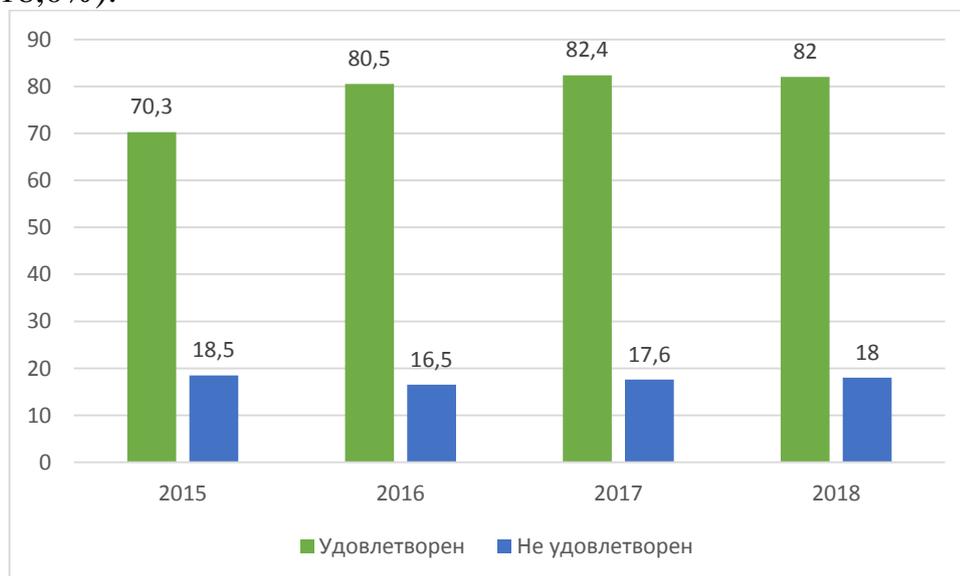


Диаграмма 3.2.19. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии?»

Снизилась удовлетворенность состоянием помещений – их чистотой и оснащенностью. Данный показатель закрепился в позиции среднего уровня удовлетворенности (76,0% респондентов говорят об удовлетворенности данным вопросом) – диаграмма 3.2.20.

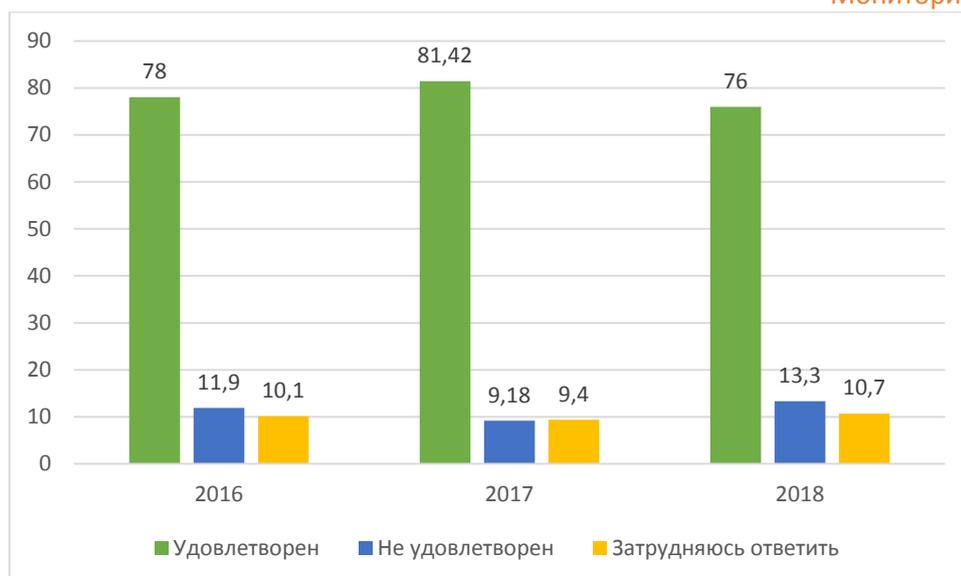


Диаграмма 3.2.20. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

В ходе оценки социально-бытовых условий студентов удалось выяснить, что, по каждому из показателей мы видим отрицательную динамику, которая отражается как в снижении количества студентов удовлетворенных ситуаций, так и в увеличении количества респондентов, дающих негативную оценку. Показатель удовлетворенности проживанием в общежитии, составляя исключение, перешел в низкий уровень в этом блоке СМК и требует более детального рассмотрения (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.

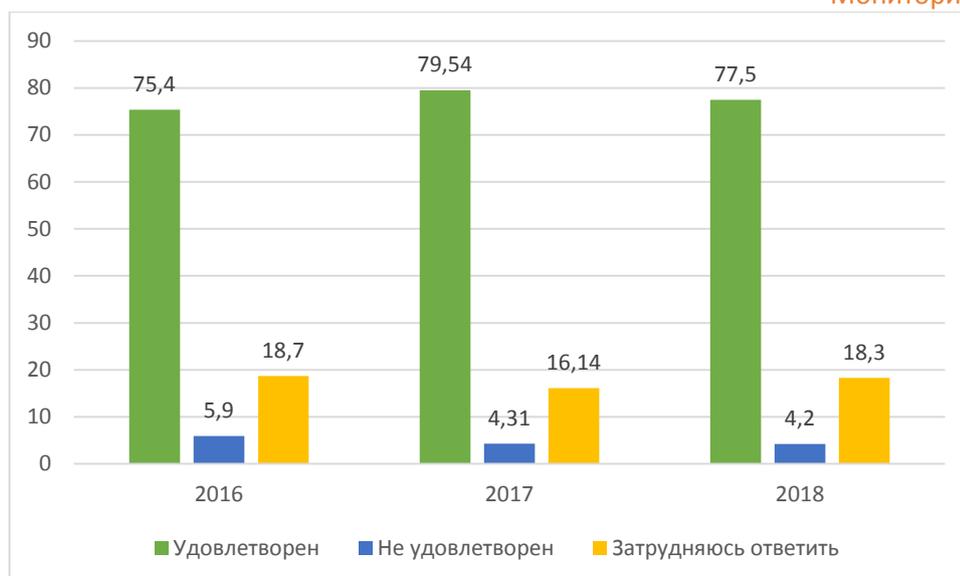


Диаграмма 3.2.22. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре?»

Так, например, условиями, созданными в университете для занятия научно-исследовательской деятельностью, удовлетворены 77,5% студентов. По сравнению с 2017 годом этот показатель немного уменьшился (диагр. 3.2.22). В целом, удовлетворенность студентов данным показателем не может не радовать и показывает адекватность выбранного курса по развитию научных потенций студенческой молодежи.

Уровень удовлетворенности возможностями творческого самовыражения в университете немного снизился, но все же остается на уровне высокой удовлетворенности (диагр. 3.2.23). В этом году он составил 81,5%. Уровень неудовлетворенности этим фактором остается на том же уровне и составляет в этом году 4,7%.

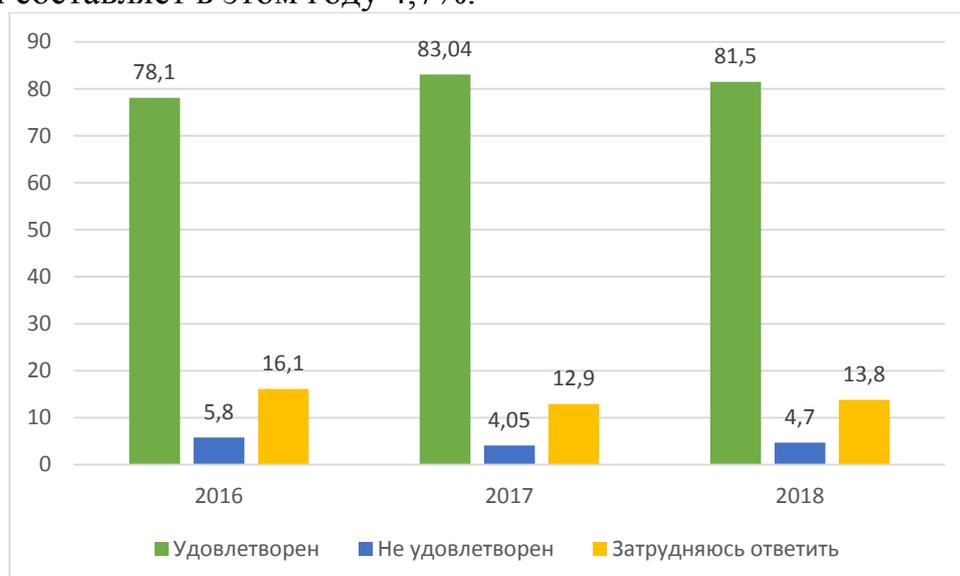


Диаграмма 3.2.23. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

Диаграмма 3.2.24 иллюстрирует распределение ответов студентов на вопрос относительно удовлетворенности признания успехов и достижений студентов. Доля удовлетворенных этим параметром деятельности университета немного ухудшилась в сравнении с 2017 годом (с 74,5% до 72,6%), но стремится перейти из среднего уровня удовлетворенности данным аспектом в высокий.

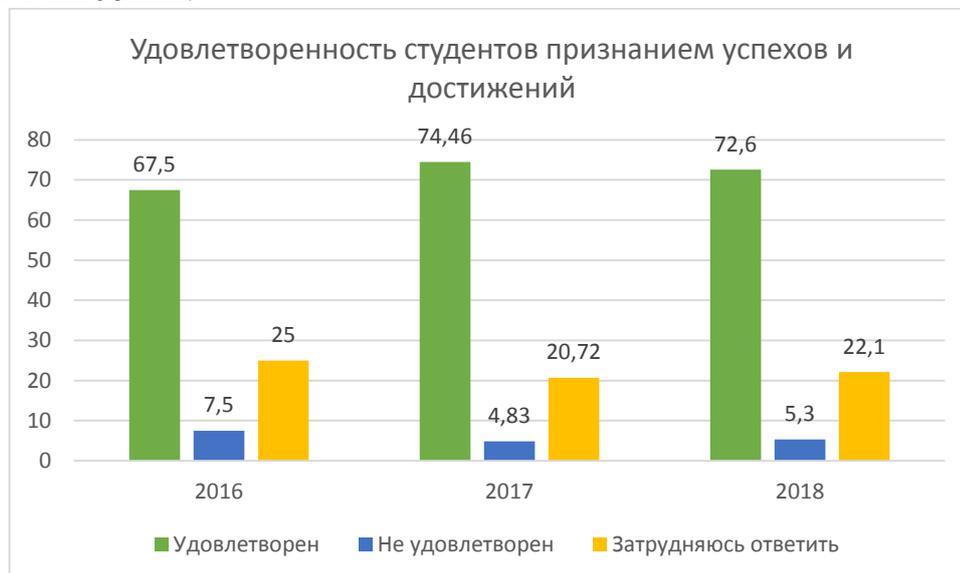


Диаграмма 3.2.24. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов, достижений?»

Можно сделать вывод, что существующая система мотивации студентов к творческим и научным достижениям успешна, но все еще требует некоторого совершенствования.

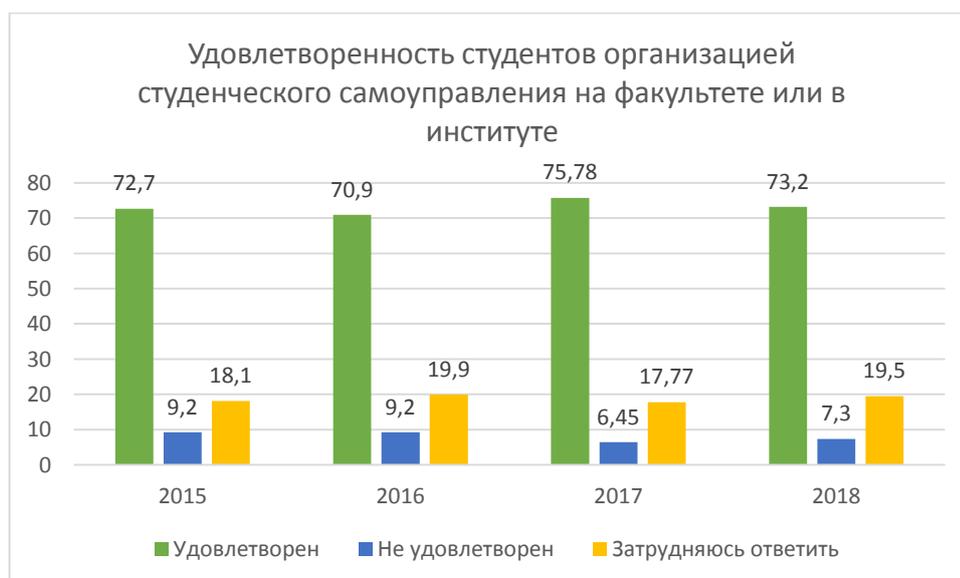


Диаграмма 3.2.25. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете или в институте?»

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 (73,2%). Чуть более 5% высказали неудовлетворение от этой деятельности (7,3%), а 19,5% затруднились ответить. 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, исключение составляет показатель удовлетворенности раскрытия творческого потенциала (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.

Подавляющее большинство опрошенных студентов удовлетворены отношениями с преподавателями, сотрудниками и администрацией университета (83,2%). Отмечается повышение показателя по сравнению с

предыдущим годом. Количества неудовлетворительно оценивших существующую ситуацию остается на прежнем уровне (5,6%) (диаграмма 3.2.27).

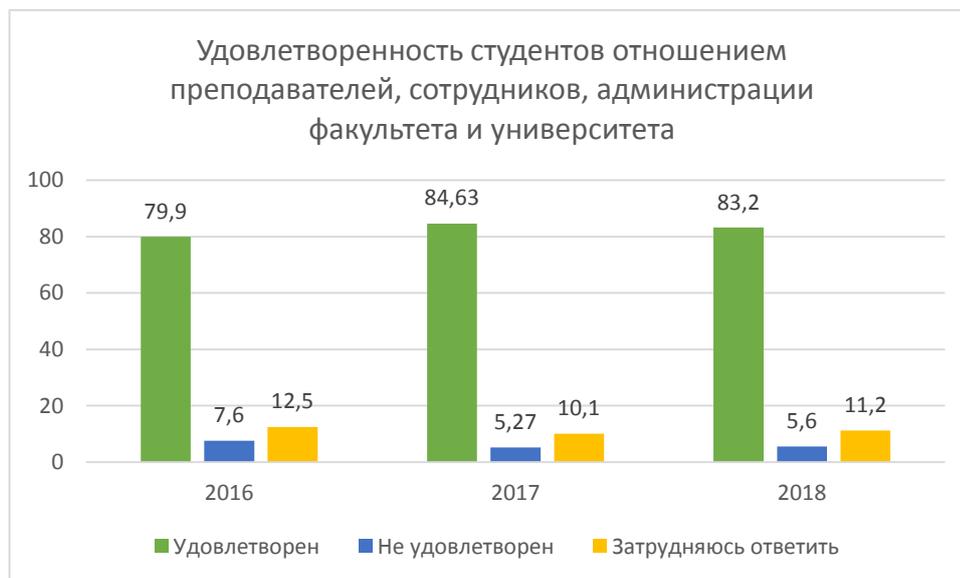


Диаграмма 3.2.27. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета?»

Еще более высокую оценку студенты дают взаимоотношениям с куратором. Так, 87,6% респондентов довольны данной позицией, уровень неудовлетворенности составляет 4,6%, (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.

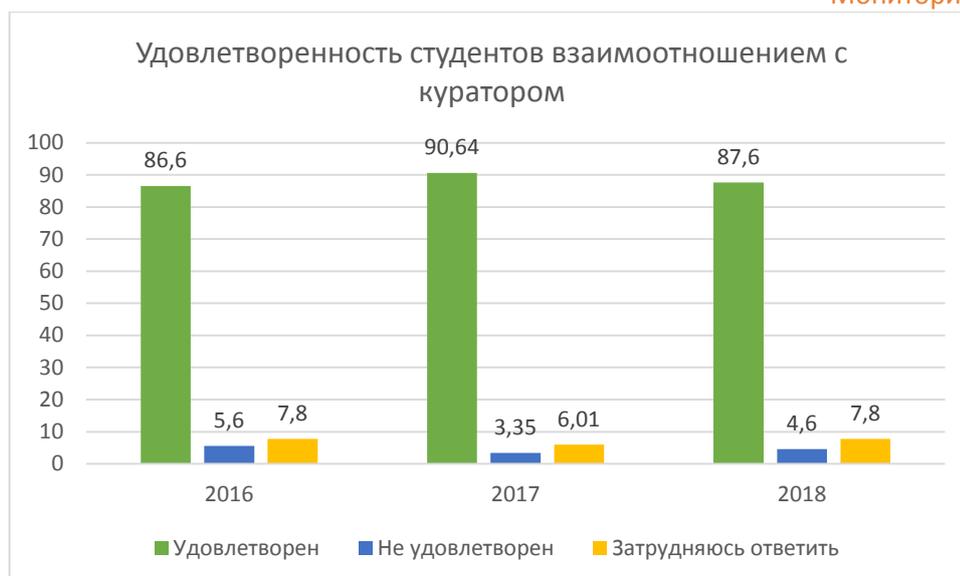


Диаграмма 3.2.28. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с куратором?»

Распределение ответов респондентов на вопрос о взаимоотношениях в студенческом коллективе проиллюстрировано на диаграмме 3.2.29. Как видно, удовлетворенность здесь составляет 87,5%. Показатель неудовлетворенности сложившимися отношениями снизился до 4,1%.

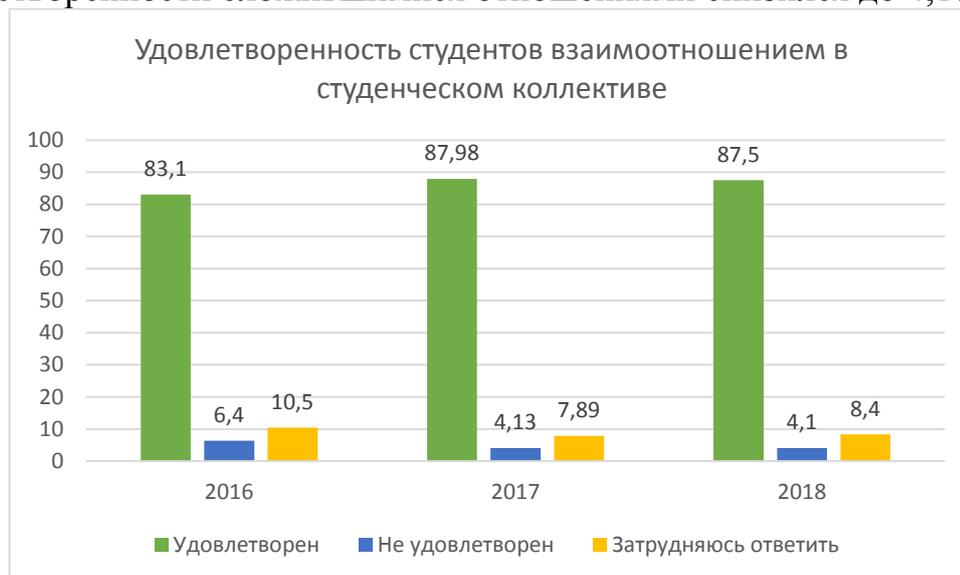


Диаграмма 3.2.29. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?»

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что показатели социально-психологического комфорта выше, чем показатели других блоков. И, следовательно, эта сторона образовательного процесса может быть использована 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).

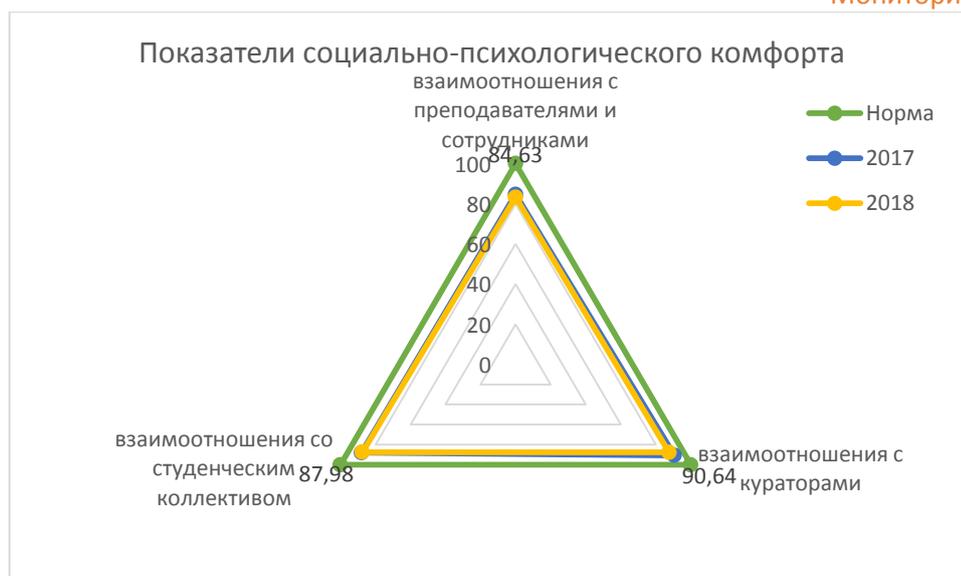


Диаграмма 3.2.30. Сводные показатели по блоку психологического комфорта

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 удовлетворенности общежитиями, мер социальной поддержки, медицинской помощи, условия и качество питания, перспективы трудоустройства, организация практик и получение дополнительного образования.

Подведем общий итог оценки удовлетворенности организацией образовательного процесса у бакалавров.



Диаграмма 3.2.31. Сводная диаграмма СМК по бакалаврам

Мониторинг СМК подразумевает изучение ряда 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» (62,1%), «мне это интересно»

(47,4%), «это дает мне возможность развиваться» (46,8%), «это совпадает с моими внутренними целями» (44,2%).



Диаграмма 3.2.32. 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 35,9%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 93,2%. (диагр. 3.2.33). По сравнению с показателями предыдущего года значительно снизилось количество студентов, которые считают, что они однозначно не готовы к освоению образовательной программы и в 2017 году таких студентов стало 2,7%, что совокупно с группой не уверенных в своей готовности к освоению ОПОП ребят составило 6,8%. Таким образом, готовность участвовать в освоении образовательной программы достигла максимума.

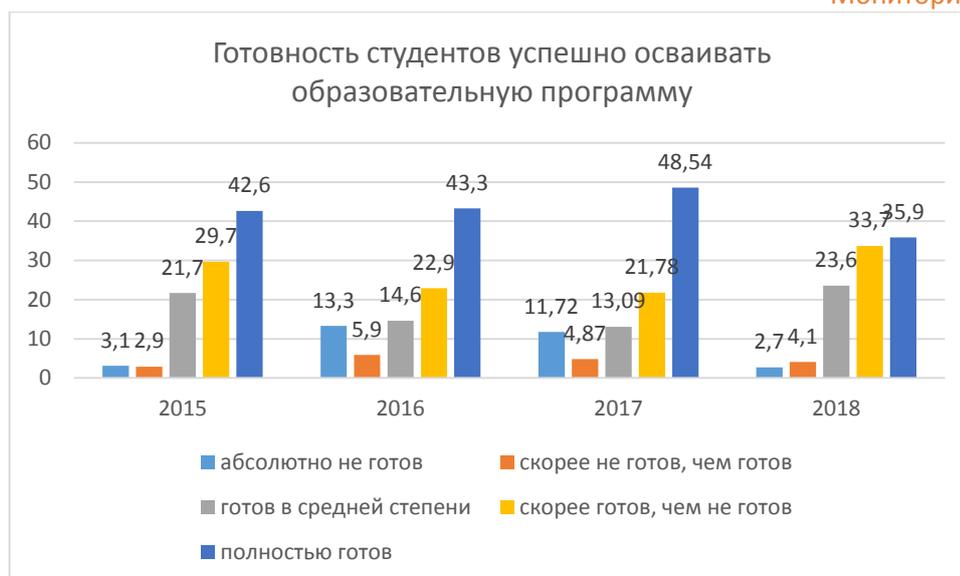


Диаграмма 3.2.33. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы успешно осваивать образовательную программу»

В качестве основной причины, которая мешает им успешно осваивать образовательный процесс, студенты НИУ «БелГУ» в 2018 году указали нехватку времени (23,1%) и силы воли (14,2%). Количество затруднившихся ответить на данный вопрос значительно сократилось и составляет 28% – это практически на 20% меньше чем в прошлом году. *Несколько снизилась позиция 6,2% (в 2017 их было 8,5%) респондентов, указавших на то, что им не хватает средств для успешного осуществления образовательного процесса. В рамках коррупционных рисков данный процент является достаточно значимым.*



Диаграмма 3.2.34. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам принимать участие в образовательном процессе»

Научно-исследовательская сфера.

На протяжении прошлых лет мотивация к научной деятельности у многих студентов формировалась за счет ресурса внешней атрибуцией и показывала практическое отсутствие внутренних устремлений. В 2018 году ситуация сложилась следующим образом. Большинство студентов ответило, что это дает им возможность развиваться (29,6%), немного меньший процент видит в этом пользу для будущей деятельности (28,2%), также для большого количества респондентов эта деятельность представляется интересной (25,8%), практически каждый пятый видит в этом возможность самореализации (19,3%). Наряду с этим, треть опрошенных (32,2%) утверждает, что не участвует в этой деятельности. Данный показатель возрос с 28,8% до 32,2%.

Несмотря на важность участия студентов в такого рода деятельности, полную готовность участвовать в научно-исследовательской работе выражают всего 14,0%, – это на 9% ниже, чем было в прошлом году, и в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 64,7% – в противовес 70,5% 2017 года (диагр. 3.2.36).



Диаграмма 3.2.35. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной деятельностью»



Диаграмма 3.2.36. Распределение ответов студентов на вопрос: «Готовы ли Вы активно заниматься научной работой»

Основной причиной, которая мешает заниматься научно-исследовательской работой – это нехватка времени (35,0%). В качестве других причин были указаны отсутствие навыков данной деятельности (16,2%), отсутствие необходимой информации (12,9%), подготовки (12,0%) и силы воли (10,7%). Следует обратить внимание на то, что 37,4% затруднились ответить на данный вопрос.



Диаграмма 3.2.37. 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 (25,1%) с возможностью развиваться (21,2%) и самореализовываться (19,1%). Ценится в студенческом самоуправлении и то, что это совпадает с внутренними целями респондентов (17,3%) и приносит пользу в будущей деятельности (16,7%). Необъяснимым фактом следует считать беспрецедентное количество студентов, подчеркнувших свое неучастие в этой деятельности – 41,1%.

Необходимо заметить, что полную готовность участвовать в студенческом самоуправлении НИУ «БелГУ» выражают 23,5%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 63,4%. Группа, которая в той или иной степени не готова вступать в ряды активистов составляет чуть более 36%.

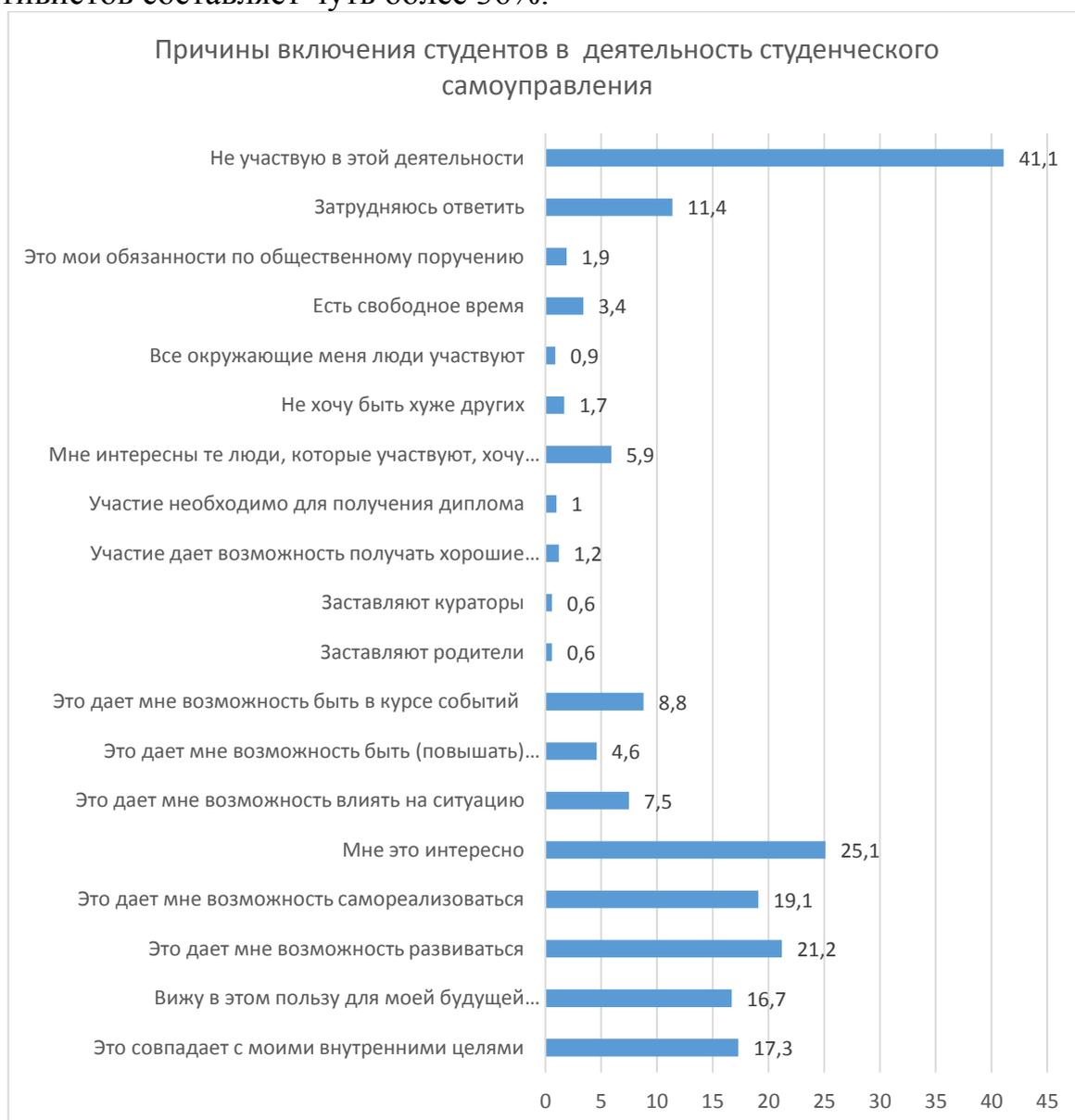


Диаграмма 3.2.38. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь студенческим самоуправлением»

В качестве основной причины, которая мешает им участвовать в студенческом самоуправлении, студенты НИУ «БелГУ» в 2017 году указали нехватку времени (34,7%) и отсутствие навыков к этой деятельности (10,5%).



Диаграмма 3.2.40. 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 (37,8%) и возможностью своего развития (26,0%). Немаловажную роль здесь играет и возможность самореализоваться (22,9%), и реализовать собственные личностные задачи и цели (19,3%). 16,5% подчеркивают важность общественных дел для своей будущей профессиональной деятельности, а 13,7% выбирают ее как средство оказаться в гуще событий. Если к этому мнению принять во внимание группу в 9,5% отмечающих интерес к тем людям, которые ведут общественно-активный образ жизни – можно сказать, что социальная и общественной активность становится модой, неким трендом НИУ «БелГУ» (диагр. 3.2.40).

Полную готовность участвовать в социальных проектах НИУ «БелГУ» выражают всего 17,0%, что в совокупности с положительными ответами на этот вопрос составляет 73,8%. Не желание участвовать в любых формах общественной активности демонстрируют 8,2% (процент снизился по сравнению с 2017 годом на 6 пунктов). Совокупно группу студентов скорее неготовых включаться в социальные и общественные инициативы составляет 26,3% (диагр. 3.2.42).

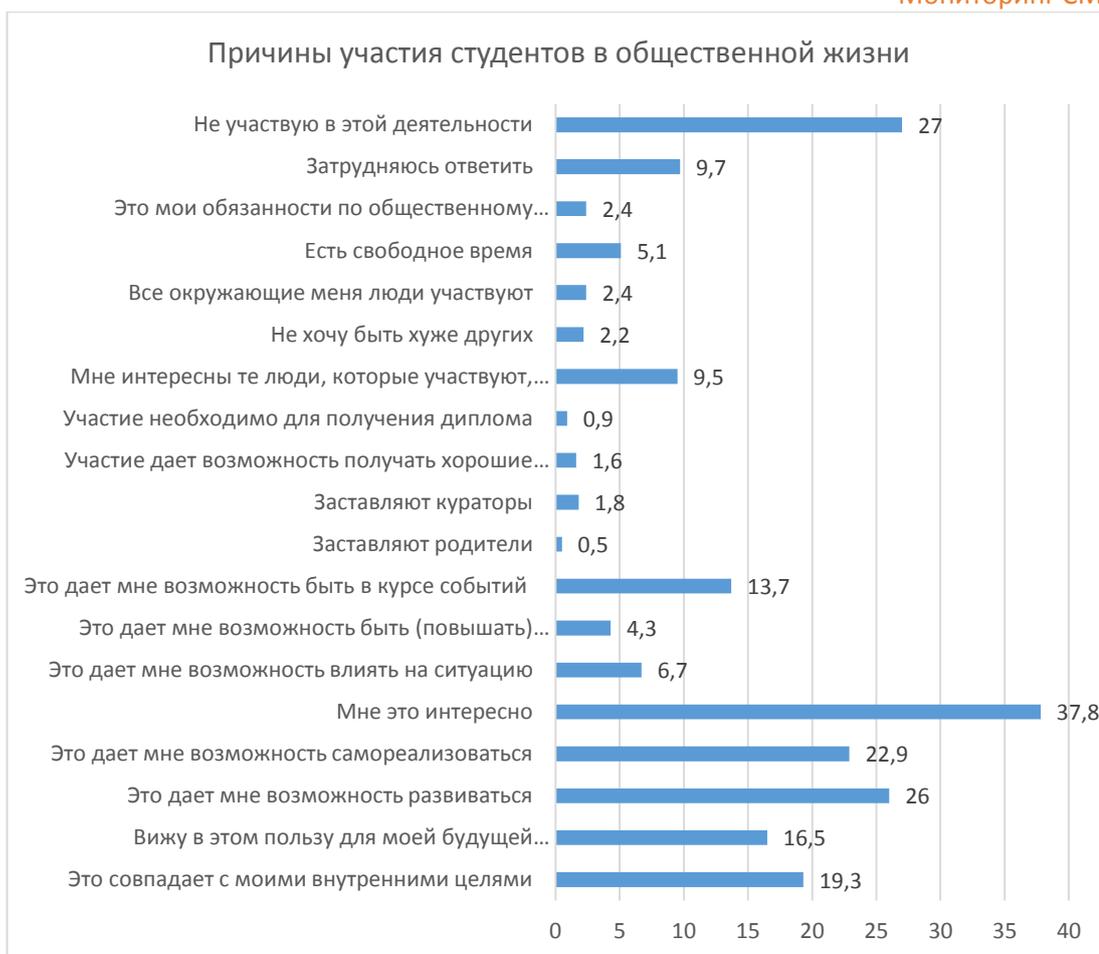


Диаграмма 3.2.41. Распределение ответов студентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы включаетесь в социальную и общественную активность»



Диаграмма 3.2.42. 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 (41,0%). Остальные причины нельзя назвать статистически значимыми, единственное, как и в оценке готовности к участию в студенческом самоуправлении, проскальзывает отсутствие навыка в этой деятельности (9,6%) (диагр. 3.2.43).



Диаграмма 3.2.43. Распределение ответов студентов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать в общественной жизни, укажите причину, которая мешает Вам»

Показатели, полученные в ходе мониторинга 2018 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.

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 и условия проживания в общежитии

4. Наиболее низкие показатели удовлетворенности наблюдаются по параметрам условий проживания в общежитии, признания достижений, возможности получения медицинской помощи, мер социальной поддержки.

5. Из оцениваемых блоков наиболее проблемным стал блок социально бытовых условий. Невысокие показатели этого блока концентрируются

прежде всего в условия проживания в общежитии, а также 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 2017 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 49,3% опрошенных), стремление обеспечить себе перспективу трудоустройства (22,8%), получить диплом (13,2%) и поступить в аспирантуру (6%) (диаграмма 3.3.1).

Что касается оправдания ожиданий магистрантов, то картина следующая (диаграмма 3.3.2). Стоит отметить, что для большей части респондентов ожидания после поступления в магистратуру в основном

оправдались (45,8%), для 34,5% опрошенных ожидания оправдались полностью. Были среди опрошенных магистрантов и недовольные, чьи желания не нашли своего подтверждения (4,9%). Несколько больше группа тех, чьи ожидания оправдались лишь частично – таких 14,9%.



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. 41,96% опрошенных магистрантов считают, что скорее всего будут трудоустроены по выбранному направлению подготовки. Для 1/5 респондентов (20,04%) выбранная ими специальность полностью гарантирует трудоустройство, а вот 24,01% не настолько в этом уверены и говорят лишь о частичной гарантии. Не уверены в своем трудоустройстве 13,99% 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?»

С 2017 года в мониторинг были включены вопросы о положительных и отрицательных отличиях магистратуры НИУ «БелГУ» от других ВУЗов. Самыми популярными ответами при выборе положительных отличий

является: высокий уровень получаемых знаний (46%); современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса (32,4%); возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, дальнейшее обучение в аспирантуре, в системе дополнительного образования (31,3%). При выборе отрицательных отличий магистратуры НИУ «БелГУ» от других ВУЗов, почти половина респондентов затруднились с ответом (46,9%). 23,7% опрошенных не находят отрицательных отличий между магистратурой НИУ «БелГУ» и другими ВУЗами. Наиболее частыми ответами были высокая стоимость обучения (20,7% опрошенных) и недостаточный уровень получаемых знаний (11,9%). Как можно заметить на диаграмме, процент затруднившихся с ответом при выборе положительных отличий гораздо ниже (7,7%), чем при выборе отрицательных, такой же низкий процент опрошенных (9,2%) не видят положительных отличий. Приведенные данные дают основание говорить, что положительные отличия магистратуры НИУ «БелГУ» более очевидны, нежели отрицательные (диагр. 3.3.4-3.3.5).

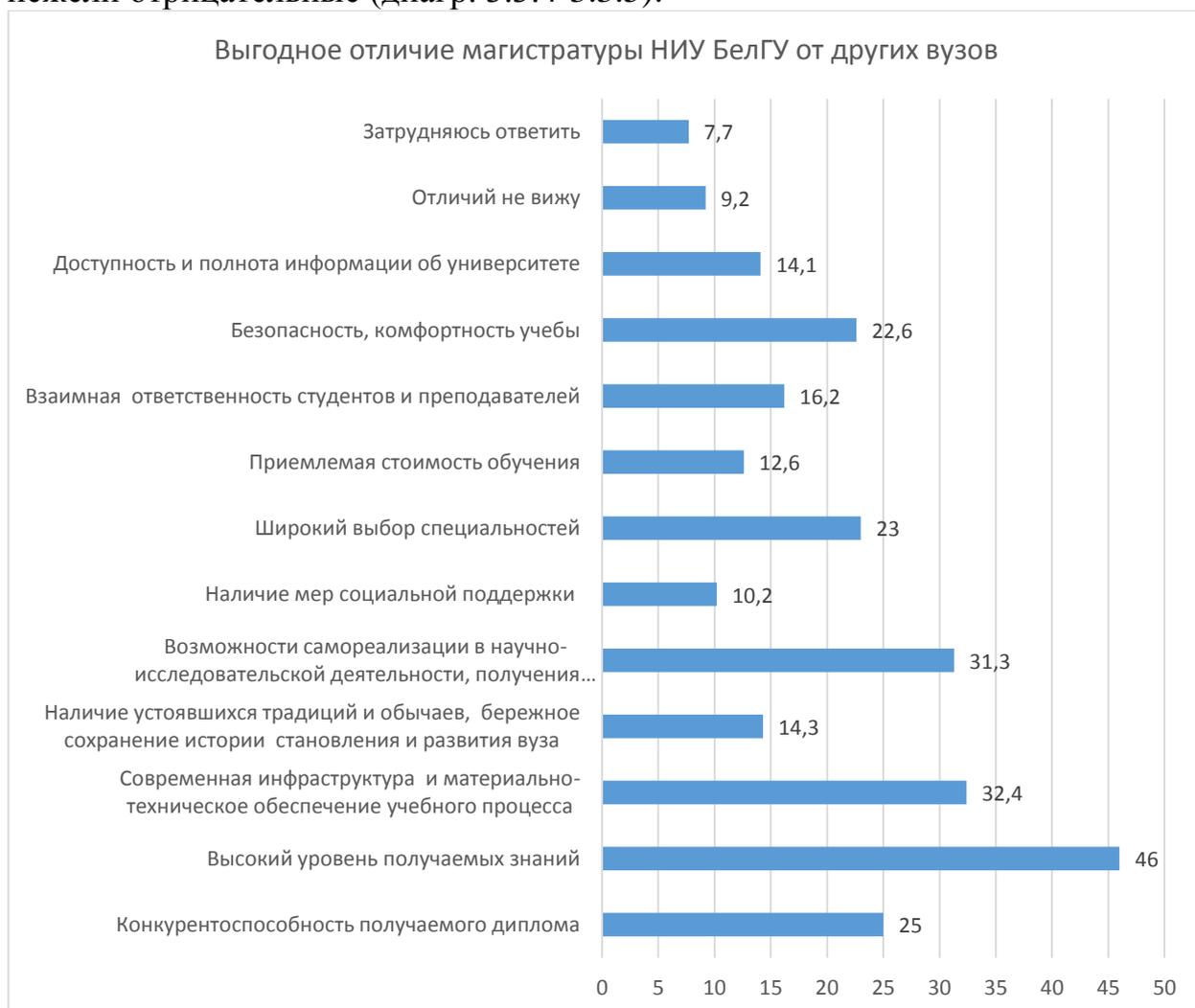


Диаграмма 3.3.4. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, выгодно отличает магистратуру НИУ «БелГУ» от других вузов?»

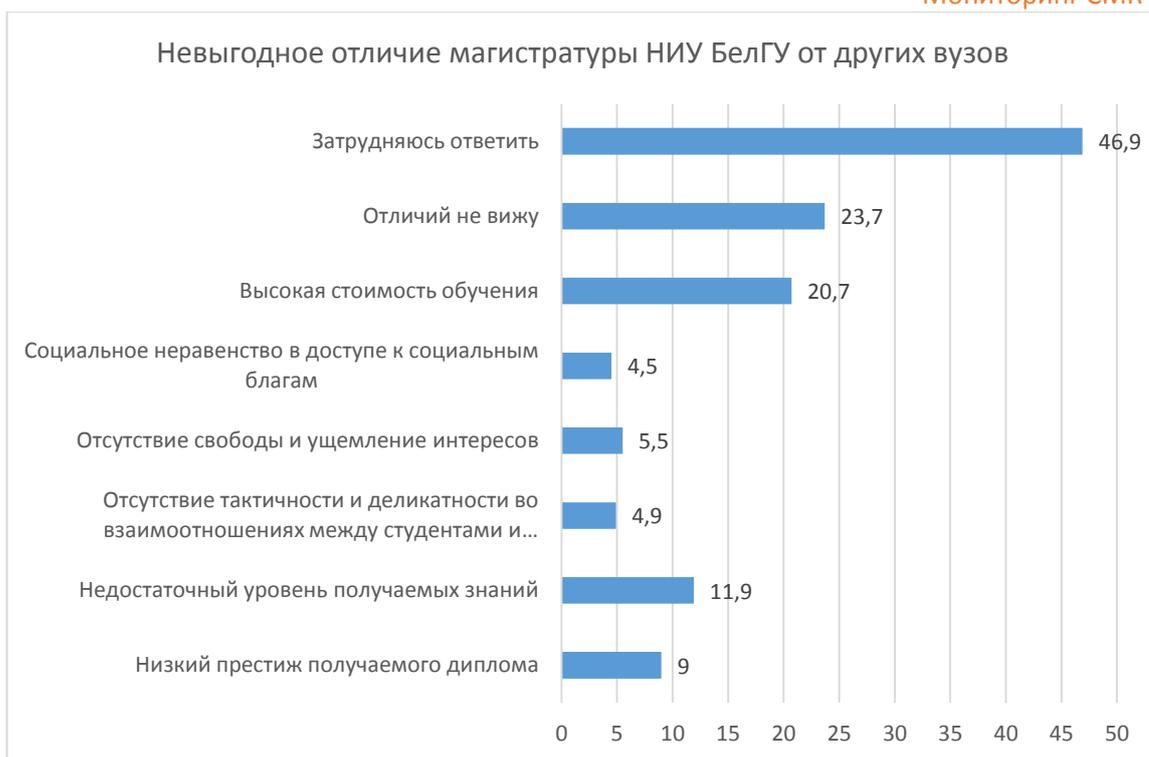


Диаграмма 3.3.5. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «А что отличает ее от них в худшую сторону?»

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, графиком и содержанием учебы, в той или иной степени, удовлетворено подавляющее большинство респондентов (на это указали 75,9% и 76% опрошенных студентов соответственно). Данные представлены на диаграммах 3.3.6 и 3.3.7. В меньшинстве остались магистранты, высказавшие неудовлетворенность данными параметрами (14,3% и 8,9%). Но стоит подчеркнуть, что неудовлетворенность графиком выше – это объясняется, скорее всего трудовой деятельностью большинства магистрантов и невозможностью ими соблюдать установленные контрольные точки.

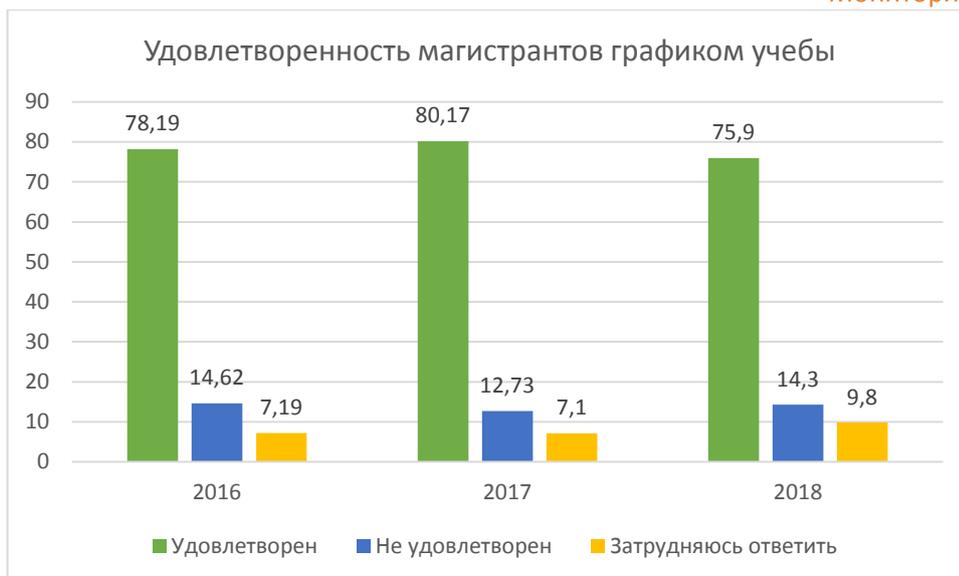


Диаграмма 3.3.6. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

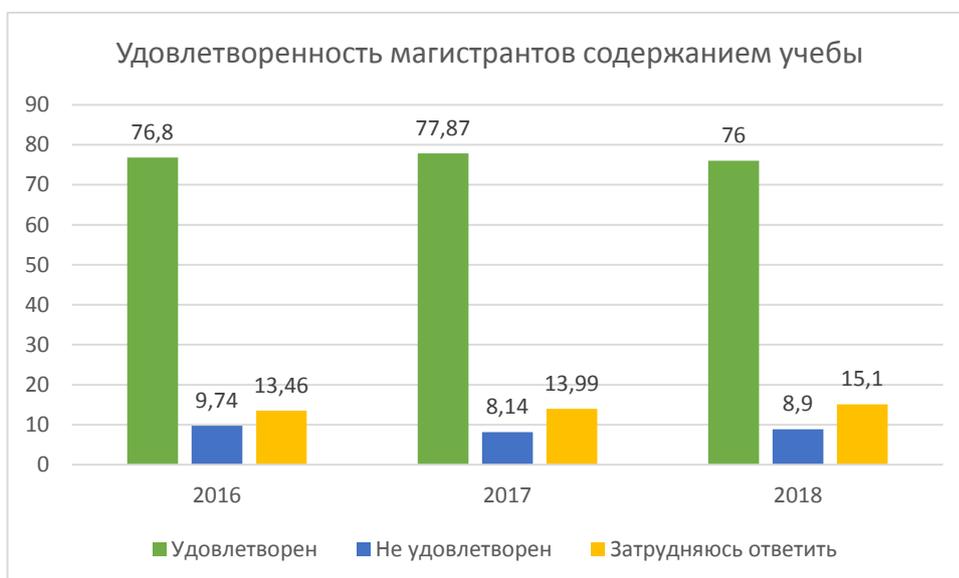


Диаграмма 3.3.7. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учёбы?»

А вот в разрезе информации о возможности выбора специализации и дисциплин по выбору (диагр. 3.3.8) показатель удовлетворенности возможностями выбора специальности и вариативных дисциплин ниже по сравнению с предыдущими параметрами (всего 62,6%). Количество же магистрантов, недовольных существующей ситуацией не превышает 20% (16,6%).

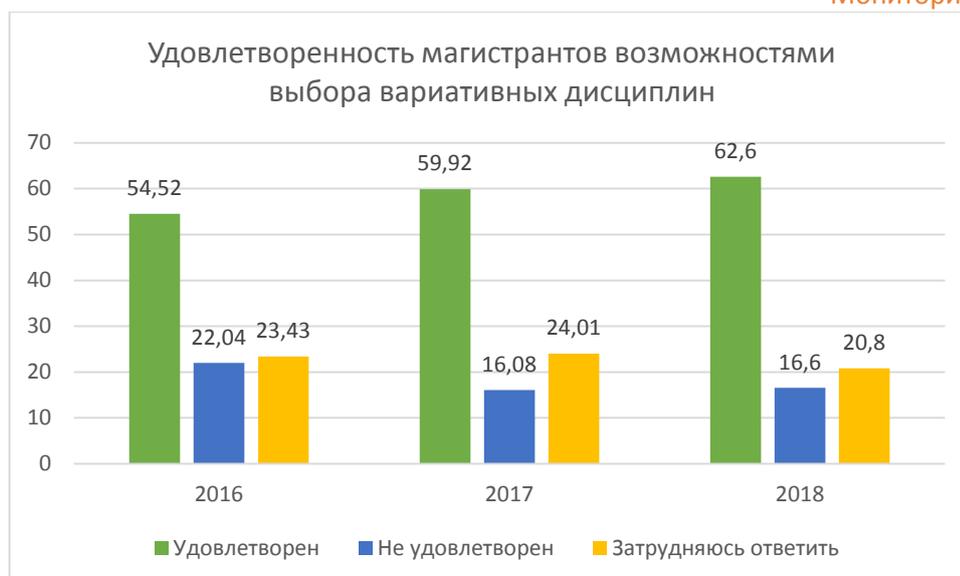


Диаграмма 3.3.8. Распределение ответов студентов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?»

Качество преподавания в НИУ «БелГУ» в 2018 году удовлетворяет 83,6% респондентов – это высокий уровень удовлетворенность и очень важно, что он наблюдается именно по этому показателю (диаграмма 3.3.9). Количество неудовлетворенных респондентов незначительно – 4,7%, что также не может не радовать.



Диаграмма 3.3.9. 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 3.3.10.



Диаграмма 3.3.10. 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 73,2%, количество неудовлетворенных этим показателем весьма незначительно (5,5%).

Одним из важных аспектов качества образовательных услуг является обеспеченность студентов учебной и учебно-методической литературой. Большинство студентов удовлетворены этой стороной учебного процесса (76,8%) – диаграмма 3.3.11.



Диаграмма 3.3.11. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»

Диаграмма 3.3.12 отражает распределение ответов магистрантов на вопрос относительно удовлетворенности доступностью библиотек. Большинство (83%) респондентов удовлетворены работой библиотек, а именно режимов работы, простотой системы поиска и получения литературы, актуальность имеющихся в библиотеке источников информации и т.п.

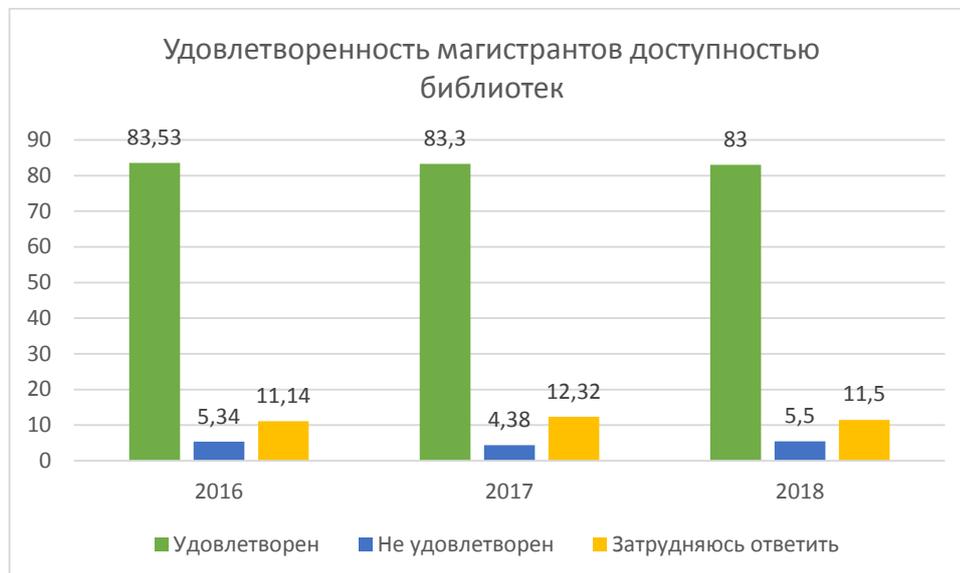


Диаграмма 3.3.12. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью библиотек?»

Оценивая возможности получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет магистранты высказались положительно (84,3%). Полученные данные, очевидно, свидетельствуют о заметном продвижении вуза по пути внедрения информационно-коммуникативных технологий. (диагр. 3.3.13).

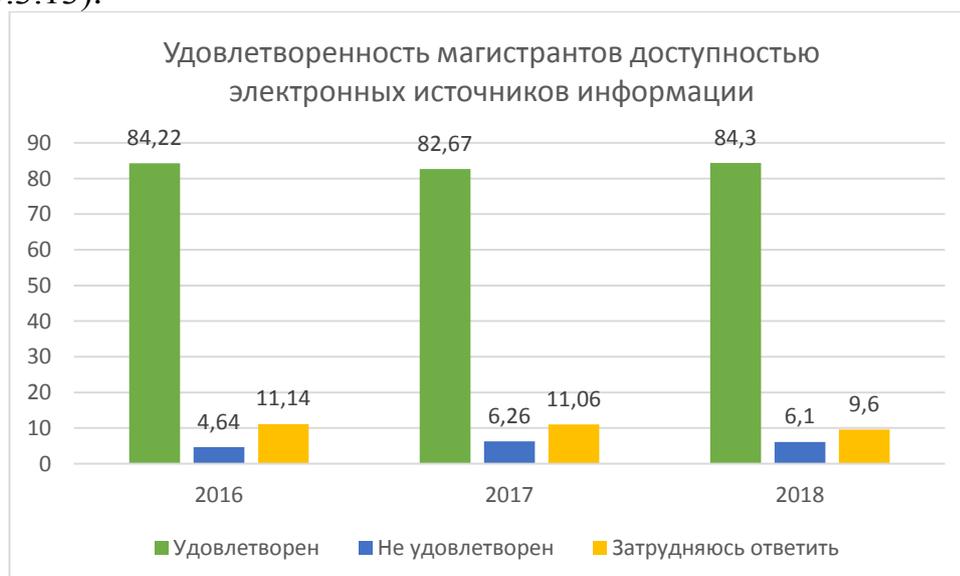


Диаграмма 3.3.13. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

Отвечая на вопрос об удовлетворенности организацией всех видах практик в образовательном процессе, большинство магистрантов отметили их удовлетворительный уровень (77%), 7,4% указали на проблемы, существующие в этом процессе.



Диаграмма 3.3.14. 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 – 62,4%. Не удовлетворены ситуацией на рынке труда по их направлению подготовки 1/5 опрошенных (13,6%).

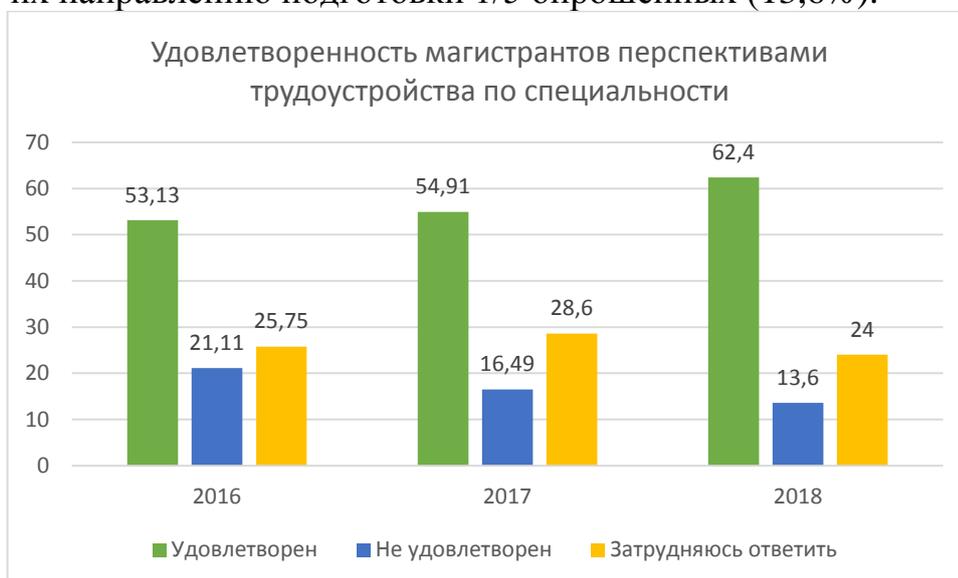


Диаграмма 3.3.15. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами трудоустройства по специальности?»

Возможно, результаты ответов на данный вопрос коррелируют с ситуацией, обозначенной по следующему параметру (диагр. 3.3.16). Так, более половина опрошенных (58,1%) оказываются удовлетворены тем взаимодействием с работодателями, которое существует в структурном

подразделении. 14,7% респондентов дали отрицательную оценку этой стороне практикоориентированности и трудоустройства, 27,2% опрошенных магистрантов затруднились ответить на данный вопрос – возможно им не ясны формы такого взаимодействия и его возможные варианты.



Диаграмма 3.3.16. 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 взаимодействия с потенциальным работодателем (диагр. 3.3.17).



Диаграмма 3.3.17. 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.

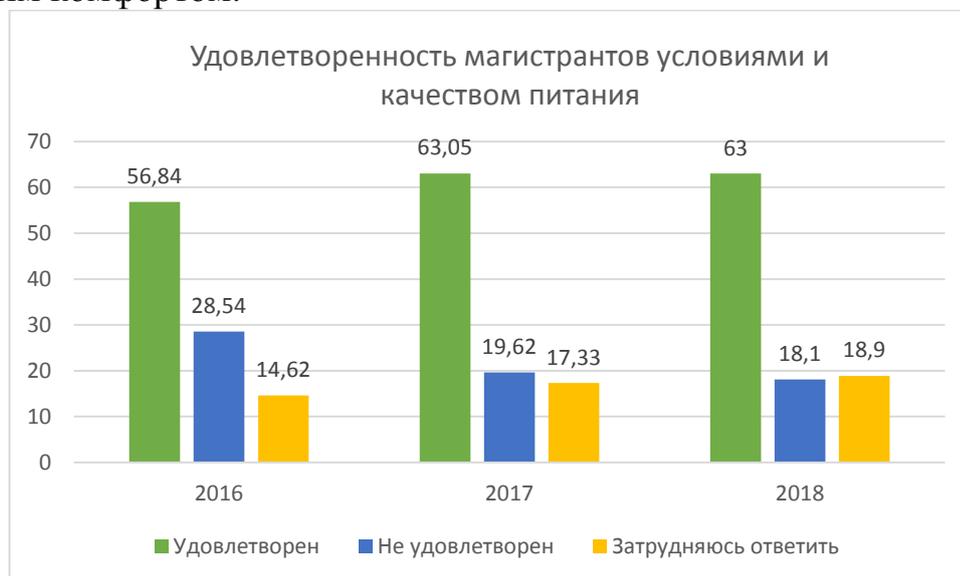


Диаграмма 3.3.18. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.) удовлетворены чуть более половины магистрантов НИУ «БелГУ» (63%), при этом отрицательно об этой стороне студенческой жизни отозвались 18,1% – диаграмма 3.3.18.

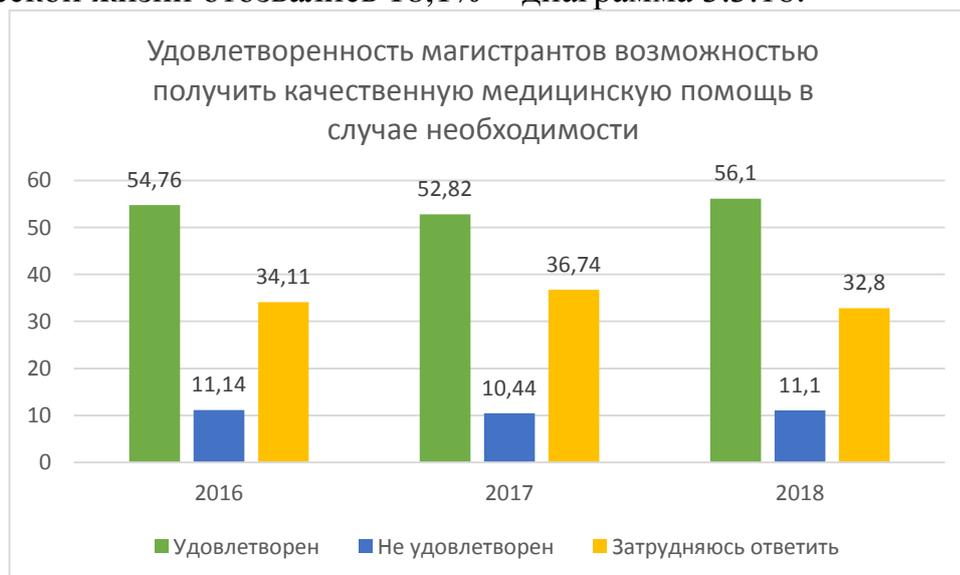


Диаграмма 3.3.19. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

Результаты мониторинга показали, что возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости удовлетворены 56,1% респондентов, уровень неудовлетворенности данным фактором, составил 11,1%. Данные представлены на диаграмме 3.3.19.

По результатам мониторинга этого года, мерами социальной поддержки удовлетворены 62,8% респондентов. Позиция находится в зоне низкой удовлетворенности. Данные представлены на диаграмме 3.3.20. Количество студентов, неудовлетворительно оценивших данный показатель составляет 11,1%. 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.

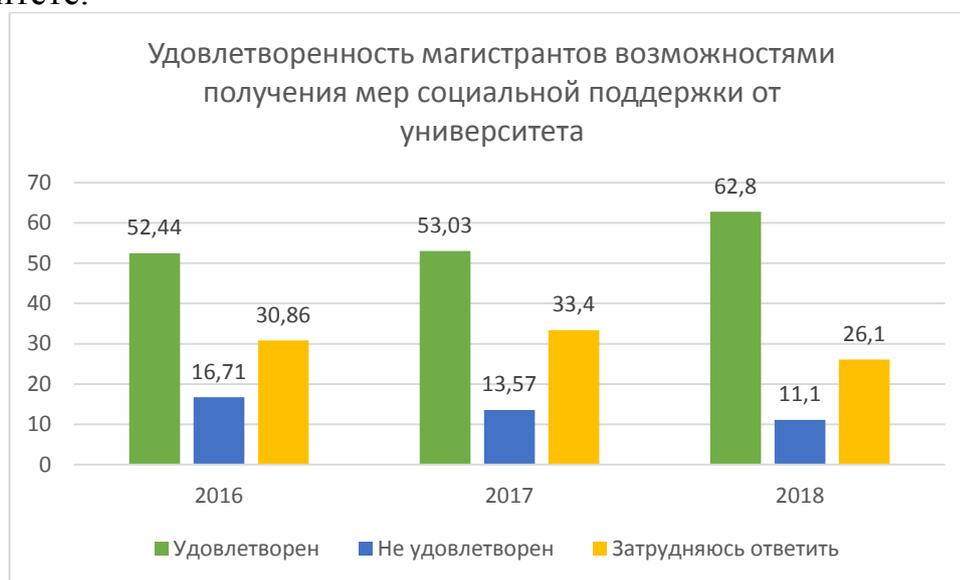


Диаграмма 3.3.20. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

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 85% (что на 4,8% больше чем в 2017 году) высказали общее удовлетворение проживанием в общежитии, 15% поставили оценку неудовлетворительно, что также говорит о существующей положительной динамике. По сравнению с опрошенными бакалаврами, магистры показали меньшую удовлетворенность условиями проживания в общежитии НИУ «БелГУ».

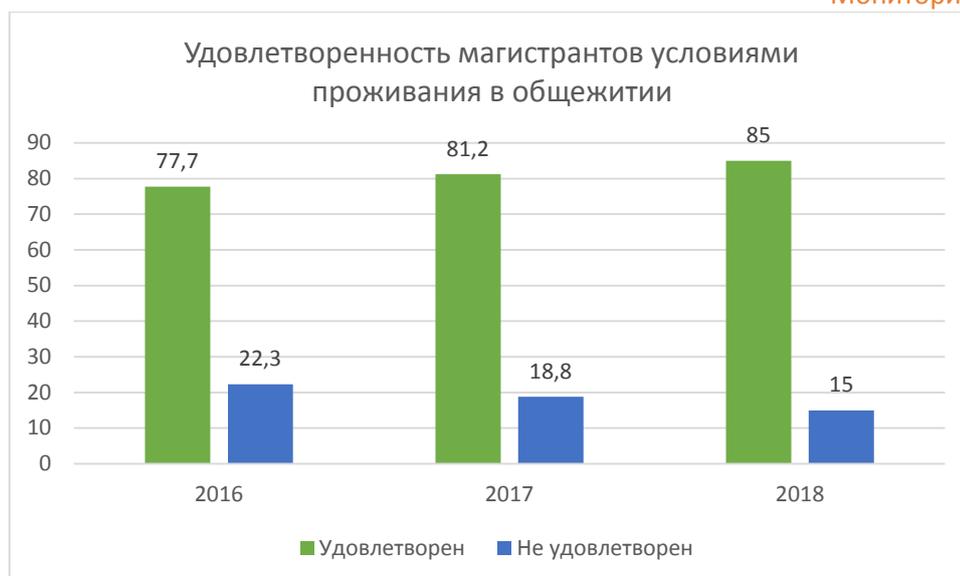


Диаграмма 3.3.21. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии?»

Удовлетворенность состоянием помещений – их чистотой и оснащённостью – показатель закрепился в верхней границе среднего уровня удовлетворенности, близко к верхней границе (81,1%) – диаграмма 3.3.22.

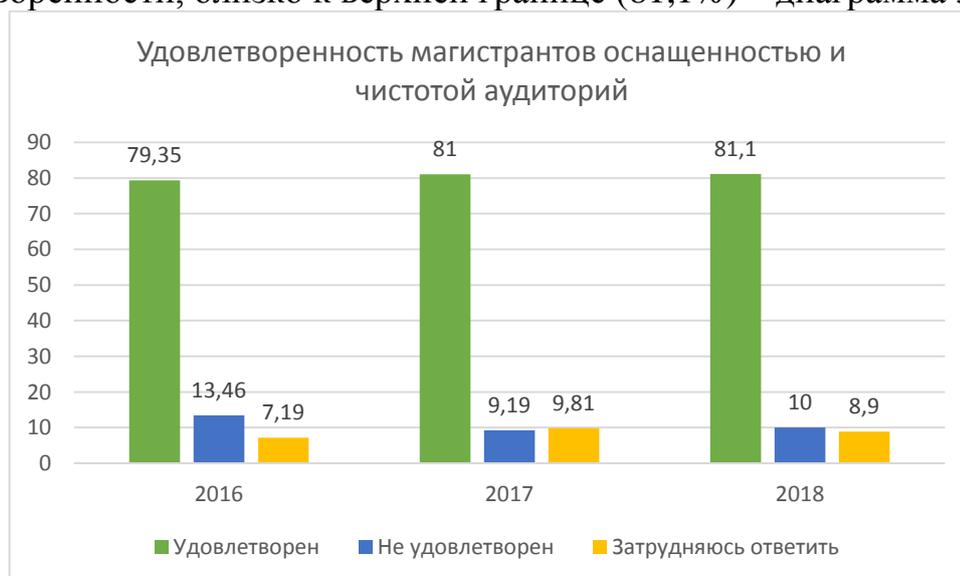


Диаграмма 3.3.22. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки?»

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 оснащённость аудиторий находящемся на границе среднего и высокого уровня. В целом степень удовлетворенности показателями этого блока меньше, чем во всех остальных (диагр. 3.3.23). Видимой динамики по отношению к 2017 году не наблюдается.

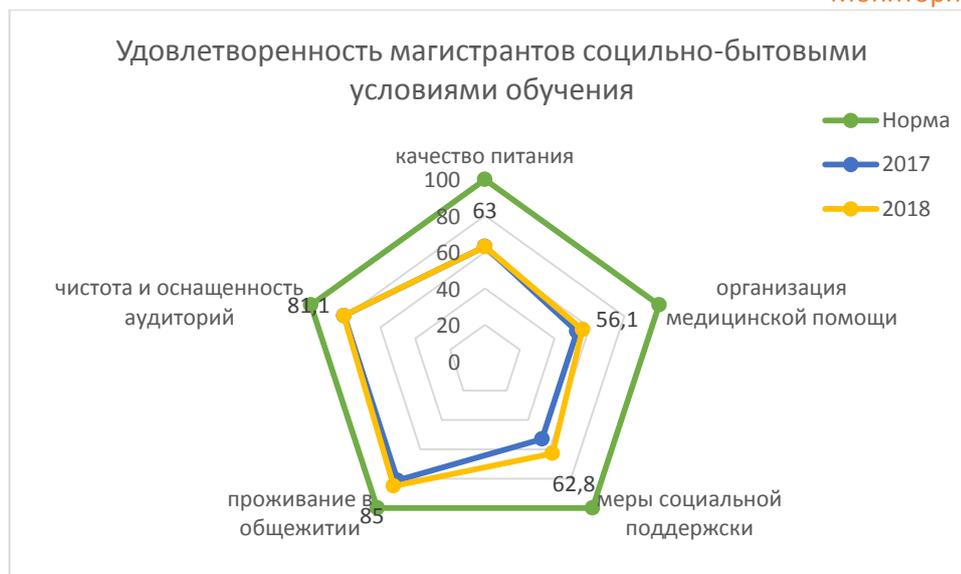


Диаграмма 3.3.23. Сводные показатели по блоку социально-бытовых показателей

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 (87,7%). Только 3% отметили неудовлетворенность этим показателем.



Диаграмма 3.3.24. 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 (85,9%), 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 затруднились ответить 10% опрошенных магистрантов.



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 (60,6%), практически половина либо не удовлетворена этой позицией или затруднилась ответить – что подразумевает отсутствие попыток участия в таких программах (диагр. 3.3.26).

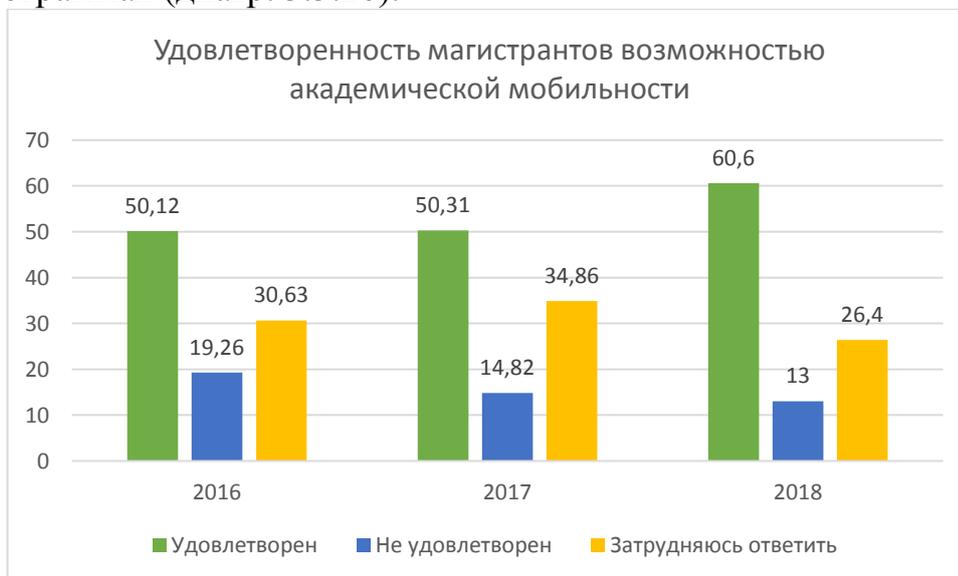


Диаграмма 3.3.26. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены академической мобильностью (стажировки, обучение за рубежом)?»

Большинство опрошенных довольны той информацией, которая предоставляется по вопросам магистратуры на сайте НИУ «БелГУ» (84,7%) – это отражено на диаграмме 3.3.27.



Диаграмма 3.3.27. 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 (81,5%). Несколько странно видеть 13,4% затруднившихся с ответом на этот вопрос – возможно эта группа не занимается опубликованием своих исследований, что не должно быть в магистратуре (диагр. 3.3.28).

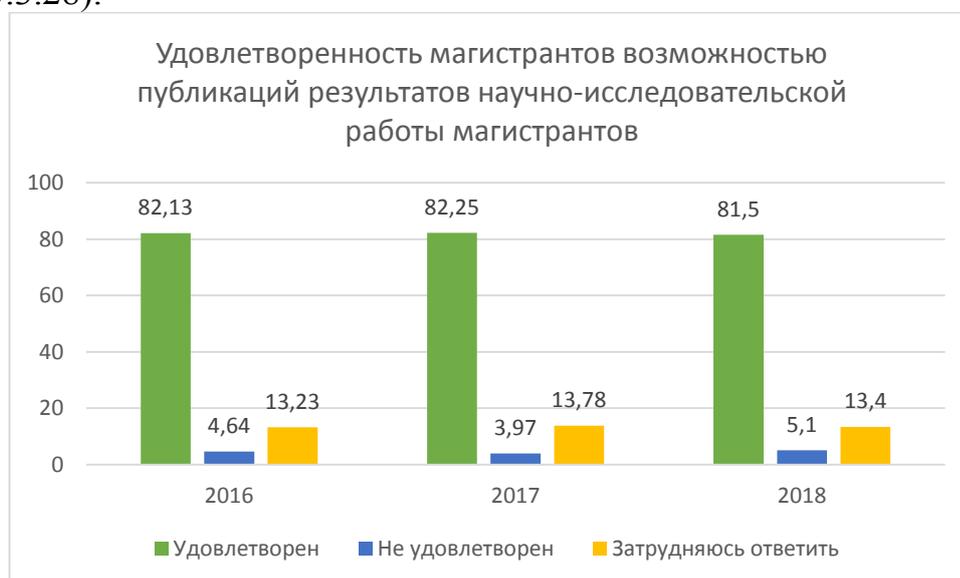


Диаграмма 3.3.28. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью публикаций результатов научно-исследовательской работы магистрантов?»

Гораздо меньшее количество опрошенных удовлетворены наличием специальных стипендиальных программ для магистрантов (72,6%), 8,5% не довольны этим показателем, а 18,9% скорее всего не подозревают о существовании таких программ, так как затруднились ответить на этот вопрос (диагр. 3.3.29).

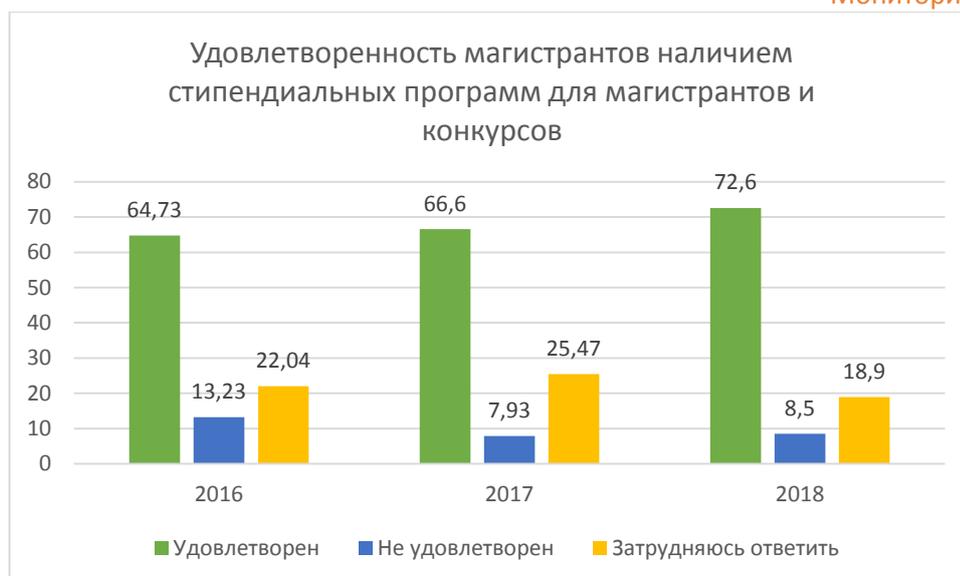


Диаграмма 3.3.29. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены наличием стипендиальных программ для магистрантов и конкурсов?»

Большинство опрошенных удовлетворены возможностью получения информации, о деятельности научных подразделений университета (78,9%) – это отражено на диаграмме 3.3.30. Однако, 4,1% респондентов скорее всего не имеют представления о том, что это за информация и где она находится (17% затруднившихся с ответом на этот вопрос).



Диаграмма 3.3.30. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета?»

79,3% опрошенных довольны возможностью поучаствовать в научных исследованиях НИУ «БелГУ» (диагр. 3.3.31). Но 14,7% 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 3.3.31. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями привлечения магистрантов к проводимым в университете научным исследованиям?»

Меньшее количество опрошенных довольны признанием своих научных успехов (73,6%) – это отражено на диаграмме 3.3.32. 20% затруднились с ответом на данный вопрос.

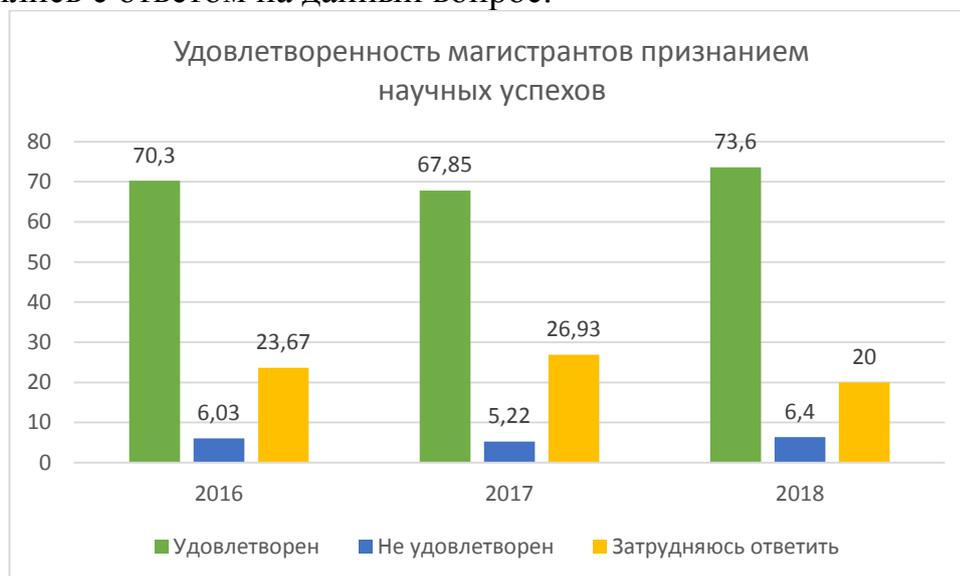


Диаграмма 3.3.32. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием научных успехов (премирование, грамоты, благодарности и т.д.)?»

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 «студенческое самоуправление».

Практически все показатели не отражают видимой динамики по отношению к предыдущему году (диагр. 3.3.33).



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

Следующий блок мониторинга системы менеджмента качества связан с определением уровня социально-психологического комфорта магистрантов в университете и оценкой возможности их самовыражения. В данном блоке были рассмотрены взаимоотношения в студенческой среде; отношения преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета к студентам; взаимоотношения студента с научным руководителем, творческая самореализация и самовыражение, а также раскрытие лидерского потенциала и признание заслуг и достижений.



Диаграмма 3.3.35. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения?»

Достаточно высок уровень удовлетворенности возможностями творческого самовыражения в университете (диагр. 3.3.35). В этом году он

составил 78,3%. Возможно данный вопрос не совсем актуален для магистерского корпуса – большинство ребят занимаются наукой и трудоустройством.

В 2015 году в мониторинговый замер был добавлен вопрос о студенческом самоуправлении (диагр. 3.3.36). Согласно опросу, большинство магистрантов удовлетворительно оценили деятельность органов студенческого управления в своем структурном подразделении (70,2%). Менее 10% высказали неудовлетворение от этой деятельности (5,8%), а 24% затруднились ответить.

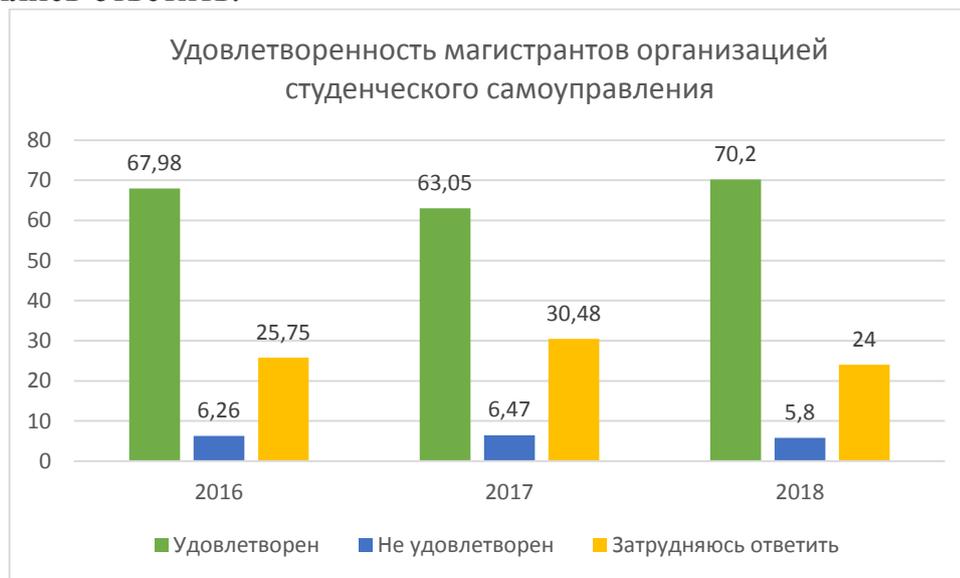


Диаграмма 3.3.36. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете или в институте?»

При оценке социально-психологического комфорта, было определено, что большинство респондентов удовлетворены взаимоотношениями между студентами (85,7%). Только 3,9% опрошенных выразили недовольство отношениями в студенческом коллективе (диагр. 3.3.37). 85,9% опрошенных удовлетворены отношениями преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета, менее 3% (4,5%) респондентов не удовлетворены этим (диагр. 3.3.38). В своей оценке взаимоотношений с научным руководителем респонденты были практически единодушны и высказались положительно (89,6%). Только 1,9% отметили неудовлетворенность этим показателем (диагр. 3.3.39). Оценка удовлетворенности признанием успехов и достижений у магистров осталась на прежнем уровне, не изменившись с 2017 года и находится в среднем уровне удовлетворенности (73,2%) (диаграмма 3.3.40).

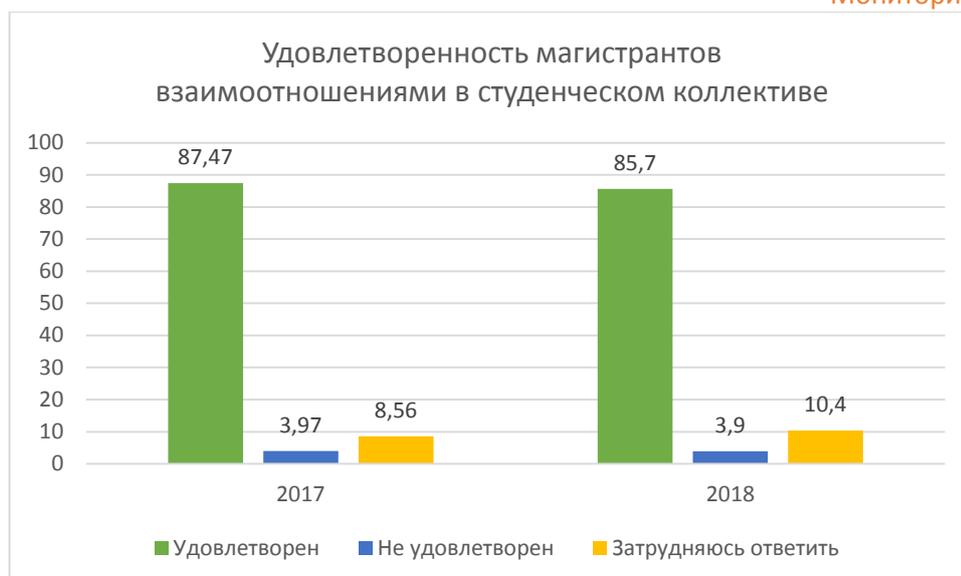


Диаграмма 3.3.37. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?»

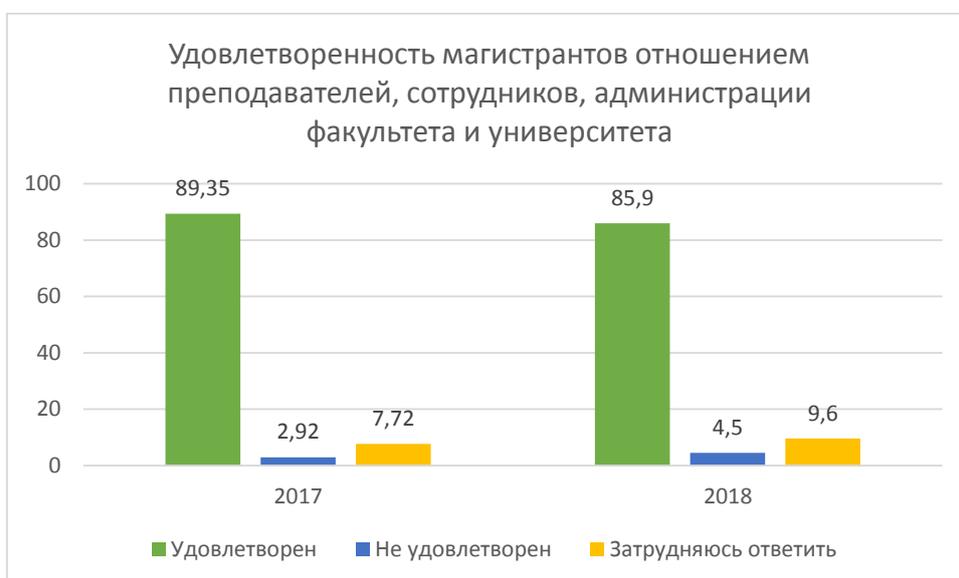


Диаграмма 3.3.38. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета?»

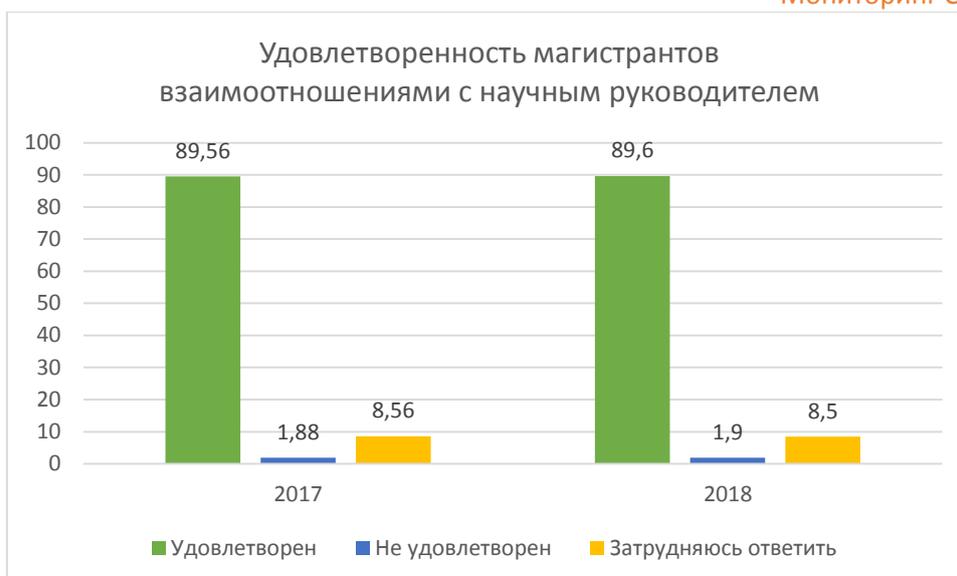


Диаграмма 3.3.39. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с научным руководителем?»

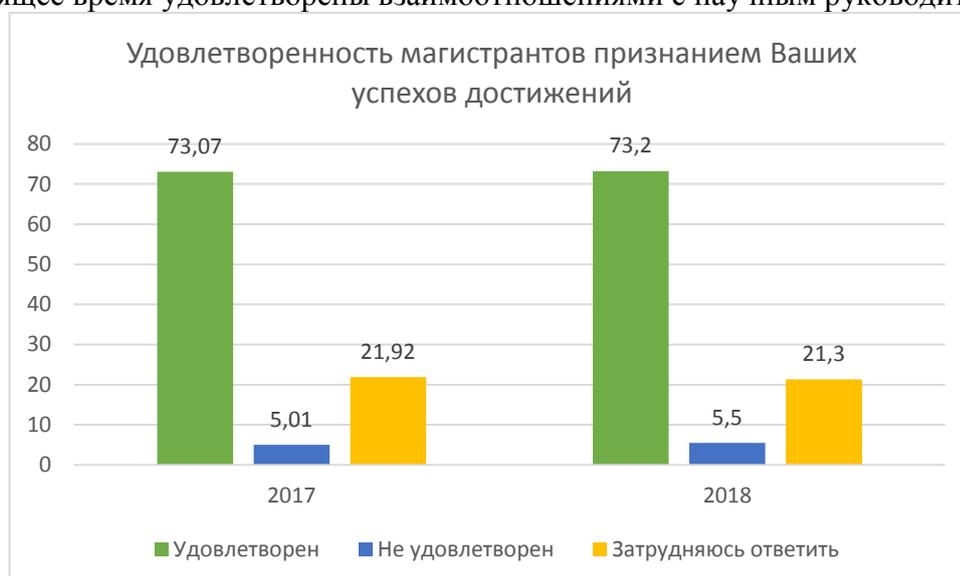


Диаграмма 3.3.40. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)?»

Сводная информация по блоку оценки социально-психологического комфорта магистрантов показывает нам зоны наибольшей неудовлетворенности – так, в меньшей степени магистранты не удовлетворены возможностью включиться в студенческое самоуправление и признанием своих заслуг и достижений. Хотя, данные показатели находятся в средней зоне удовлетворенности, они имеют достаточный запас для наращивания своей величины. Наибольший показатель в это секторе – это отношение и взаимодействие с научным руководителем – данная позиция находится в верхней границе высокого уровня удовлетворенности потребителей (диагр. 3.3.41).

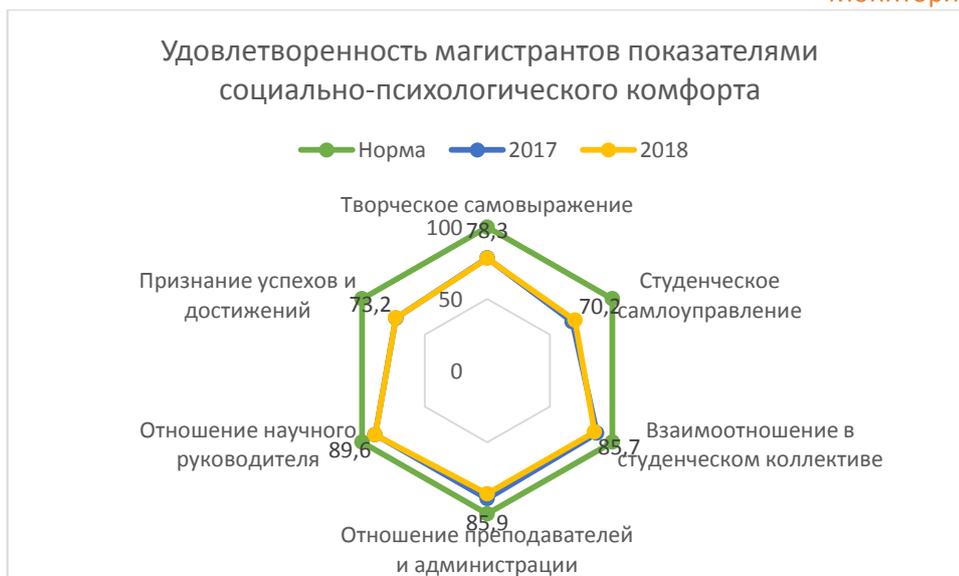


Диаграмма 3.3.41. Сводные показатели по блоку «Социально-психологический комфорт»

Сводную информацию по оценке удовлетворенности магистрантов организацией образовательного и научно-исследовательского процесса, можно посмотреть на диаграмме 3.3.42.

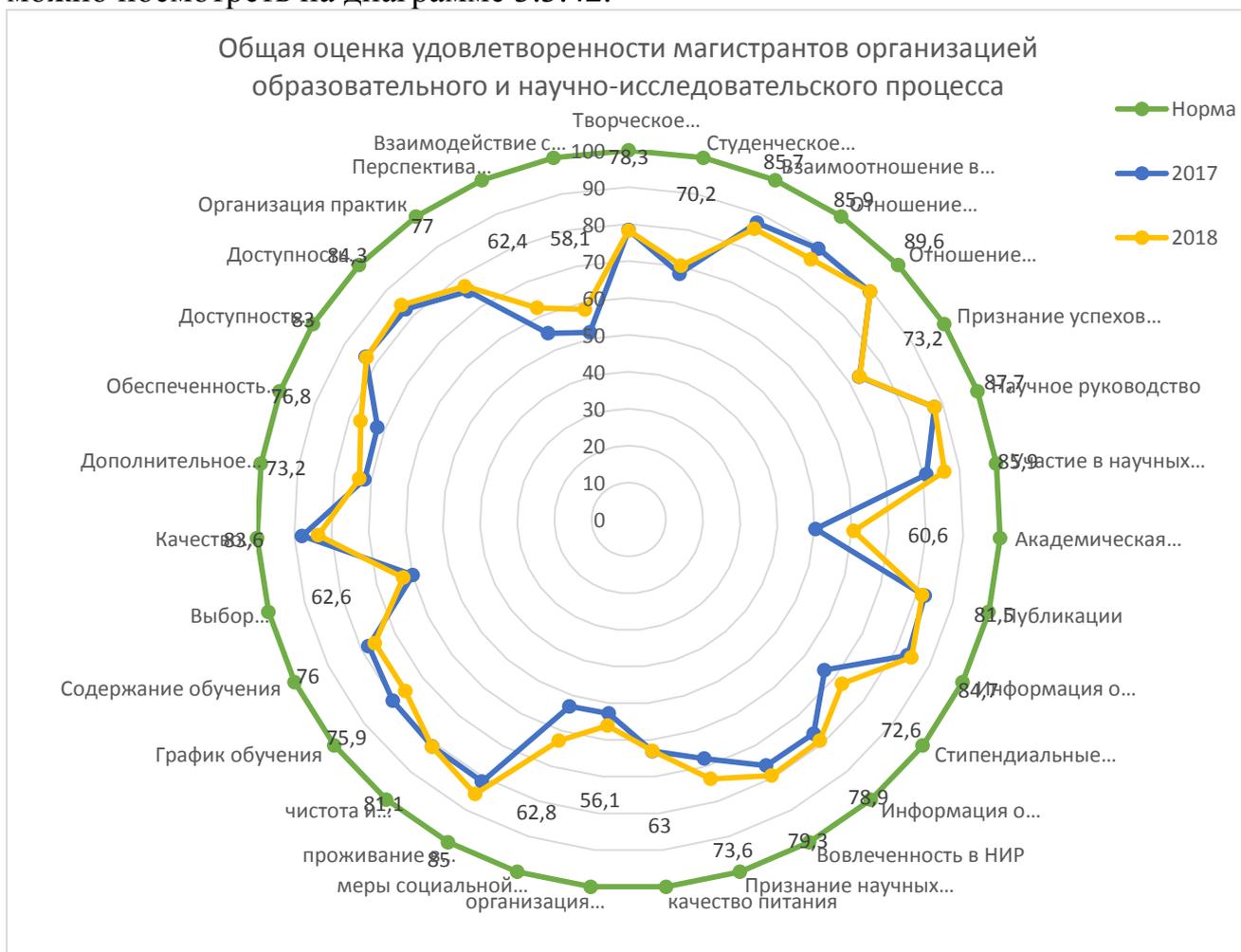


Диаграмма 3.3.42. Сводные показатели удовлетворенности магистрантов

Следующий блок мониторинга был направлен на выяснение мотивации к участию и причин, препятствующих деятельности магистрантов в различных сферах, а именно, в образовательной, научной, общественной самоуправленческой.



Диаграмма 3.3.43. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы осваиваете образовательную программу»

На вопрос «Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы осваиваете образовательную программу» возможно было дать несколько ответов. 63,5% опрошенных магистрантов причиной освоения образовательной программы отметили ее пользу для своей дальнейшей деятельности, 48% респондентов считают, что образование дает возможность развиваться, 43,3% опрошенных ответили «это совпадает с моими внутренними целями», 40,9% магистрантов получают образование, так как им это интересно, только 1,7% респондентов отметили, что не участвуют в образовательной программе (диагр. 3.3.43).



Диаграмма 3.3.44. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы занимаетесь научной работой»

Магистранты отметили идентичные причины участия в научной деятельности, а именно: «Это дает мне возможность развиваться» – 41,1%; «Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности» – 38,2% «Мне это интересно» – 35%. Не участвует в научной деятельности 11,7% (диагр. 3.3.44).

Процент респондентов, не принимающих участия в общественной деятельности, составляет 33,3%, что ниже показателей по образовательной и научной деятельности. Заинтересованы в общественной деятельности 28,6% магистрантов. Почти равные проценты опрошенных указали причиной участия в общественной деятельности возможность развития (24,1%); совпадение с внутренними целями 23,5%); возможность саморазвития (20,3%); (диагр. 3.3.45).



Диаграмма 3.3.45. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы участвуете в общественной жизни университета»



Диаграмма 3.3.46. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы участвуете в студенческом самоуправлении»

Наименьший показатель участия среди магистрантов выявлен в самоуправленческой деятельности. 4744,3 респондентов не принимают в ней участия. 1/5 часть опрошенных находит интерес в студенческом самоуправлении (23,2%), возможность развития (18,3%). У 16,9 % респондентов занятие самоуправленческой деятельностью совпадает с внутренними целями (диагр. 3.3.46).

При выяснении готовности магистрантов участвовать в образовательной, научной, общественной и самоуправленческой деятельности были получены следующие результаты. Наибольший процент опрошенных (52,1%) полностью готовы успешно усваивать образовательную программу, при этом абсолютно не настроенных на это студентов 12,6%. Заниматься научной деятельностью стремятся 38,1% опрошенных (не стремятся совсем 12,8%). При ответе на вопросы «Готовы ли Вы участвовать в общественной жизни? Самоуправлении?» проценты абсолютно готовых студентов являются более низкими (диагр. 3.3.47-3.3.50).



Диаграмма 3.3.47. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Готовы ли Вы успешно осваивать образовательную программу?»

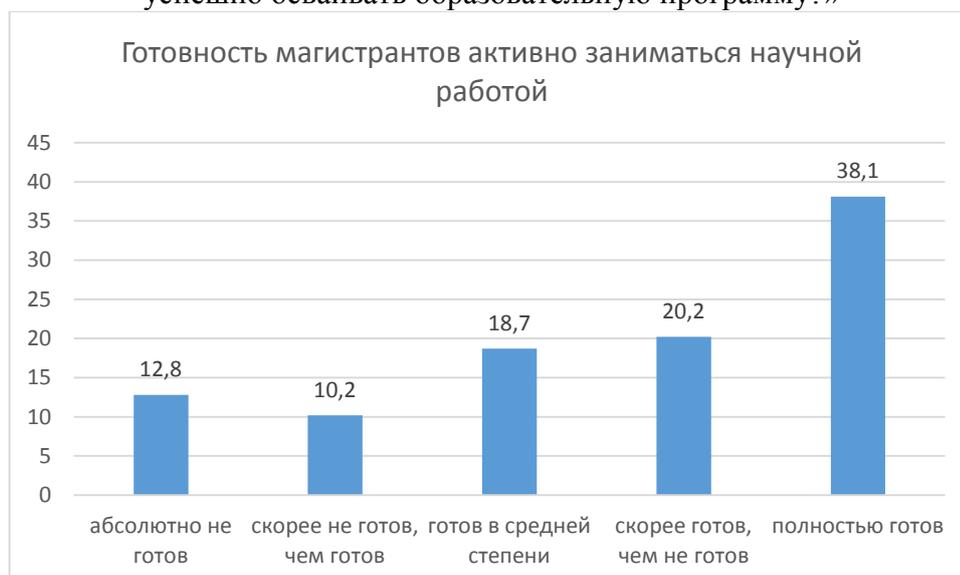


Диаграмма 3.3.48. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Готовы ли Вы активно заниматься научной работой?»

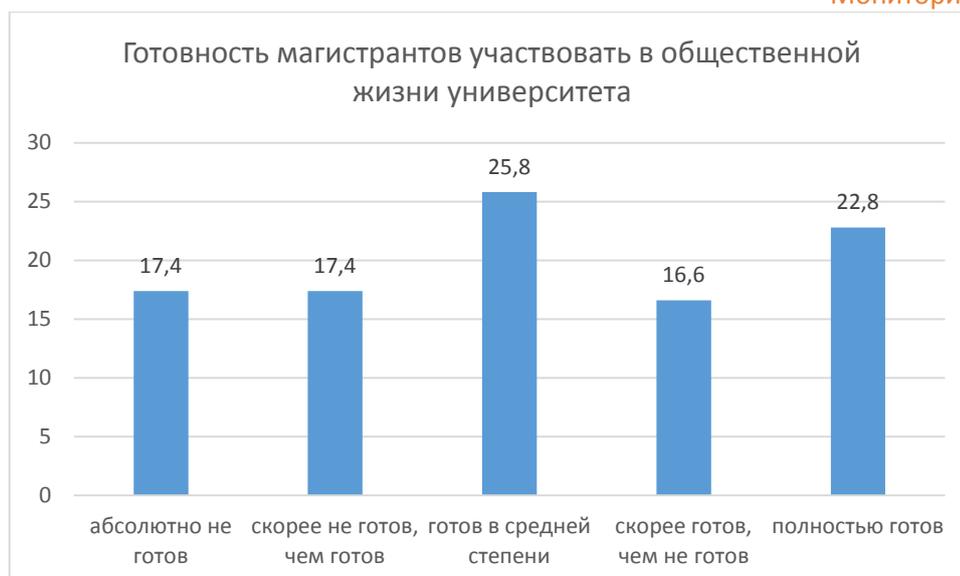


Диаграмма 3.3.49. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Готовы ли Вы участвовать в общественной жизни университета?»

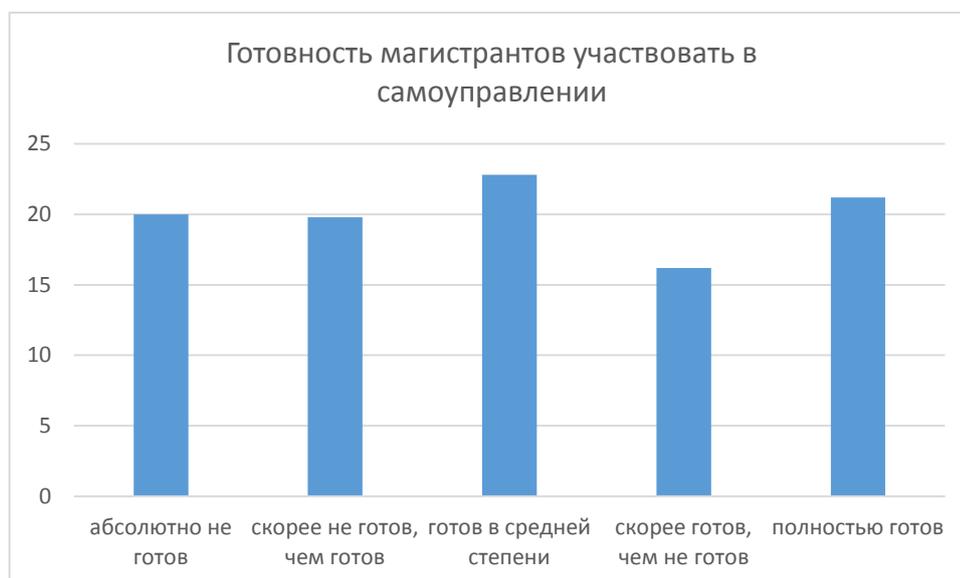


Диаграмма 3.3.50. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Готовы ли Вы участвовать в самоуправлении?»

Основными причинами неготовности магистрантов принимать участия в образовательной, научной, общественной и самоуправленческой деятельности является нехватка времени (диагр. 3.3.51-3.3.54). Почти половина опрошенных (от 33% до 39% в разных сферах) имели затруднения при ответе на этот вопрос. Кроме указанных временных рамок, в области образования ограничителями выступают отсутствие необходимых средств, воли и подготовки; в области научной деятельности – силы воли и необходимой информации; в области общественной деятельности – отсутствие навыков, информации и средств к осуществлению данной деятельности; в области самоуправления – навыков и необходимой подготовки.



Диаграмма 3.3.51. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам успешно осваивать образовательную программу»



Диаграмма 3.3.52. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам активно заниматься научной работой»



Диаграмма 3.3.53. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в общественной жизни университета»



Диаграмма 3.3.54. Распределение ответов магистрантов на вопрос: «Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в самоуправлении»

Исходя из результатов, полученных по данному блоку вопросов, можно сделать вывод, что образовательная и научная деятельность являются приоритетными для магистрантов. В данных видах деятельности респонденты отмечают наибольший интерес и возможность развития и самореализации. Недостаток времени выступает как основной фактор неготовности магистрантов более активно заниматься образовательной, научной, общественной и самоуправленческой деятельностью.

Показатели, полученные в ходе мониторинга 2018 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 публикаций результатов научно-исследовательской работы 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 (46,1% респондентов), также широкий выбор специальностей и возможность реализоваться в научно-исследовательской деятельности (37,5% и 36,1%). Несколько меньшее количество аспирантов НИУ «БелГУ» считает, что сильными сторонами университета являются высокий уровень получаемых знаний (33,5%), конкурентоспособность получаемого диплома (26,8%), безопасность и комфортность обучения (15,2%) (диагр. 3.4.1). Менее других молодые ученые уделили внимание такому ответу как приемлемая стоимость обучения (13,0%).



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 (23,4%) (диагр. 3.4.2). Из значимых ответов, стоит обратить внимание на то, что 12,6% указали на недостаточный уровень получаемых знаний. Все остальные выборы

находятся чуть выше или ниже 5%. 24,9% отличий не увидели, но 38,7% 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 2017 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 (94,8% респондентов – увеличение по сравнению с 2017 годом составило 1,34%). Но наблюдается отрицательная динамика по показателю полной удовлетворенности – по сравнению с 2017 годом число опрошенных, которые полностью удовлетворены качеством организации научно-исследовательской работы молодых ученых в университете, уменьшилось на 0,89% (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 (16,0%), неэффективность системы поощрения научных исследований (5,9%), отсутствие необходимых приборов и материалов (3,7%) и сложности с апробацией и внедрением результатов (3,7%).



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 80,6% аспирантов, 7,8% опрошенных недовольны этим аспектом организации научно-исследовательской деятельности. Следует обратить внимание, что в 2017 году аспирантов, удовлетворенных обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой, было на 3,96% 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 81,8% аспирантов, что показывает положительную тенденцию по сравнению с 2017 годом (увеличение по сравнению с 2017 годом составило 1,11%).



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 – 85,5%. 7,4% молодых учёных не удовлетворены доступом к электронным ресурсам. В 2017 году

удовлетворенных данным параметром молодых ученых было на 2,63% 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 67,3%, 68,8% и 69,5% (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, 24,1% из них не смогли выразить своё мнение о возможности апробации и внедрения результатов их научной деятельности, 28,6% затруднились оценить возможность регистрации прав собственности на интеллектуальную деятельность, что говорит о слабой информированности в этой области и отсутствия опыта коммерциализации результата научно-технических инноваций (диагр. 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 2017 года по направлению «возможности апробации и внедрения результатов научной деятельности» отмечается положительная динамика (увеличение произошло на 9,3%), по направлению «возможности регистрации и охраны интеллектуальных прав» также произошел положительный сдвиг – с 65,42% до 69,5% (диагр. 3.4.9 и 3.4.10).

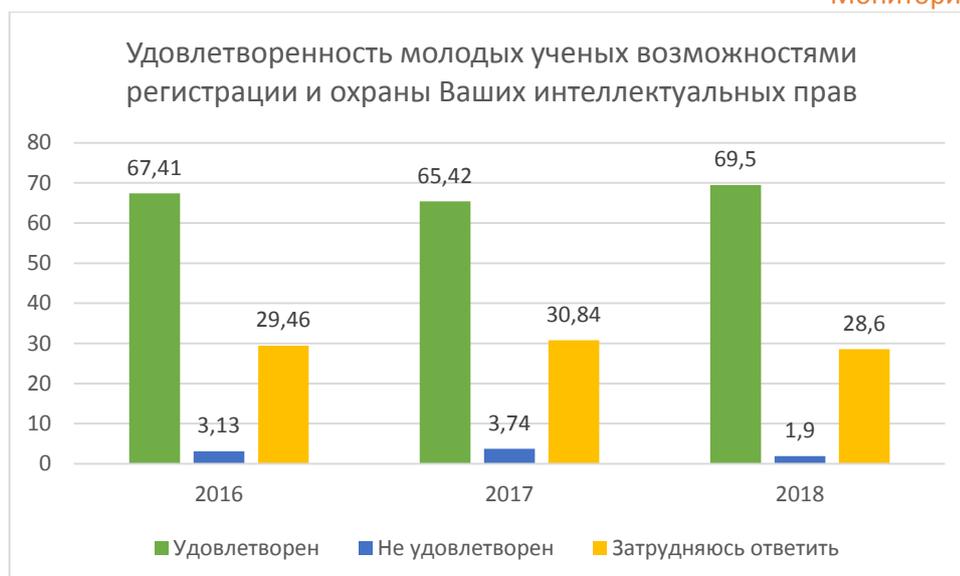


Диаграмма 3.4.10. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав?»

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 2017 годом возросла на 2,27% (81,4% в 2018 году, по сравнению с 79,13% 2017 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 составляет 85,9%, находится в устойчивой зоне

высокой удовлетворенности. Доля неудовлетворенных этим показателем немного увеличилась (на 1,16%) (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?»

По сравнению с 2017 годом показатели удовлетворенности возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах улучшились и составили 61,7%, в то время как в 2017 году уровень удовлетворенности возможностями стажировок составил 52,02%. При этом 28,6% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. Здесь наблюдается положительная динамика – на 9,68% увеличилась доля удовлетворенных возможностями получения научной стажировки (диагр. 3.4.13).



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, а также возможностями регистрации авторских прав на интеллектуальную собственность. Каждая из указанных проблемных зон является ресурсно-затратной и требует дополнительного поиска финансовых возможностей (диагр. 3.4.14).

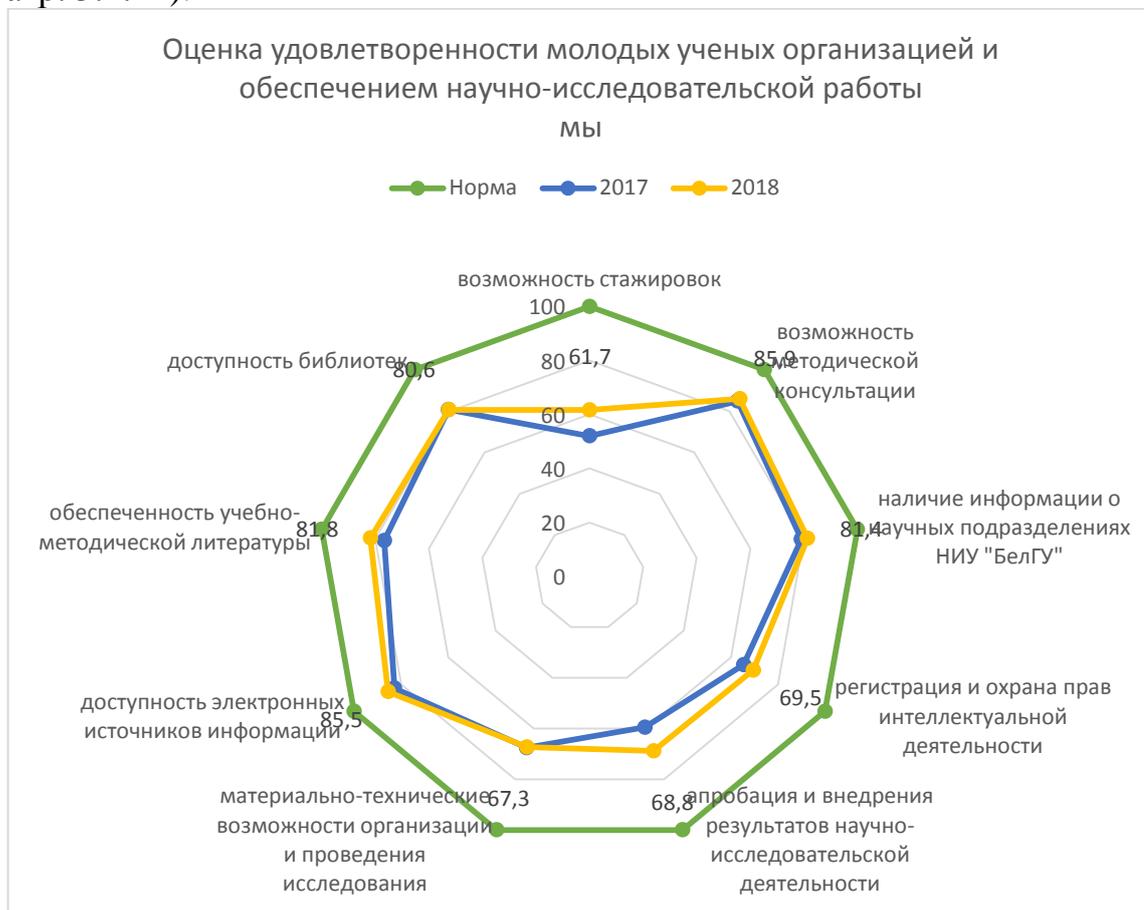


Диаграмма 3.4.14. Распределение ответов аспирантов по блоку организации и оснащения научно-исследовательской деятельности

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 незначительную отрицательную динамику. С 2017 года количество удовлетворенных этими взаимоотношениями понизилось на 1,48% (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 94,1%, при незначительном уменьшении этого показателя на 0,29%) (диагр. 3.4.16).

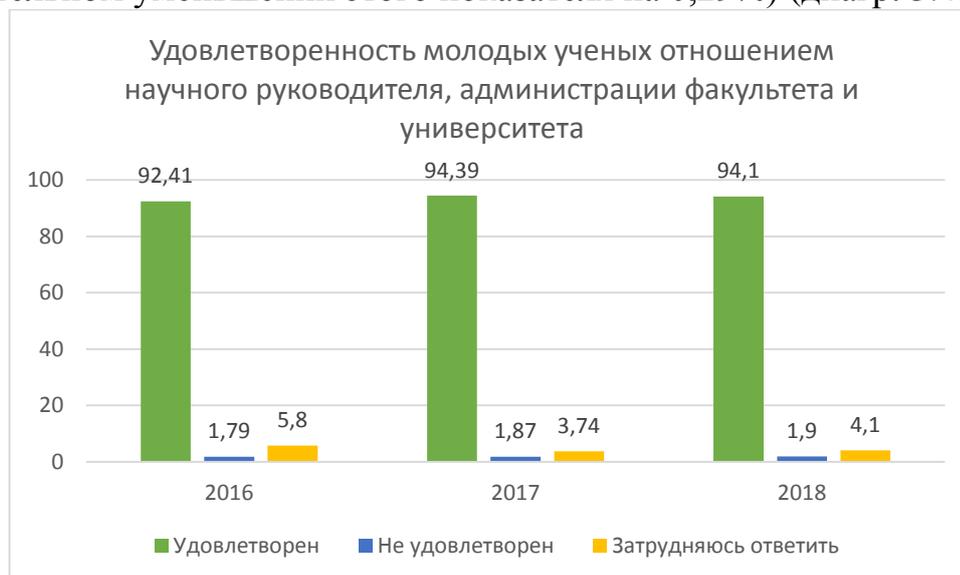


Диаграмма 3.4.16. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением научного руководителя, администрации факультета и университета?»

Признание заслуг и достижений считают достаточным 69,5% опрошенных. Данный показатель находится в зоне среднего уровня удовлетворенности, и имеет незначительную отрицательную динамику по сравнению с 2017 годом – уменьшение на 0,59% (диагр. 3.4.17).

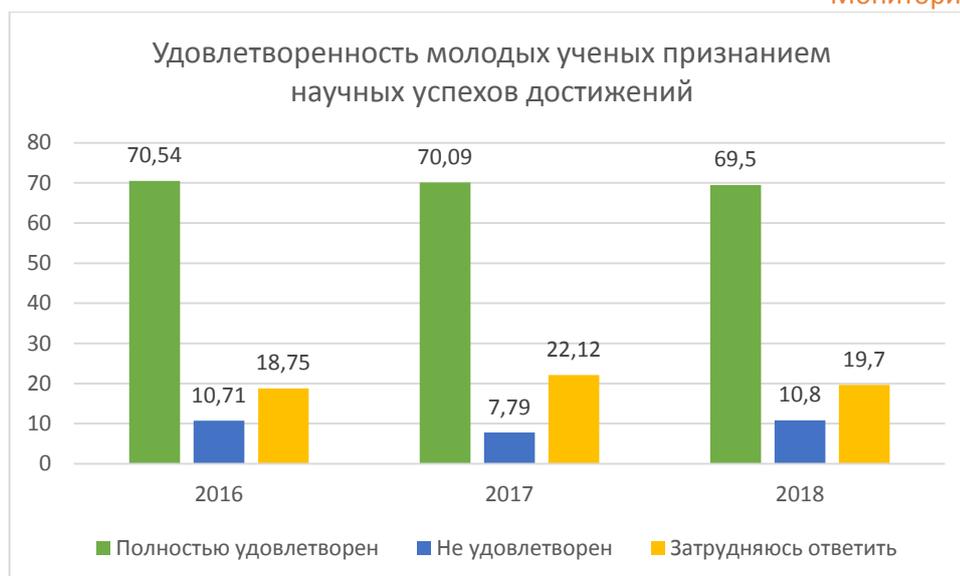


Диаграмма 3.4.17. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием заслуг и достижений?»

Наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы удовлетворены подавляющее большинство опрошенных – 81,4%. Отрицательным следует считать тот факт, что в 2017 году аналогичный показатель был на 0,84% выше. Число аспирантов, недовольных возможностями творческого самовыражения, сравнительно невелико – 2,6% (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» (55,4%), при этом отрицательно о данной стороне аспирантской жизни отзывались 29,0%. По сравнению с 2017 годом произошло понижение

удовлетворенности условиями и качеством питания (уменьшение числа удовлетворенных составило 5,35%, а увеличение числа неудовлетворенных условием и качеством питания увеличилось на 8,13%) (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 55,8% респондентов. Таким образом, доля удовлетворенных условиями и качеством медицинской помощи уменьшилась на 3,39% по сравнению с 2017 годом, и опустилась на уровень низкой удовлетворенности. Четверть аспирантов (25,2%) затруднились ответить на этот вопрос (диагр. 3.4.20).

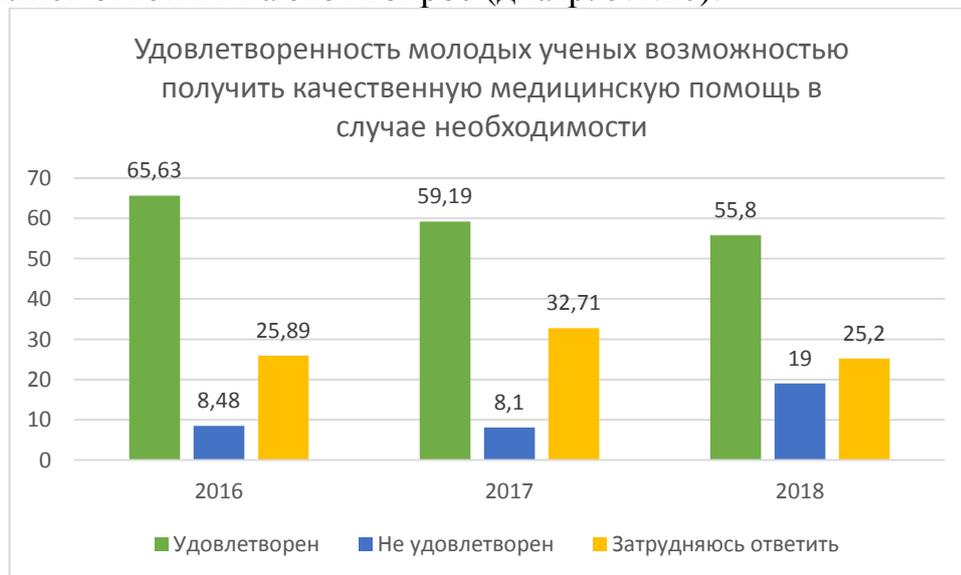


Диаграмма 3.4.20. Распределение ответов аспирантов на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

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 лишний 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 52%, а в верхнем поднимаясь до 94%.

Так, положительная динамика наблюдается по таким позициям как: обеспеченность учебно-методической и учебной литературой, научно-исследовательская работа в НИУ «БелГУ», информационная система научных подразделений НИУ «БелГУ», возможность получения методической консультации по организации собственного научного исследования и взаимоотношения с научными руководителями и представителями администрации университета.

Наиболее низкие показатели удовлетворенности мы можем увидеть в вопросах оказания медицинской помощи, возможности стажировок для молодых ученых, в апробации и внедрении результатов научных исследований, в условиях организации питания (диагр. 3.4.22).



Диаграмма 3.4.22. Общее распределение ответов аспирантов по вопросам удовлетворенности организацией научно-исследовательского процесса

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 (64,4% респондентов), получение возможностей для смены работы (12,2%) и мотив «получение возможностей для карьерного роста» (11,7%). Самообразование (9,5%) в этом году отошло на 4 место.

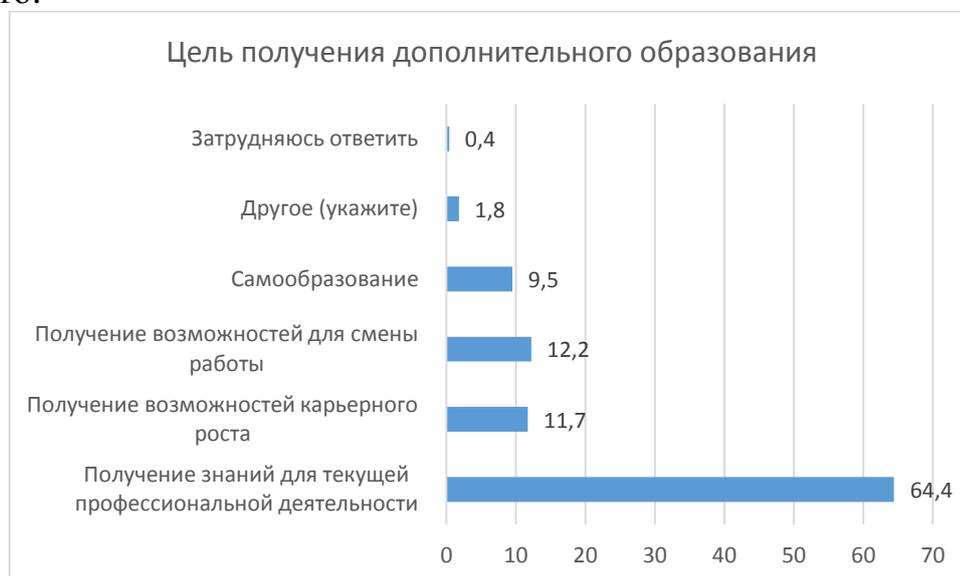


Диаграмма 3.5.1. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Какова Ваша основная цель получения дополнительного образования?»

Каждый третий слушатель (31,1% опрошенных) отметил, что в НИУ «БелГУ» его направила организация, предприятие. При этом не маленькое количество респондентов (21,2%) ответили, что их в НИУ «БелГУ» привлекла программа обучения. Данная категория респондентов уменьшилась по сравнению с 2016 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 (12,6%), достаточно значимость и престижность вуза и выданного им документа (18,9%).



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 (46,4%). Преимуществами университета, по их мнению, являются широкий выбор специальностей (30,2%). Эти показатели повысились по отношению к аналогичным за 2016 год. Ряд слушателей также отмечает в качестве конкурентных преимуществ НИУ «БелГУ» приемлемую стоимость обучения (19,8%).



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 (9,5% опрошенных). Большая часть опрошенных не отметила серьезных отличий услуг университета по сравнению с аналогичными поставщиками образовательных услуг (20,7%), или затруднились ответить на данный вопрос (64,9%) – *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 – 88,7% (было 80,0%). Доля неудовлетворенных качеством организации дополнительного образования в той или иной мере составило совсем незначительные 0,9% (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 86,0% респондентов), что выше предыдущего значения на 3,2 пункта (в 2017 – 82,8%) – *диаграмма 3.5.6*. Количество слушателей, неудовлетворенных данным показателем уменьшилось (с 10% до 8,1%).

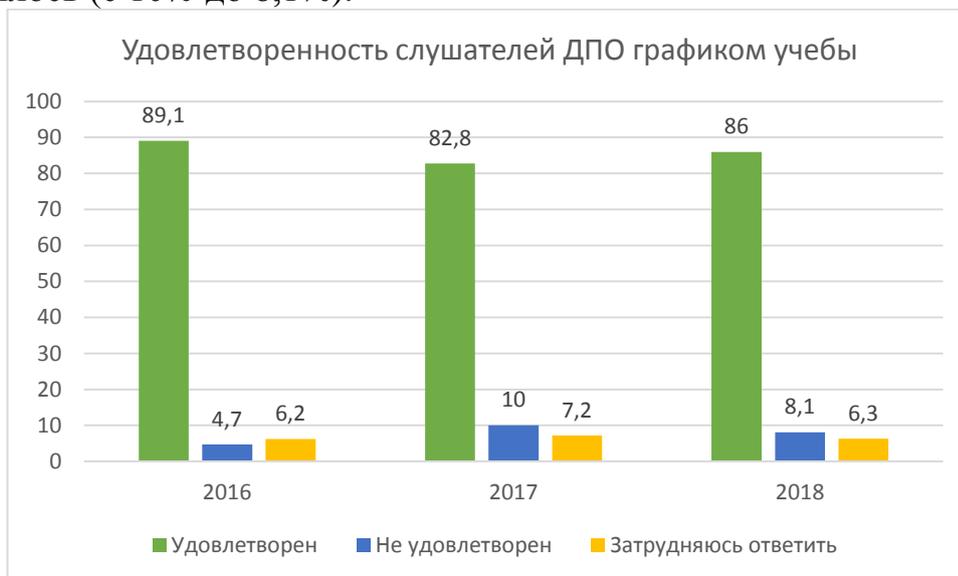


Диаграмма 3.5.6. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учёбы?»

Возможности определения выбора ДПО оказались удовлетворены 83,7% опрошенных. По сравнению с данными опроса 2017 г., уровень удовлетворенности этой стороной образовательного процесса несколько повысился – с 82,4%. (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 (90,0%). Как и в большинстве показателей по этому году мы наблюдаем положительную динамику практически на 8 пунктов (с 81,2%), однако этот показатель по-прежнему удерживается в зоне высокой удовлетворенности потребителя (диагр. 3.5.8).



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

Достаточно высоко респонденты оценили обеспеченность учебного процесса аудиториями. Чистота и оснащённость аудиторий удовлетворяет большинство респондентов – 88,2%, динамика удовлетворённости этим параметром положительная – 9,4% по сравнению с 2017 годом (78,8%) (диагр. 3.5.9).

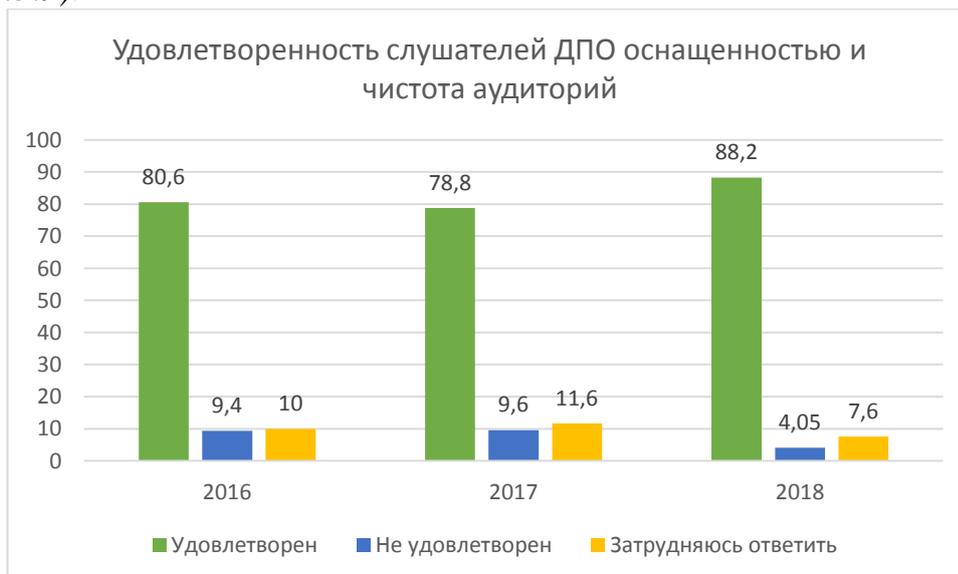


Диаграмма 3.5.9. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащённостью и чистотой аудиторий?»

Новым показателем в данном мониторинговом замере стала оценка удовлетворенности слушателей обеспеченностью научным и учебным

оборудованием. В 2017 году этот показатель находился в зоне среднего уровня удовлетворенности и составлял 73,6%, в 2018 году он подрос на 2 пункта, устойчиво закрепившись в этой зоне удовлетворенности. В 2017 году каждый 10 слушатель был не удовлетворен наличием необходимого для образовательного процесса обеспечением (11,6%), а в 2018 году динамика изменилась в положительную сторону на 6 пунктов (5,4%) – диаграмма 3.5.10.

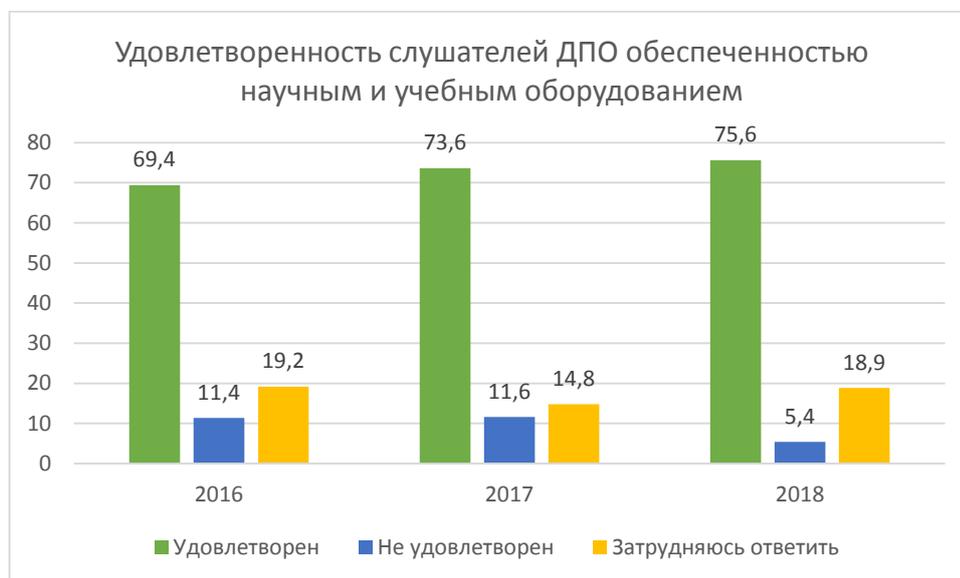


Диаграмма 3.5.10. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью научным и учебным оборудованием?»

В 2016 году показатель удовлетворенности слушателей обеспеченностью информационно-коммуникативными средствами и технологиями едва переходил в зону среднего уровня удовлетворенности и составлял 65,8%, в 2017 году он «перепрыгнул» в зону высокой удовлетворенности и составил 81,2%, а в 2018 году увеличился еще на 5 пунктов – диаграмма 3.5.11.



Диаграмма 3.5.11. 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, 79,3% слушателей ДПО подчеркнули свою удовлетворенность, что на 4 позиции ниже, чем в 2017 году (83,6%). Необходимо признать – информационное обеспечение является одним из наиболее высоко оцениваемым показателем университета у всех категорий респондентов мониторинга СМК (диагр. 3.5.12).

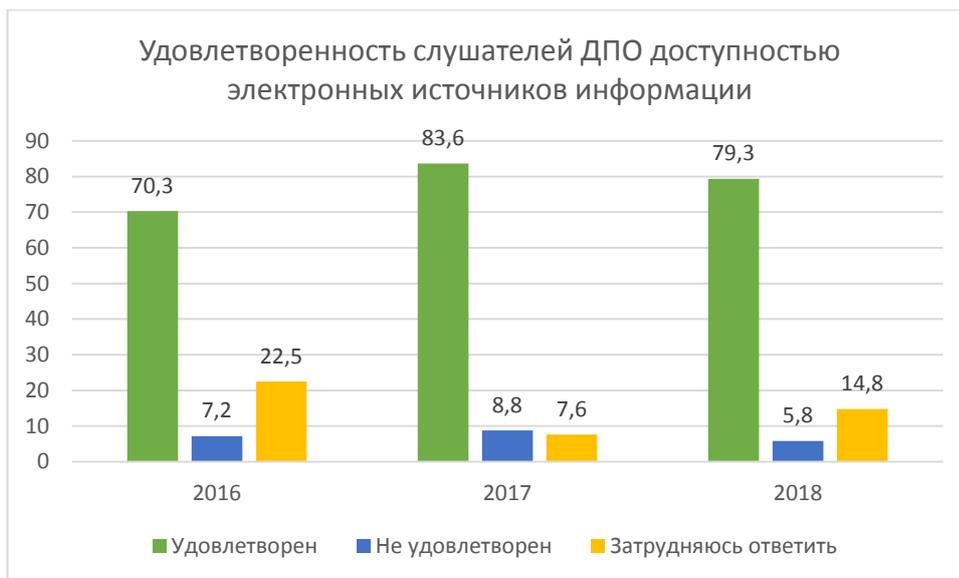


Диаграмма 3.5.12. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью электронных источников информации?»

Оценивая содержание образовательной программы, 88,2% слушателей ДПО подчеркнули свою удовлетворенность, 2,7% остались не удовлетворены результатами и 9% затруднились с ответом. По данному показателю мы наблюдаем небольшое снижение по сравнению с 2016 годом (с 88,5%).

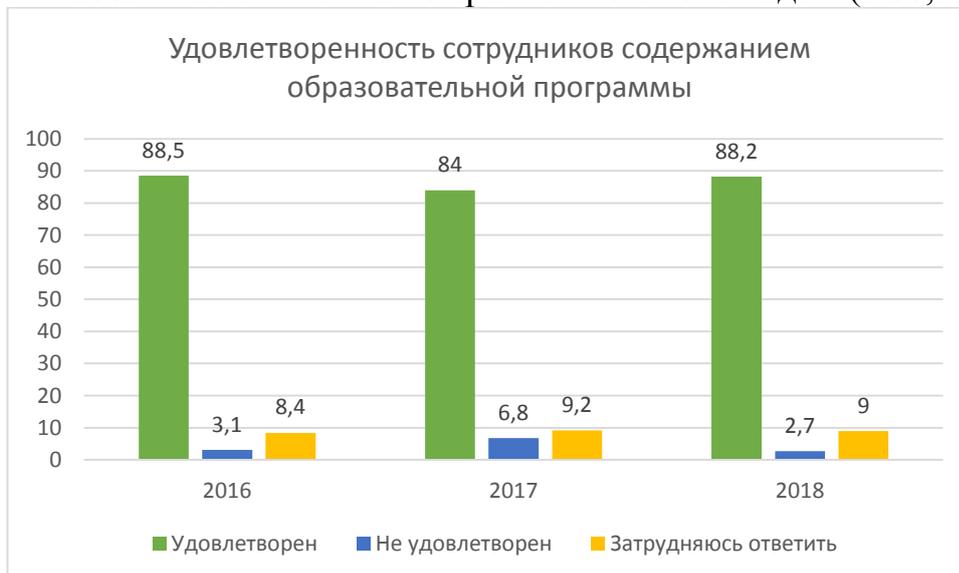


Диаграмма 3.5.13. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием образовательной программы?»

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 (90,09%) этими взаимоотношениями оказались удовлетворены, это менее чем на 5% больше, чем в прошлом году, что не дает говорить об отрицательной динамике показателя – *диаграмма 3.5.14.*



Диаграмма 3.5.14. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультетов и университета?»

В отношении 2-х показателей качества организации учебного процесса для слушателей ДПО отмечается положительная динамика, остальные снизились, в той или иной степени. Слушатели стали больше удовлетворены доступностью электронных источников и информационно-коммуникативными средствами (диагр. 3.5.15). Практически все показатели (кроме одного) располагаются в высокой зоне удовлетворенности потребителей.



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

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 69,0% до 82% по различным показателям). Но, стоит отметить, что произошло существенное снижение оценок, по сравнению с предыдущим годом – так, большинство показателей переместились в зону средней удовлетворенности, в некоторых случаях упав более чем на 10 пунктов. Несколько сниженной можно считать оценку качества по параметрам новизны и практичности материала (54% и 58% выставили оценку отлично – в отличие 70% и 72% в 2017 году), невысокие оценки и по показателям заинтересованности слушателей (59,2% с 75%), консультативной поддержке, контакту со слушателями, доходчивости изложения (62% по всем, и снижение соответственно с 80,3%, с 79,4%, с 83,6%). Наивысшей оценки удостоился показатель профессионализма – 70,8%, но по нему также мы наблюдаем отрицательную динамику (с 82,8%). Оставшиеся оценки слушателей в основном концентрировались на положительных оценках (хорошо), удовлетворительную оценку выставляли по разным показателям не более 4% опрошенных. Но в этом году нонсенсом стала оценка в один балл, практически у единой группы слушателей (колебание от 10,4% до 12,8%) – в предыдущие годы такая отрицательная оценка едва могла превысить 2% по некоторым показателям.



Диаграмма 3.5.16. 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 возможность получения знаний и практические сведения, которые можно использовать в профессиональной деятельности (63,1%), но значимым результатом считают также и то, что это сможет повысить эффективность их труда (40,1%) и документ, полученный в результате обучения, который будет способствовать прохождению их аттестации на рабочем месте (24,8%).

Негативный ответ, о потрачено зря времени, был выбран 0,5% респондентами. На наш взгляд, в этом году начали использоваться возможности такой точки роста, как установление нужных и полезных профессиональных связей (10,4%) (диагр. 3.5.17). «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 3.5.17. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Укажите, пожалуйста, как Вы можете оценить результат Вашей программы обучения»

Респондентам было предложено оценить вероятность того, что они порекомендуют обучение по ДПП в НИУ «БелГУ» по десятибалльной шкале, на что 35,4% указали наивысший бал такой возможности, и только 2,1% ответили, что не будут рекомендовать дополнительные профессиональные программы университета своим друзьям, знакомым и коллегам. Высокую вероятность рекомендации отметили порядка 70% респондентов.

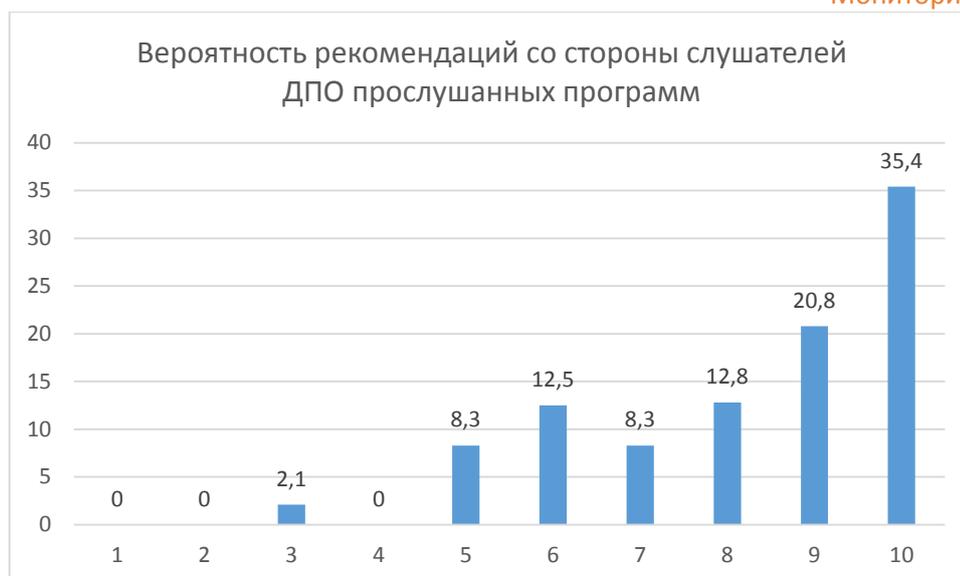


Диаграмма 3.5.18. Распределение ответов слушателей ДПО на вопрос: «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение по дополнительным профессиональным программам в НИУ "БелГУ" своим друзьям, знакомым, коллегам?»

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

Замер удовлетворенности качеством слушателей курсов ДПО проводился по показателям организации и оснащения учебного процесса. Все показатели находятся в зоне удовлетворенности потребителей (все оценки выше 50%). Большинство значений имеют отрицательную динамику. Наиболее проблемными стали такие показатели как чистота аудиторий и качество преподавания. Оценка показателей качества показала значительное снижение по высоким оценкам элементов качества и появления отрицательных оценок у респондентов.

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 «широкий выбор специальностей» (51,3%), «современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение» (42,1%), «высокий уровень получаемых знаний» (33,5%) и «возможность самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования» (29,5%). Реже других ответов, преподаватели выбирали «наличие мер социальной поддержки» (9,0%) и взаимную ответственность студентов и преподавателей (10,1%) – *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 (26,4%) и вариант ответа «отличий от других ВУЗов не вижу» (19,7%)(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 преподаватели удовлетворены оптимальностью своего расписания (68,6% респондентов), менее – чистотой аудиторий и оснащенностью их современными техническими средствами обучения (56,7%) и обеспеченностью аудиториями (62,3%). В сравнении с данными предыдущих опросов удовлетворенность оптимальностью своего расписания и обеспеченностью аудиториями несколько повысилась, однако удовлетворенность чистотой аудиторий и оснащенностью их современными техническими средствами обучения понизилась практически на 3% (см. диагр. 3.6.3-3.6.5).



Диаграмма 3.6.3. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью расписания?»



Диаграмма 3.6.4. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены чистотой аудиторий и их оснащённостью современными техническими средствами обучения?»



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

В отношении научно-методического и технологического обеспечения произошли некоторые изменения. Удовлетворенность обеспеченностью образовательного процесса учебно-методической литературой изменилась в лучшую сторону (в 2017 году она составляла всего 59,33%, в 2018 году на 6% повысилась – 65,4%), учебно-лабораторной базой также повысилась с 48,74% до 50,5%. В то же время, удовлетворенность доступностью электронных источников информации, осталась на достаточно высоком уровне, – этим показателем в 2018 году оказались довольны 85,7% (вместо 87,23%, которые были в 2017 году) респондентов, а удовлетворенность респондентов доступностью библиотек, составила – 85,4% (в 2017 году было 88,24%) (см. диагр. 3.6.6-3.6.9).



Диаграмма 3.6.6. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?»



Диаграмма 3.6.7. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой?»



Диаграмма 3.6.8. Распределение ответов преподавателей 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.)?»



Диаграмма 3.6.9. Распределение ответов преподавателей 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.)?»

Оснащением рабочего места полностью удовлетворено чуть более половины преподавателей (53,28%). Оптимальность режима работы в этом году опустилась в низкий уровень удовлетворенности респондентов (64,54%) (см. диагр. 3.6.10-3.6.11).



Диаграмма 3.6.10. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места?»

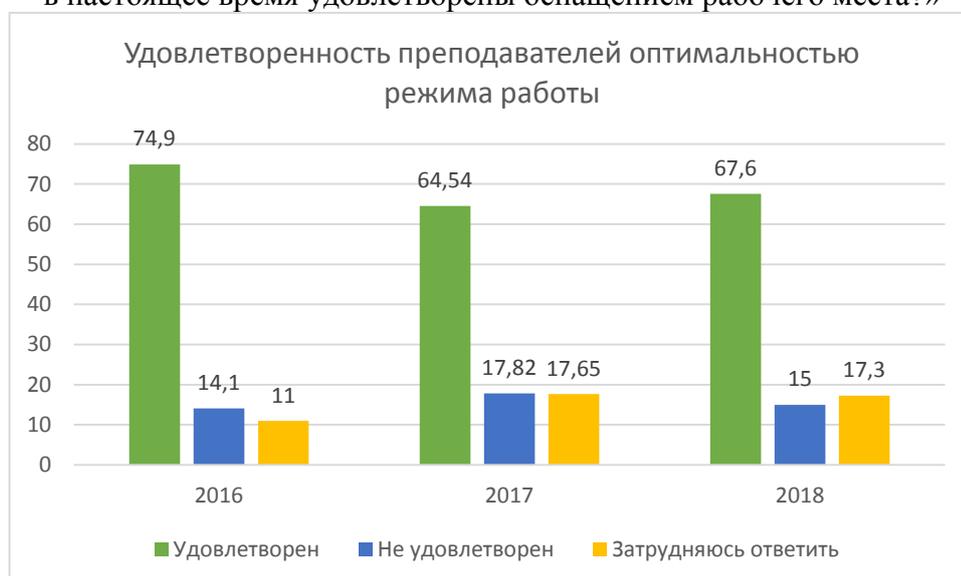


Диаграмма 3.6.11. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью режима работы?»

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, 7 из 9 показателей имеют в той или иной степени отрицательную динамику. Отрицательная динамика по 2 показателям укладывается в допустимую ошибку выборки, по остальным превышает ее иногда значительно. Особого внимания заслуживает отрицательная динамика по показателям удовлетворенности оптимальностью расписания и режима работы, а также показатель обеспеченности образовательного процесса лабораторной базой, находящийся в зоне неудовлетворительных оценок.

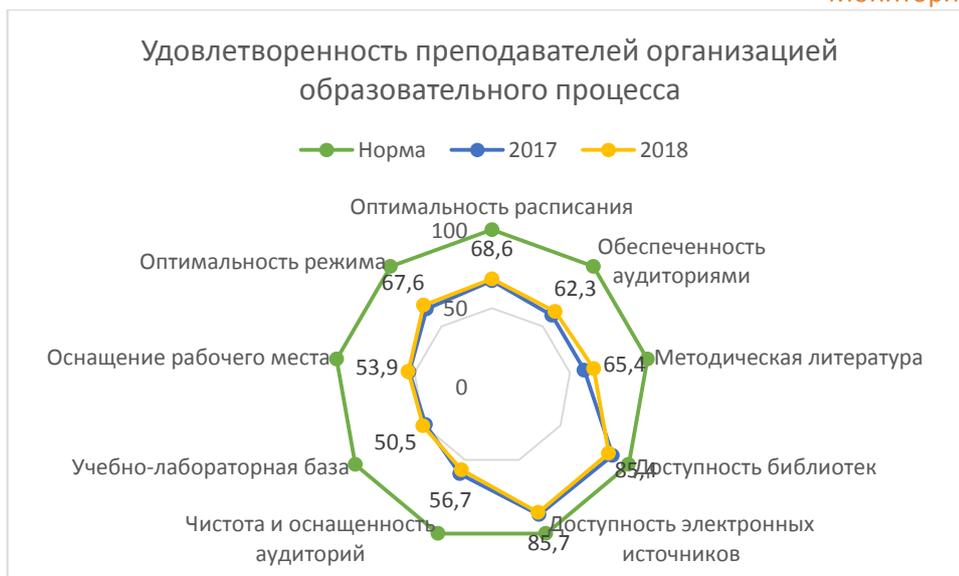


Диаграмма 3.6.12. Сводные показатели по блоку организации и обеспечения деятельности

В социально-бытовом плане более всего преподавателей НИУ «БелГУ» радует организация охраны труда и его безопасности (78,2%), достаточно высоко оценены в этом году гарантии труда и занятости (67,2%), а менее всего удовлетворяет преподавателей возможность получения социальной поддержки от университета (38,5%). Более половины респондентов удовлетворены возможностью получения качественной медицинской помощи в случае необходимости – 58,7%; меньшее количество опрошенных отметило удовлетворенность качеством и организацией питания – 46,1% (см. диагр. 3.6.13-3.6.18). Стоит отметить тот факт, что, все позиции замера системы менеджмента качества этого блока имеют разную динамику: немного повысилась, на 3,33% (в сравнении с 2017 годом) удовлетворенность преподавателей гарантиями занятости; на 3,31% уменьшилось количество респондентов, удовлетворенных условиями и качеством питания – показатель, по-прежнему, находится в зоне неудовлетворенности.



Диаграмма 3.6.13. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями и качеством питания?»

Показатель оценки качества медицинских услуг по сравнению с предыдущим годом имеет небольшую положительную динамику.

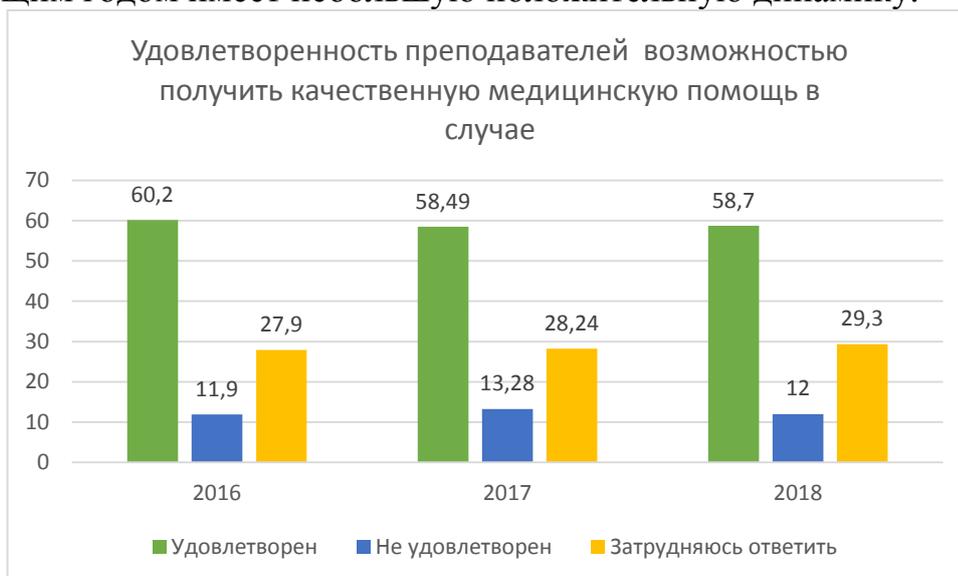


Диаграмма 3.6.14. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости?»

В зоне средней неудовлетворенности разместились мнения респондентов относительно мер социальной поддержки (38,5%).



Диаграмма 3.6.15. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения социальной поддержки от университета?»

А вот охрана труда и его безопасность является относительно благополучным показателем (78,2%).



Диаграмма 3.6.16. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасности на факультете?»

На 3,33% выросла удовлетворенность гарантиями занятости, теперь уверенных в этом пункте контракта стало 67,2%.

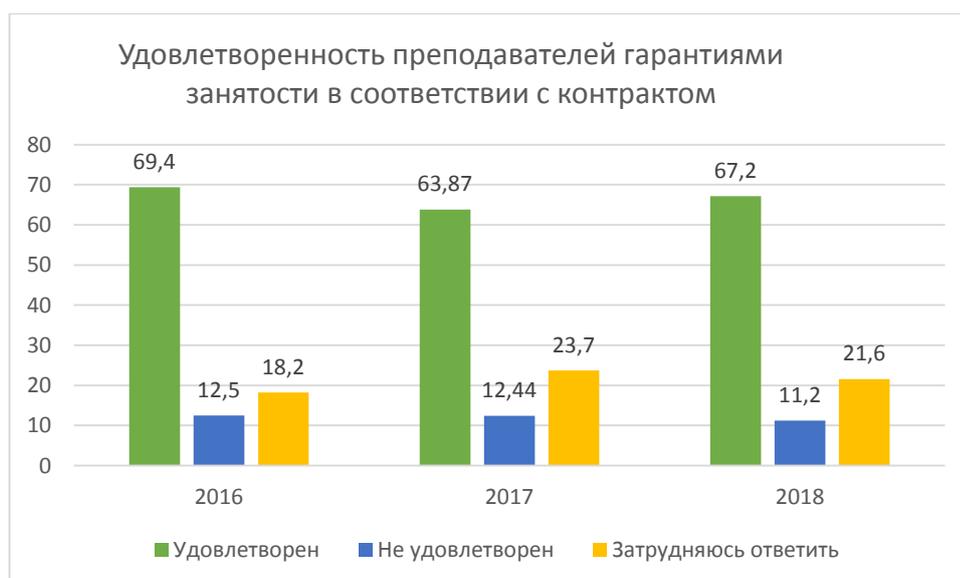


Диаграмма 3.6.17. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены гарантиями занятости в соответствии с контрактом?»

Существующую систему материальной мотивации в 2017 году респонденты оценили несколько лучше, чем ранее. В 2017 году только 25,88% преподавателей были удовлетворены зарплатой, надбавками и другими формами материального поощрения, на фоне 48,07% неудовлетворенных. В 2018 году процент удовлетворенности повысился почти на 6 пунктов и составил 31,4%, а неудовлетворенность понизилась на 5 пунктов, составив 43% – *диаграмма 3.6.18*. Это самый сложный с позиции мониторинга показатель, представляющий собой на самом деле не совсем

прямую оценку материального пакета – но и покупательскую способность, удовлетворенность своим трудом, ощущения уверенности в будущем. Постоянная забота о процветании преподавателей способна повысить уровень удовлетворенности по данному показателю даже без ощутимых финансовых прибылей. Это сложнейший показатель, который требует работы с разных сторон – в том числе и в области создания психологического комфорта.



Диаграмма 3.6.18. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены гарантиями занятости в соответствии с контрактом?»

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 и в этом году 5 из 6 позиций имеют отрицательную динамику.



Диаграмма 3.6.19. 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 (см. диагр. 3.6.20-3.6.24).

В этом году преподаватели отмечают возможность участие в принятии управленческих решений (74%), данный показатель несколько повысился по сравнению с 2017 годом (70,08%).

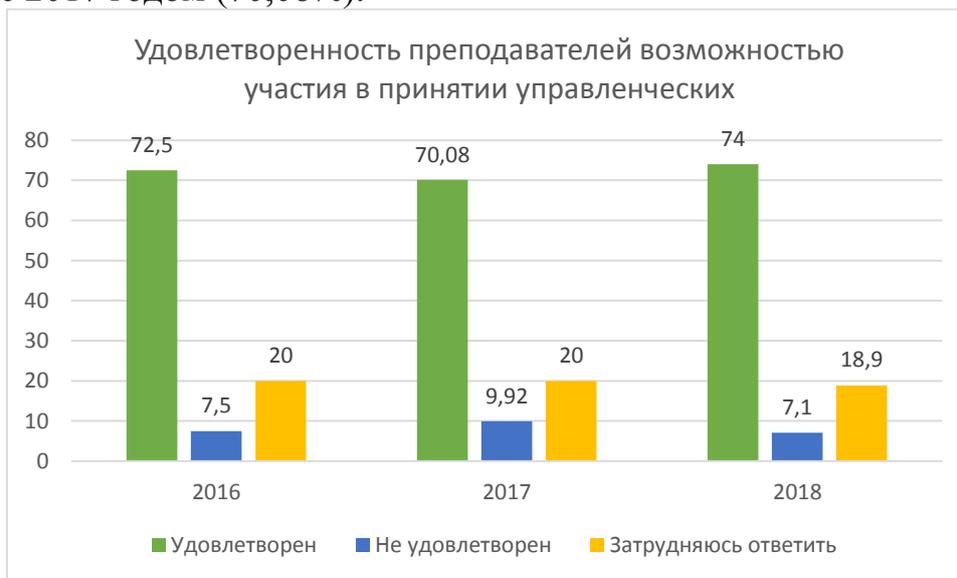


Диаграмма 3.6.20. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете?»

Показатель повышения квалификации также в этом году немного повышается по отношению к предыдущему году (с 72,94% до 73,2%).



Диаграмма 3.6.21. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью повышения квалификации?»

Повысилось количество удовлетворенных перспективами профессионального и карьерного роста, данный показатель приобрел в этом году почти 5 пунктов (с 54,79% в 2017 году до 59,1% в 2018).

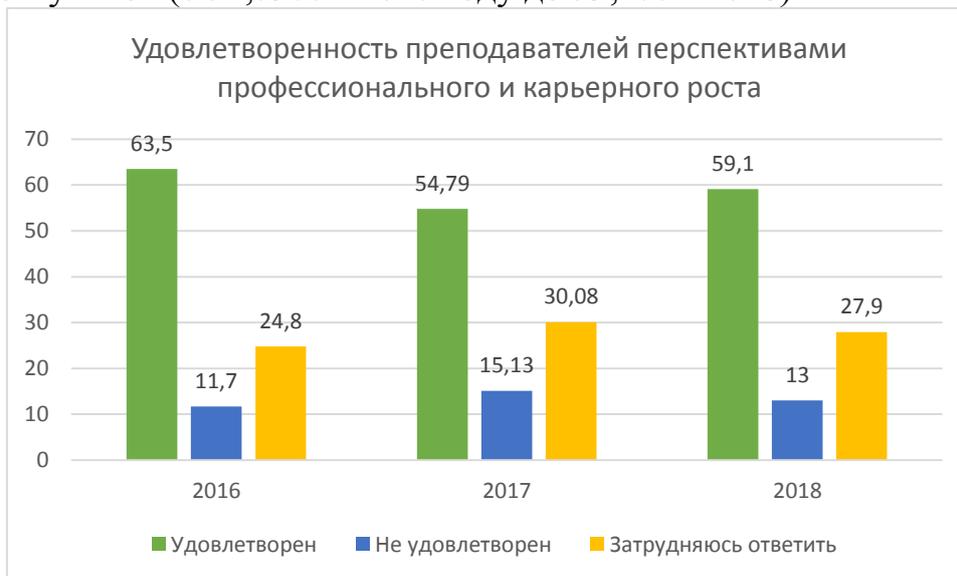


Диаграмма 3.6.22. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов и достижений?»

Удовлетворены признанием своих успехов и достижений 56,7% преподавателей НИУ «БелГУ». По сравнению с прошлым годом уровень удовлетворённости преподавателей этим параметром значительно повысился (на 6,45%) – диаграмма 3.6.4.



Диаграмма 3.6.23. 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 86,5% опрошенных). Причем эта оценка остаётся стабильно высокой, и даже увеличивается (диагр. 3.6.24).



Диаграмма 3.6.24. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»

Оценка отношений с администрациями факультета и университета несколько выше (71,3% удовлетворены), надо отметить незначительную положительную динамику – диаграмма 3.6.25.



Диаграмма 3.6.25. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета?»

Новым показателем в этом году стал замер удовлетворенности возможностью осуществления научно-исследовательской деятельности. Данная позиция устойчиво разместились в зоне средней удовлетворенности, имея достаточно высокое значение (73,7%). По сравнению с другими показателями – данная оценка весьма благоприятна.

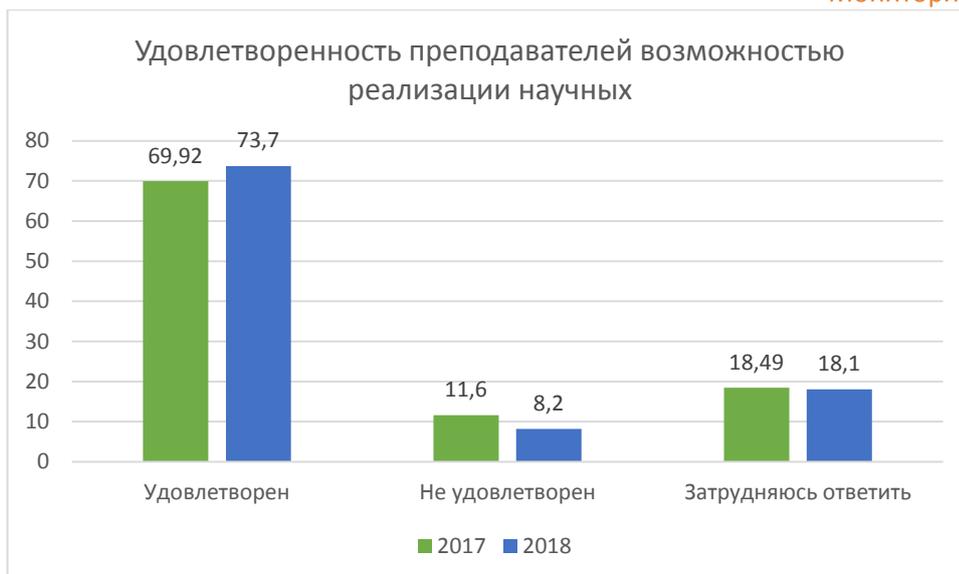


Диаграмма 3.6.26. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью реализации научных интересов?»

По итогу замера можно сделать вывод: сложившаяся в университете система материальной мотивации по-прежнему получает неудовлетворительную оценку у большинства преподавателей.

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 3.6.26. Сводные показатели по блоку самореализации и социального комфорта

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 есть отрицательная динамика (диагр. 3.6.27).

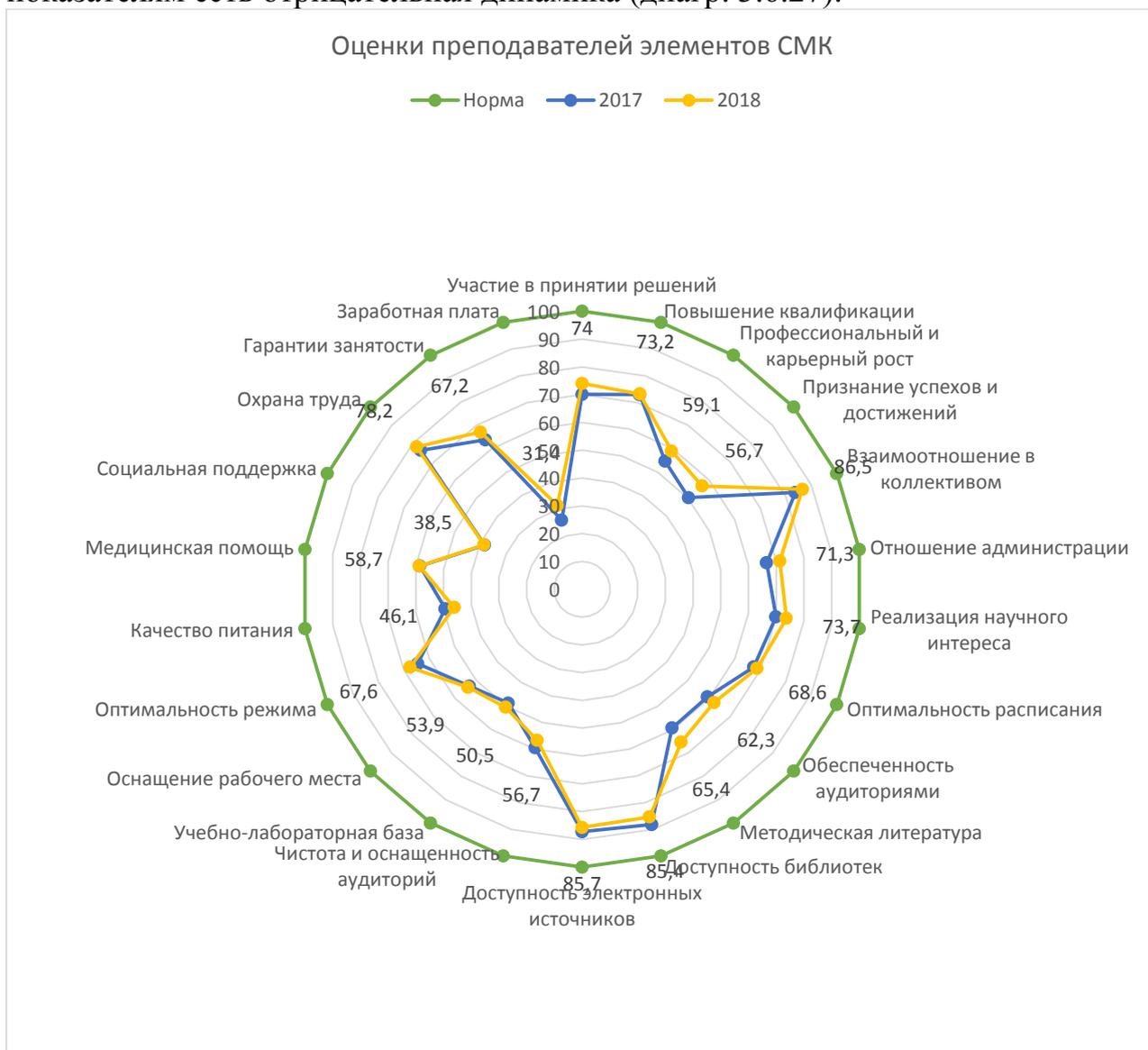


Диаграмма 3.6.27. Сводные показатели удовлетворенности преподавателей в системе СМК

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

При оценке условий организации и обеспечения деятельности, более половины респондентов удовлетворены оснащением рабочего места, однако данный показатель ниже, чем в 2017г. (60% - в отличии от 63,39% в 2017 году). Количество не удовлетворенных данным показателем увеличилось (с 20,38% до 26,0%). Режимом работы в 2018 году были довольны 76,9%, показатель поднялся более, чем на 4 пункта, при этом стало меньше и респондентов, не удовлетворенных этим показателем – *диаграмма 3.7.2.*

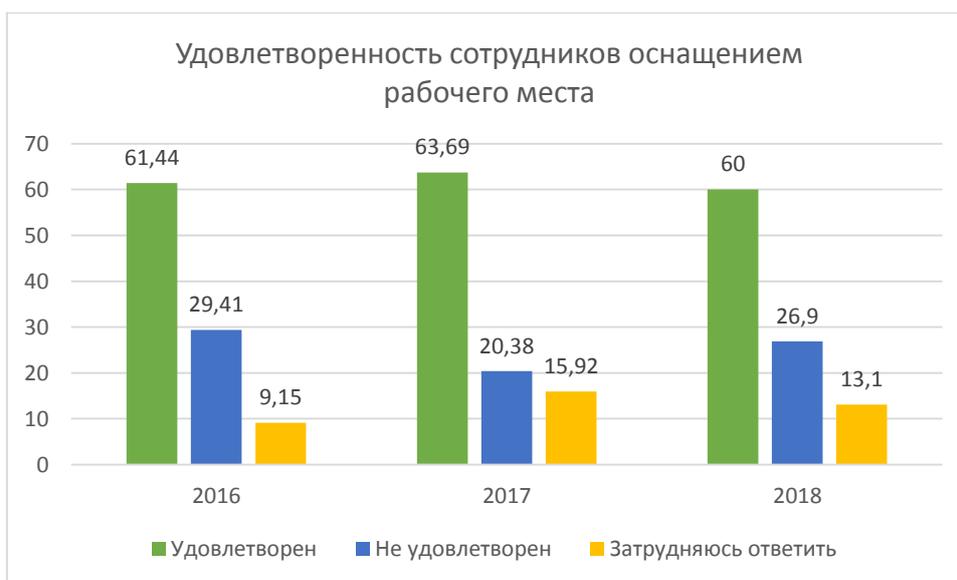


Диаграмма 3.7.1. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места?»

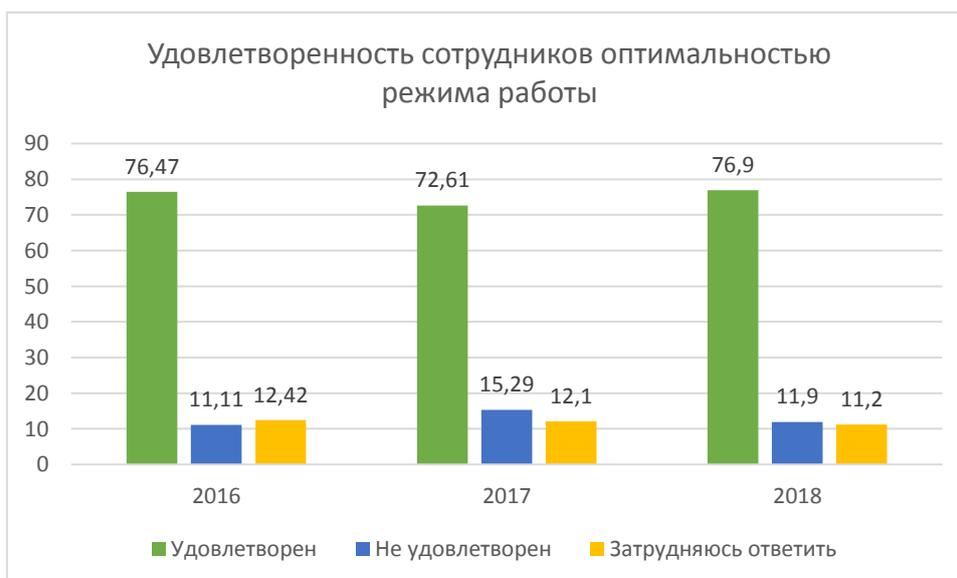


Диаграмма 3.7.2. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены режимом работы?»

Многие сотрудники университета удовлетворены доступностью электронных источников информации – 86,2% – этот показатель незначительно упал по отношению к значению 2017 года (с 88,54%) (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 меньше опрошенных – 76,9%. Но в оценке этого параметра наблюдается положительная динамика (диагр. 3.7.4).

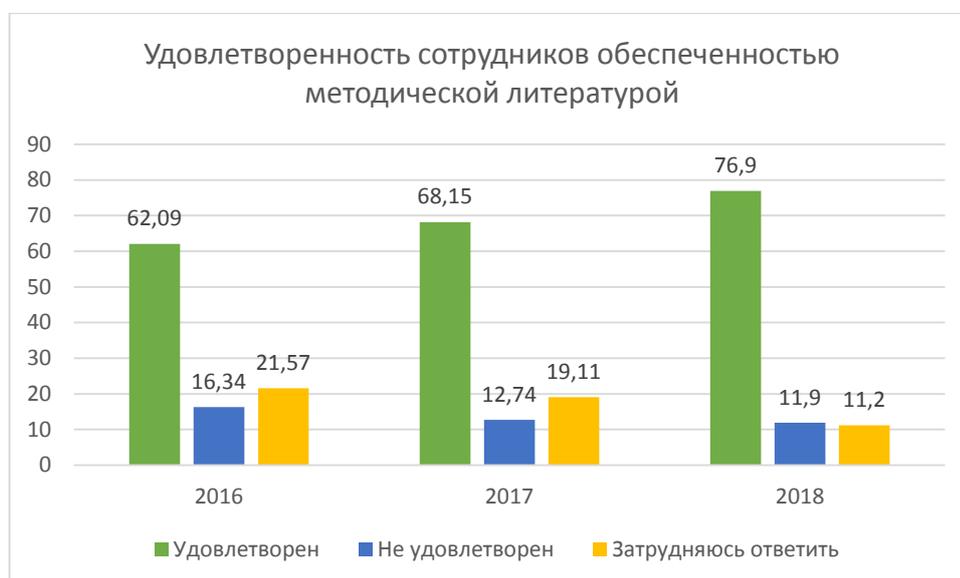


Диаграмма 3.7.4. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью методической литературой?»

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.

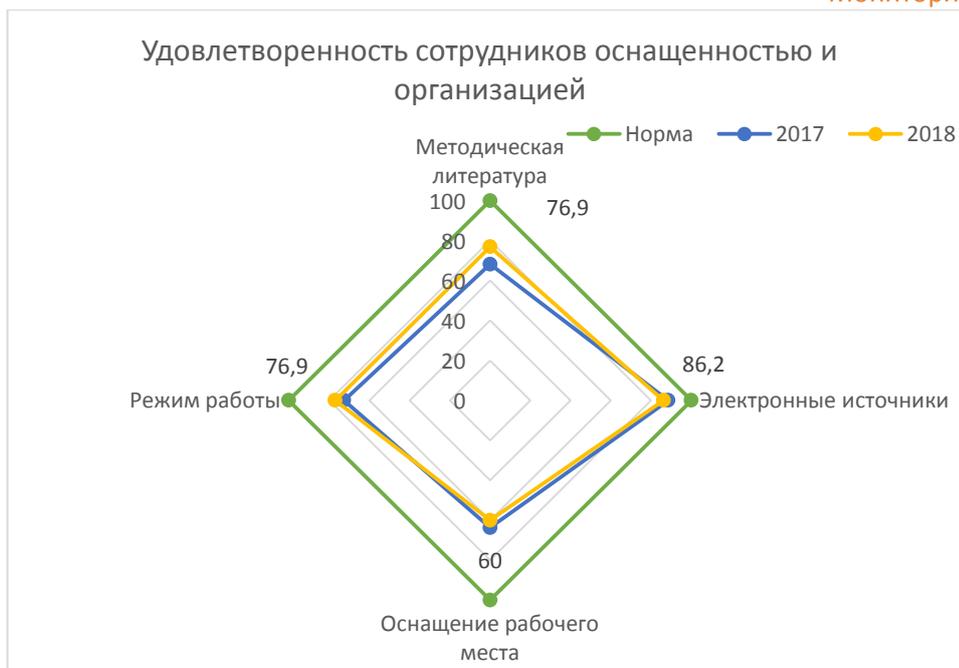


Диаграмма 3.7.5. Сводные показатели по блоку организации и обеспечения деятельности

Менее половины опрошенных сотрудников видит реальные перспективы карьерного или профессионального роста для себя (40,0%) – однако этот показатель изменился по сравнению с предыдущим годом.



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

63,4% удовлетворительно оценивают возможности повышения квалификации (отрицательная динамика составила около 6% по сравнению с 2017 годом) – диаграмма 3.7.7. Количество неудовлетворенных данным показателем сотрудников также увеличилось (27,2% - в отличие от 13,38% в 2017 году).



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 64,3% опрошенных (диагр. 3.7.8). 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). Данный показатель имеет отрицательную динамику по отношению к предыдущему году.

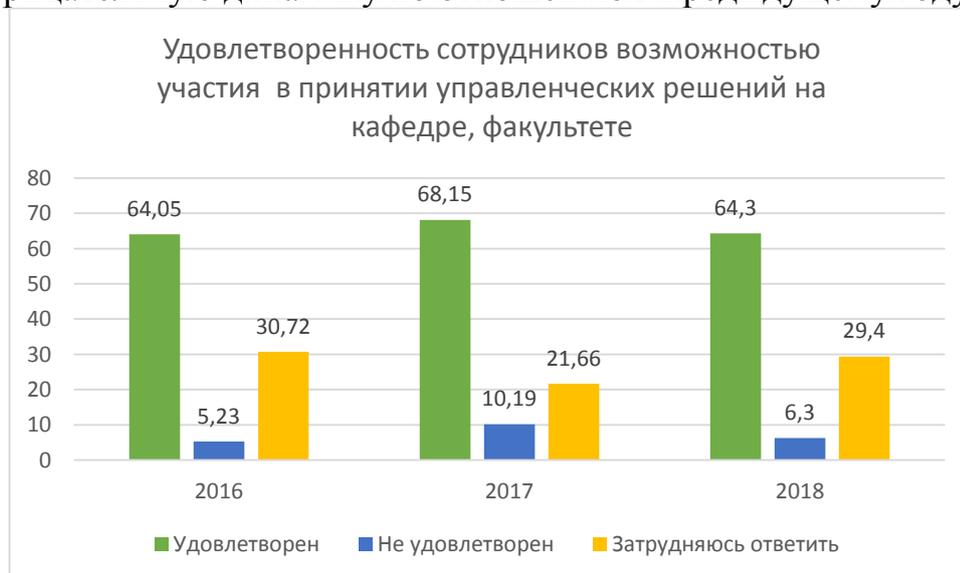


Диаграмма 3.7.8. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете?»

Полностью удовлетворены заработной платой 23,1% сотрудников, не удовлетворены – 46,9% (в 2017 таких было 47,13%)(диагр. 3.7.9). Показатель

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

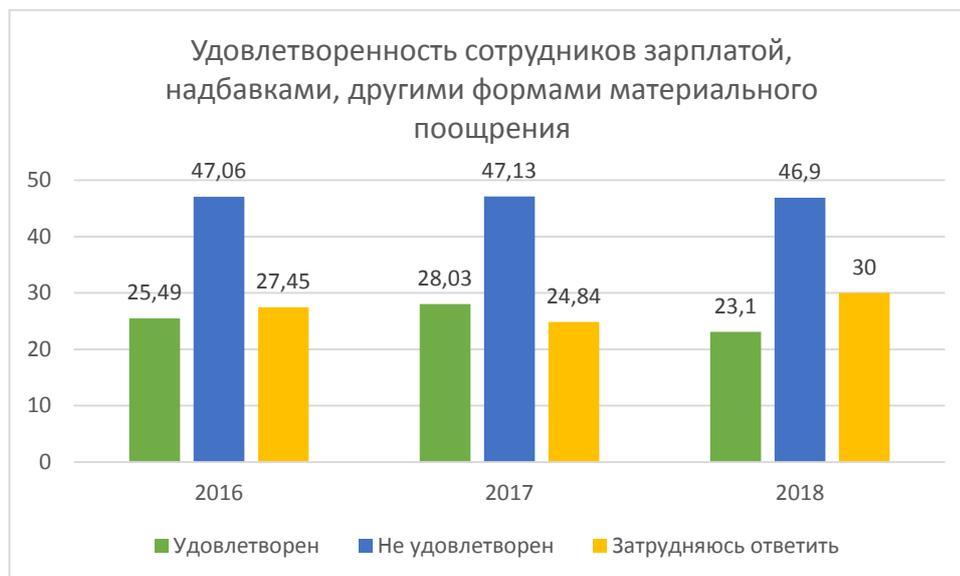


Диаграмма 3.7.9. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения?»

Удовлетворены признанием их успехов и достижений 53,1% сотрудников, при этом недовольны этим показателем 16,3% респондентов (диагр. 3.7.10). Динамика по сравнению с 2017 годом показывает уменьшение значения практически на 5%.

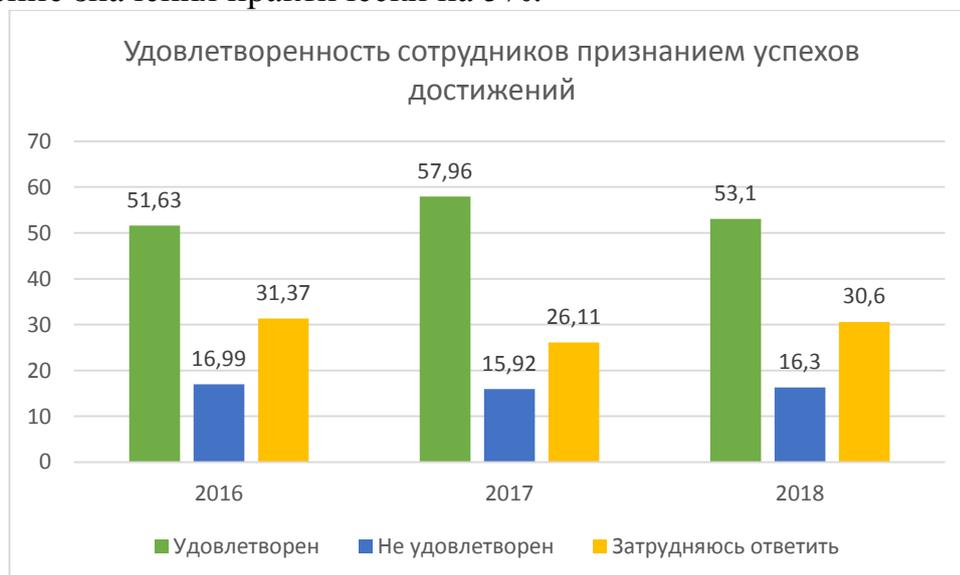


Диаграмма 3.7.10. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов, достижений?»

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 остался в зоне 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 76,9% опрошенных).

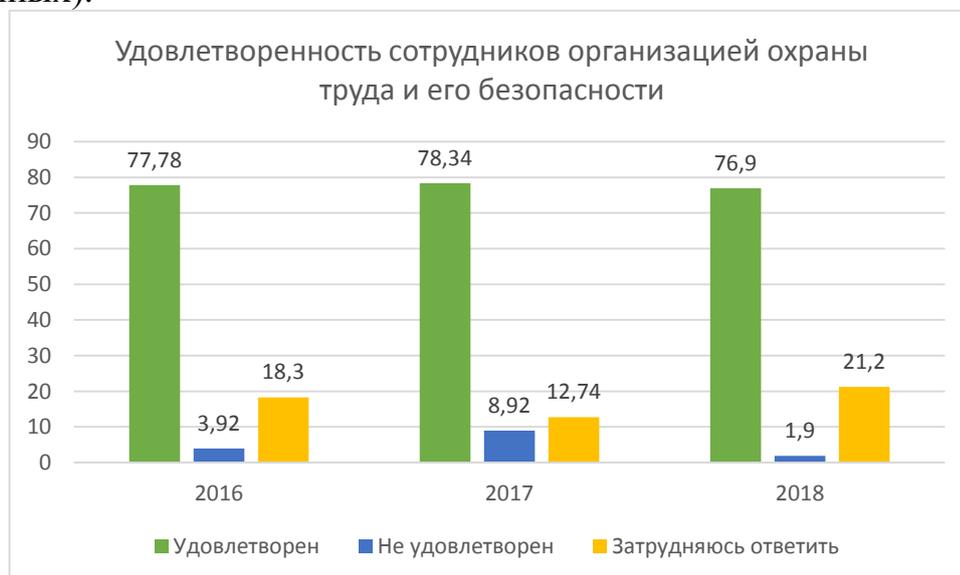


Диаграмма 3.7.12. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасностью?»

Уменьшилось количество сотрудников НИУ «БелГУ» удовлетворенных условиями и качеством питания (с 47,77% до 43,8%) – наблюдается отрицательная динамика значения данного показателя,

понижение произошло практически на 4% по сравнению с 2017 годом, с параллельным повышением количества недовольных ситуацией с питанием. Показатель не вышел из зоны неудовлетворенности.



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 55% (по сравнению с 55,41% прошлого года) и только 16,2% респондентов остались недовольны ею. Произошло небольшое понижение удовлетворенности по сравнению с предыдущим годом – этот показатель закрепился на низком уровне удовлетворенности – *диаграмма 3.7.14.*

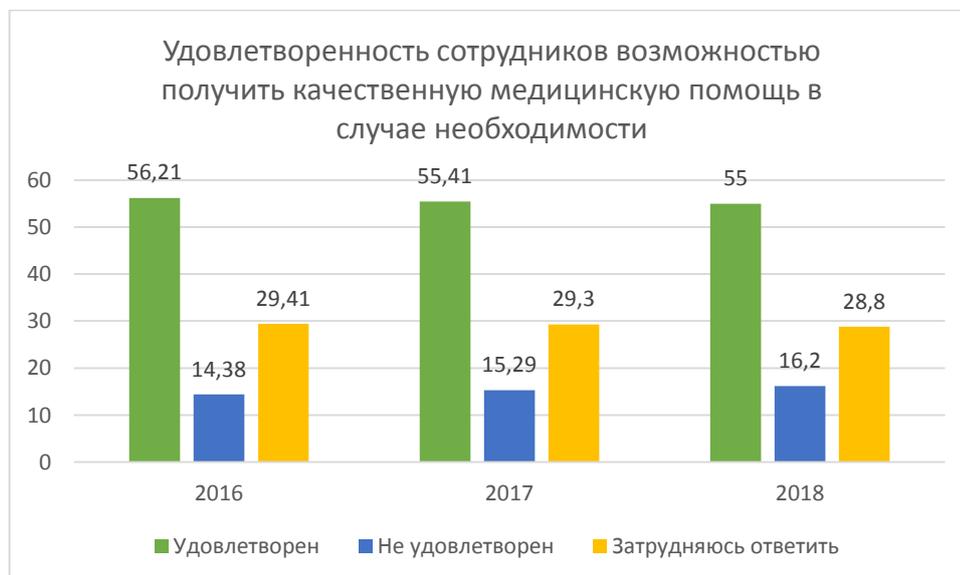


Диаграмма 3.7.14. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения качественной медицинской помощи?»

40% сотрудников удовлетворена возможностью получения мер социальной поддержки в университете – сложный показатель, в этом году он

вырос на 6%. Наблюдается постепенный рост и перспектива выхода в зону удовлетворенности (диаграмма 3.7.15).



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 66,3% – показатель «ушел» на более высокий уровень, увеличившись на более, чем 6% по сравнению с предыдущим годом. При этом, уменьшилось и количество сотрудников, не удовлетворенных этим показателем.

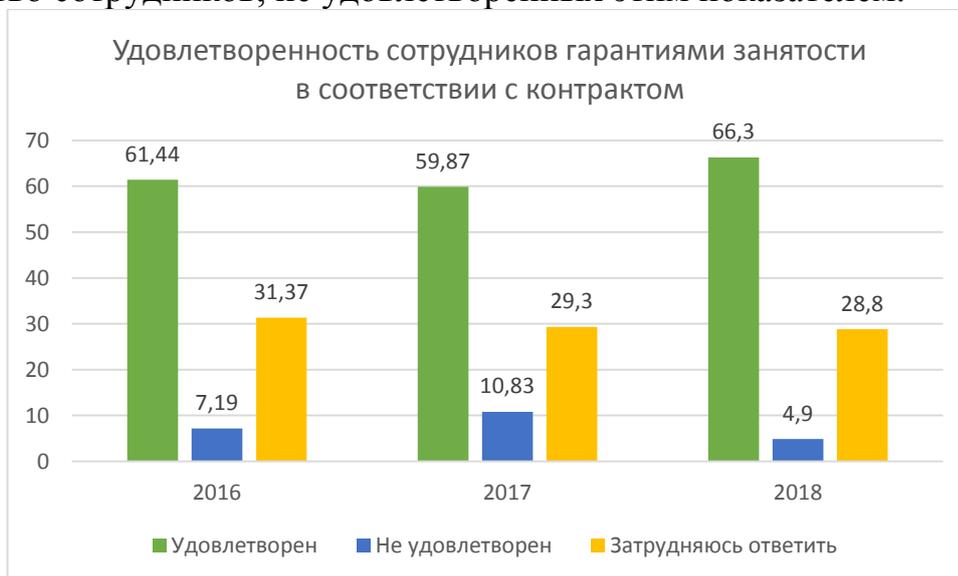


Диаграмма 3.7.14. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями Гарантиями занятости в соответствии с контрактом?»

Таким образом, социально-бытовой блок состоит в большинстве из проблемных значений (исключение составляет показатель охраны и безопасности труда, а также показатель занятости в соответствии с

контрактом), расположенных либо в нижнем уровне удовлетворенности, либо ниже уровня удовлетворительных оценок.

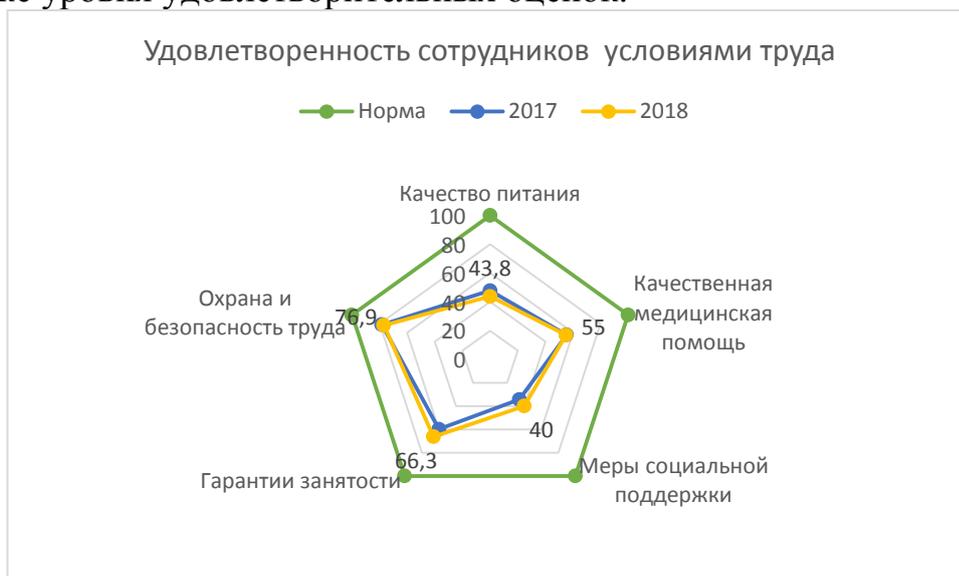


Диаграмма 3.7.15. Сводные показатели по блоку социально-бытовых условий

Оценки уровня социально-психологического комфорта у сотрудников университета в 2018 году повысилась по сравнению с 2017 годом — удовлетворены взаимоотношениями в коллективе оказались 91,9% по сравнению с 87,26% сотрудников (2017 г.), отношением администрации факультета и университета довольны 75,6%, в то время как в 2017 году этот показатель имел значение 74,52% – диаграммы 3.7.16 и 3.7.17 соответственно.

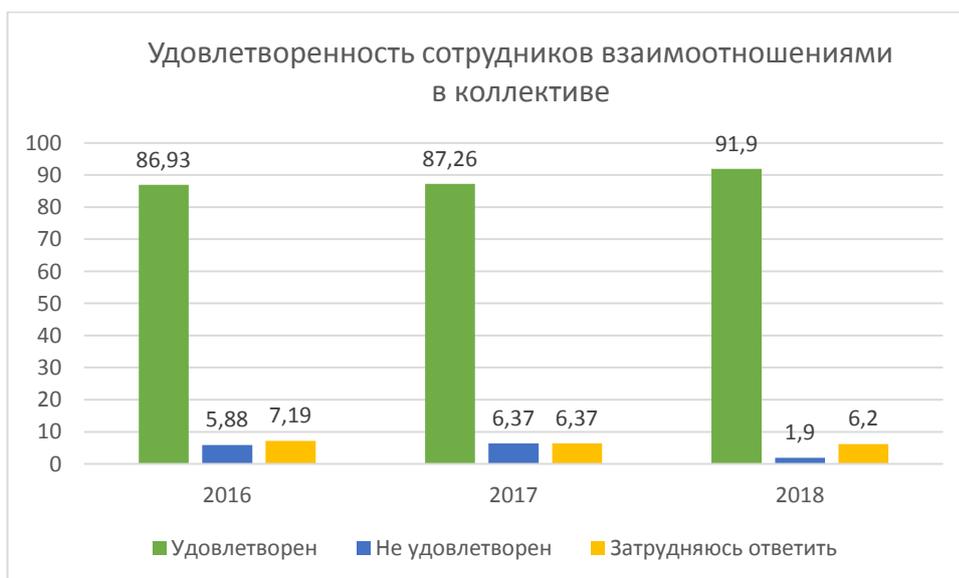


Диаграмма 3.7.16. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе?»

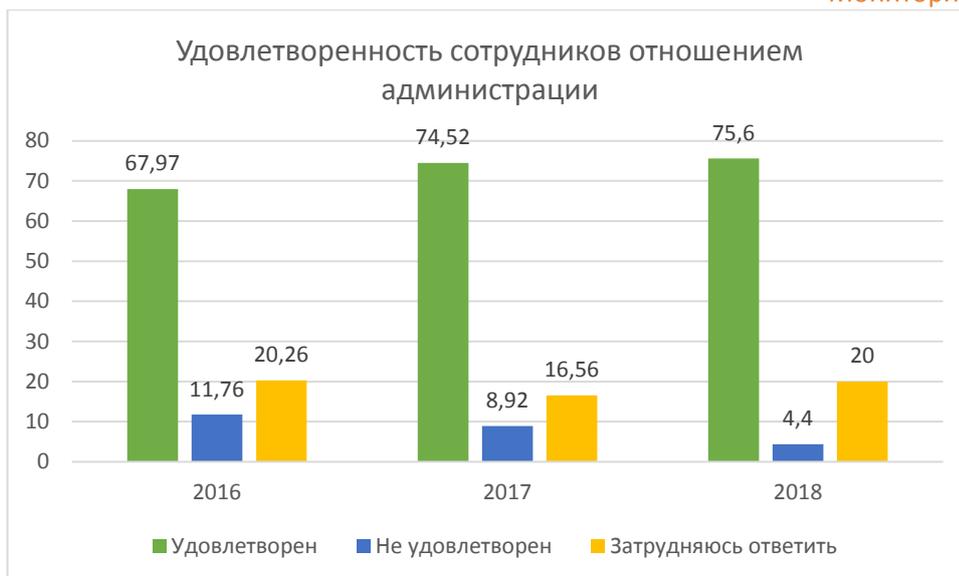


Диаграмма 3.7.17. Распределение ответов сотрудников на вопрос: «В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета, университета?»

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.

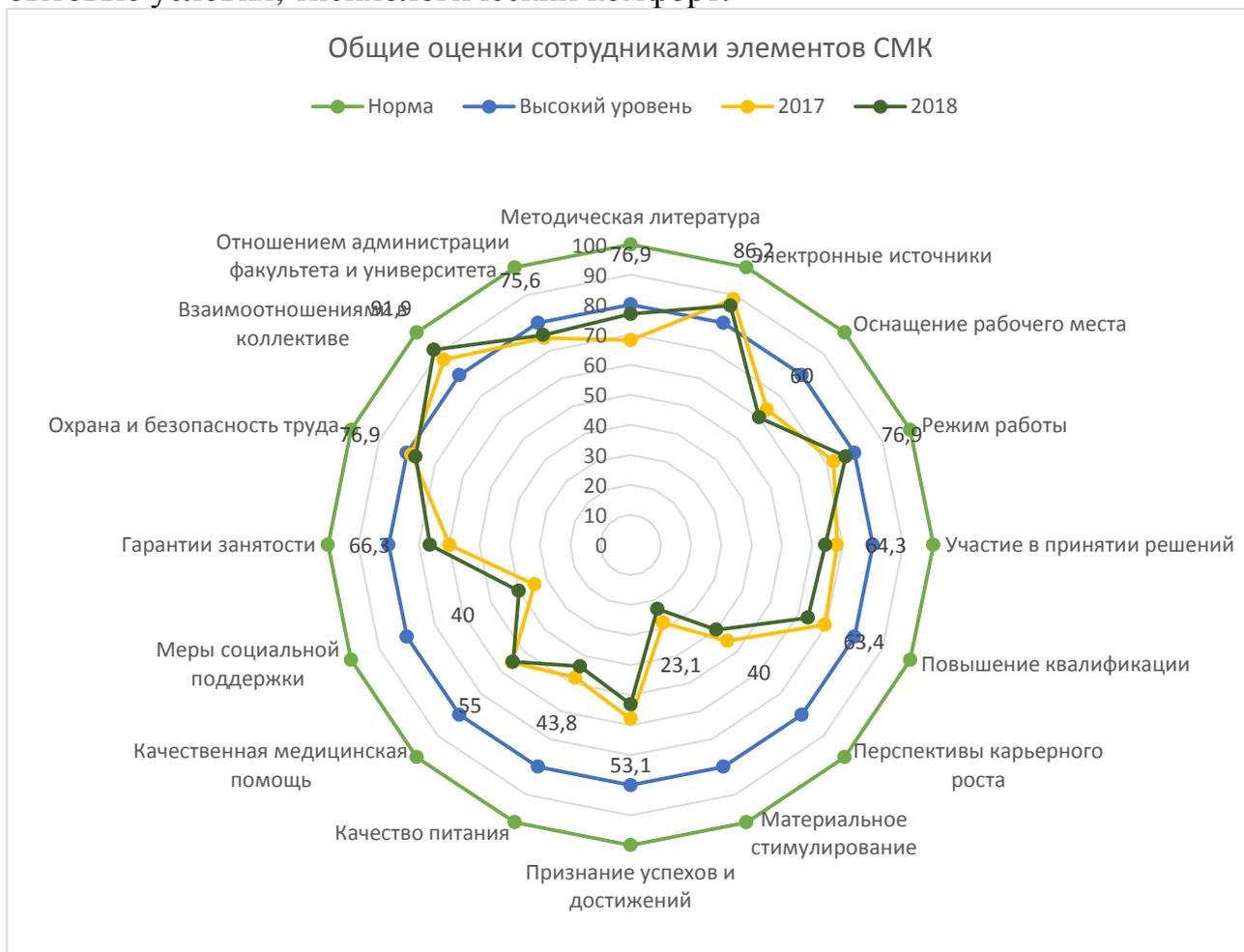


Диаграмма 3.7.17. Сводные показатели удовлетворенности сотрудников в СМК

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

Прорывом в ряду положительной динамике качества можно назвать оценку качества питания.

Отрицательная динамика наблюдается по показателю удовлетворенности гарантиями занятости, режимом труда.

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

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 98,4% 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 39,5% работодателей находят его достаточно высоким (несущественное уменьшение произошло по сравнению с 2017 годом – с 50,6%). Удовлетворительную оценку выпускникам ставит более 60,1% опрошенных (в 2017 – 46,5%). Неудовлетворения никто не высказал.

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

Повышение качества результата по сравнению с 2017 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».



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 (90,2%). Этот показатель не существенно изменился, по сравнению с предыдущим годом (91,4%). Также высокую оценку получили такие качества будущих специалистов, как умение работать в коллективе (94,7%, по сравнению с 83,2% в 2017 г.), коммуникабельность (87%), добросовестность (82,4%), исполнительская дисциплина (83,2%) и ответственность (88,2%). А вот уровень компьютерной грамотности немного уменьшился в оценках работодателей (с 83,8% в 2017 году до 78,5% в 2018). В то же время управленческие навыки и знания, а также навыки самоменеджмента удовлетворительно оценили только немногим более половины опрошенных (54,3 и 43,9% соответственно), эти же качества имеют наибольшее количество негативных откликов – диаграмма 3.8.2. Также высокую оценку работодатели дали способностям к творчеству и инновациям (72,6%).



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 71,4% опрошенных), уровень теоретической подготовки по профессии (41,6%). И если вторая позиция у выпускников университета является лидирующей, то управленческие навыки находятся на несколько ступеней ниже (19,2%).

Достаточно значимыми работодателями считают: ответственность (53,9%, и в оценках выпускников это качество идет на первых позициях); хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям (24,5%, в оценках выпускников также очень высоко – 84,3%); и, уже упомянутый нами, уровень компьютерной грамотности (17,1%) (диагр. 3.8.3).

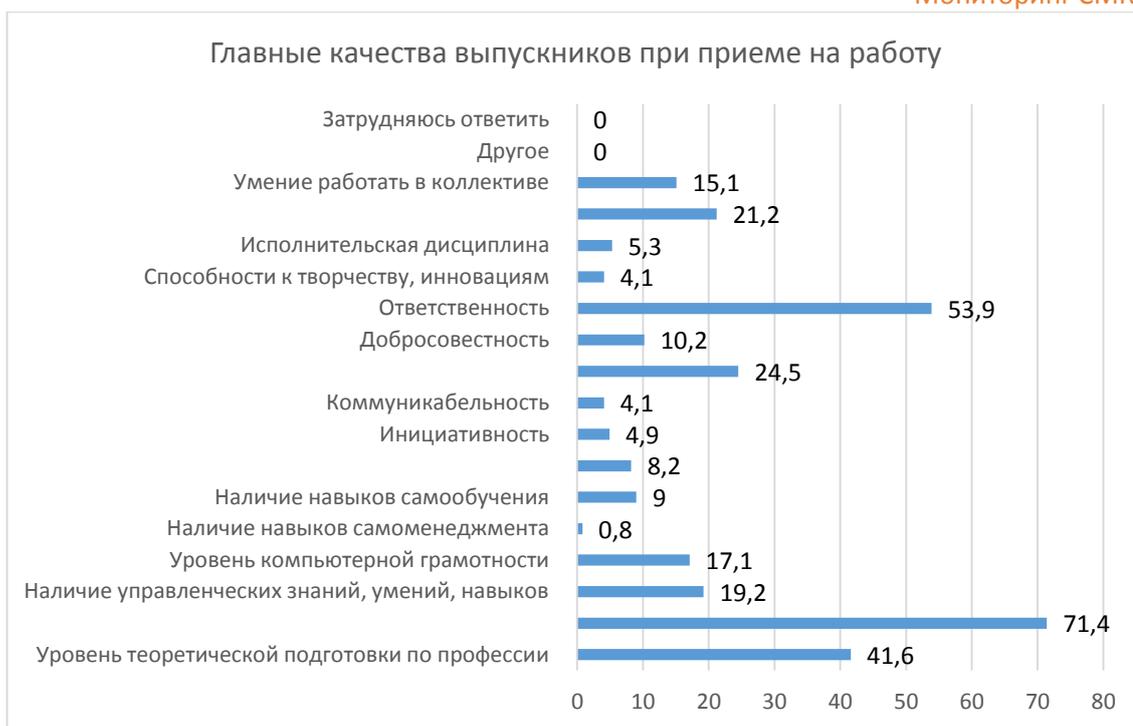


Диаграмма 3.8.3. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Какие из перечисленных качеств при приеме на работу Вы считаете для себя определяющими?»

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, 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.

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/zhureconomaliz/index.ru.html?msg=56459> (дата обращения: 18.04.2013).

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.

Готовность к такому рода сотрудничеству выказывают всего целых 95,9% работодателей. Стабильность количества работодателей, готовых к сотрудничеству (по сравнению с 2017 годом – их было 89,0%) является индикатором удовлетворенности работодателей формами, результатами и перспективами таких форм взаимоотношений с университетом. Этот факт подтверждается снижением количества работодателей неготовых к установлению контакта с вузом (с 1,1% в 2016 году до 2,2% в 2017 и до 0,8% в 2018 году), и остающихся на позиции нейтралитета (с 6,0% в 2016 году до 8,8% в 2017 и до 3,3% в 2018 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 83,2%), большая часть удовлетворена организацией сотрудничества по вопросам качества подготовки выпускников (80,7%, в то время как в 2017 году таких было 91,8%). Возможностью участия в образовательном процессе удовлетворены 86,8%. Возможностями привлечения студентов на работу в свою организацию – 89,9% (небольшой рост, по сравнению с 87,8% 2017 года). Реагированием администрации университета на запросы и жалобы удовлетворены 78,4% работодателей (по сравнению с 71,4% в 2017 году).

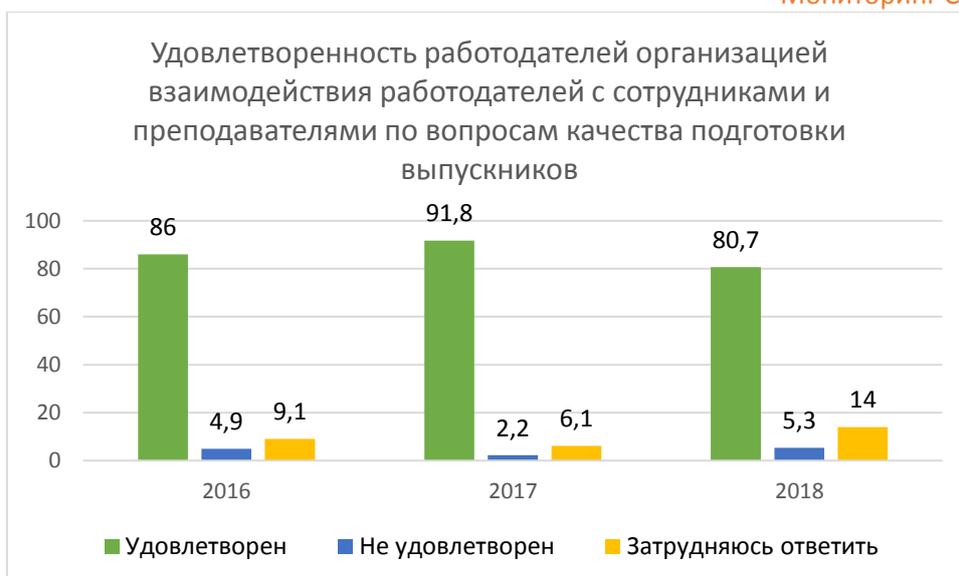


Диаграмма 3.8.5. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены организацией взаимодействия работодателей с сотрудниками и преподавателями по вопросам качества подготовки выпускников?»

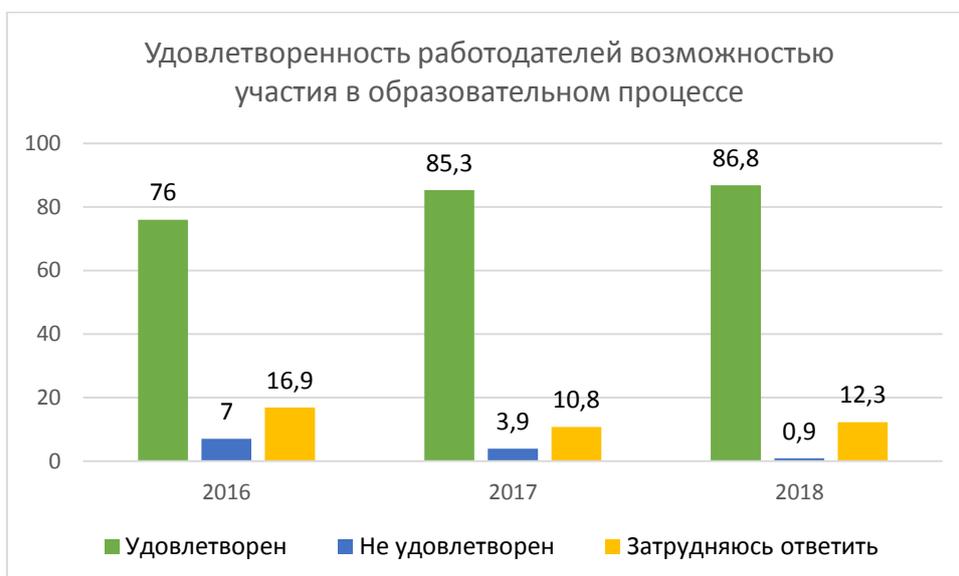


Диаграмма 3.8.6. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Если да, то в какой степени Вы удовлетворены возможностью участия в образовательном процессе (создание совместных спецкурсов, образовательных программ различных уровней, привлечение практиков к проведению занятий)?»



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?»

Больше половины опрошенных работодателей, выразила желание выступать заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов (52,7%, по сравнению с 54,8% опрошенных в 2017 году) (диагр. 3.8.9). Нет – ответили менее 2,1% респондентов.

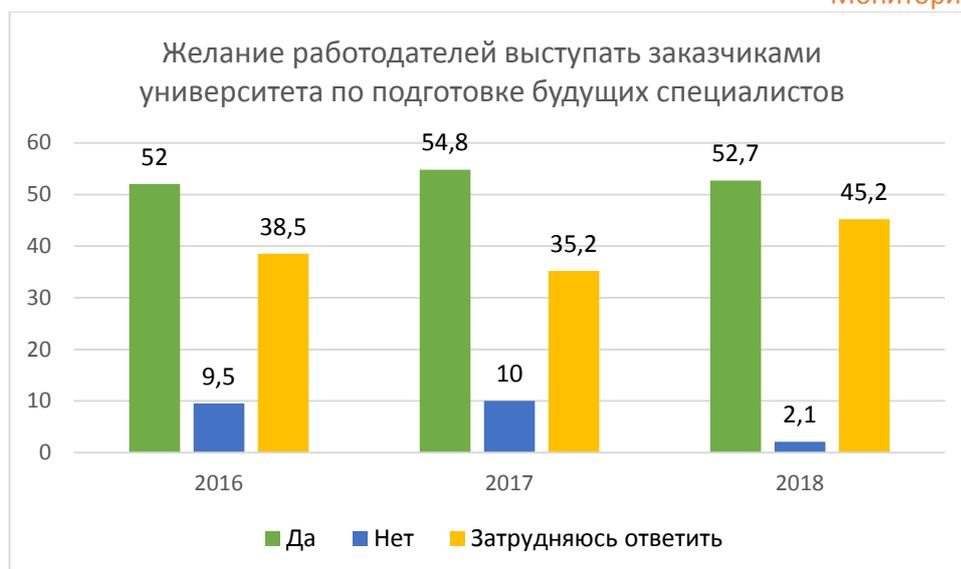


Диаграмма 3.8.9. Распределение ответов работодателей на вопрос: «Хотели бы Вы выступить заказчиком в процессе подготовки будущих специалистов?»

В качестве таких направлений работодателями указаны: прохождение практики и стажировки в организации студентами НИУ «БелГУ» (77%), привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации (64,2%), переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ» (32,5%), привлечение студентов для временной, сезонной работы в организации (23,9%).



Диаграмма 3.8.10. Распределение ответов работодателей на вопрос: «По каким направлениям Вы готовы сотрудничать с НИУ «БелГУ»?»



Диаграмма 3.8.10. Распределение ответов работодателей на вопрос: «По каким направлениям Вы готовы сотрудничать с НИУ «БелГУ»?»

Пожелание работодателей по усилению ряда профессиональных компетенций выпускников были в основном направлены на правовую грамотность (42%), компьютерные и информационные технологии (36,9%), практическую психологию (35,8%), делопроизводство (12,7%). Менее всего были получены запросы на развитие государственного строительства, основ бухгалтерского учета (0,9% и 1,4% соответственно).

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

В зоне удовлетворенности работодателей разместилось 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.

Ориентация вуза на то, что работодателем заказываются и будут востребованы компетенции проектного управления – ошибочна. Скорее им нужна правовая грамотность, способность работать с документами и навыки

работы с людьми, в том числе формирования и включения в командную работу

3.9. Оценка удовлетворенности родителей образовательной средой НИУ «БелГУ»

В 2018 году к стандартным замерам мониторинга системы менеджмента качества была добавлена новая клиентская кагорта – родители студентов университета. Исследование проводится по оценке показателей удовлетворенности организацией образовательного процесса и диагностике необходимости, готовности и потребности во взаимодействии с университетом.

Оценивая показатели удовлетворенности родителей организацией образовательного процесса стоит отметить высокий уровень по показателям, как правило связанным непосредственно с организацией учебного процесса (график и содержание учебы (81,6% и 83,4%), возможность выбора специализации и дисциплин (81,0%), возможность получения дополнительного образования в университете (83,4%)), информирование о достижениях ребенка (82,3%) и взаимодействие с администрацией университета и кафедры (83,7%). Особенно высоких оценок заслужили такие позиции, как организация процесса адаптации для первокурсников и взаимодействие с куратором (87,6% 87,0%) и возможность творческого самовыражения (90,7%).

Средний уровень показателей характерен уже для оценки ресурсов, которые имеет университет в обеспечении образовательного процесса и пребывания в нем студентов. Так, обеспеченность учебно-методической литературой удовлетворила 78,3% родителей, организация практик 76,7%, возможность получить качественную медицинскую помощь – 72,7%, качество питания 68,4%. В переходном значении оказался показатель возможности участвовать в принятии решений – 65,7%, этот показатель был предложен нами в экспериментальном формате и подразумевал в принципе возможность приобщиться к решениям, которые принимаются относительно образовательного процесса.

Менее других удовлетворяют родителей показатели перспектив трудоустройства (55,1%), возможность отдыха и туризма для студентов (55,2%), меры социальной поддержки для студентов (61,8%) (диагр. 3.9.1).

Те из родителей, которые стремятся получать информацию и получают ее, в качестве основного источника назвали куратора. Упомянут 2,4% и сайт университета (3.9.2).

Таблица 3.9.2

Распределение ответов родителей на вопрос: «Если Вы получаете информацию о положении дел вашего ребенка, о новостях университета, института, кафедры, где учится ваш ребенок, скорее она приходит:»

Если Вы получаете информацию о положении дел вашего ребенка, о новостях университета, института, кафедры, где учится ваш ребенок, скорее она приходит:	Абс.	%
От самого ребенка	235	71,0
От куратора	85	25,7
От одноклассников и друзей ребенка	0	0,0
От преподавателей	2	0,6
От заведующего кафедрой	0	0,0
От администрации института	0	0,0
Информация сайта университета (института)	8	2,4
Итого	331	100,0

Более 40% считают необходимым активизацию взаимодействия с университетом, как залог повышения результативности обучения, чуть менее 40% говорят о достаточности получаемой ими информации. При этом, на данный момент активно взаимодействует с университетом 22,6%, а 35,4% отмечают периодичность таких контактов, скорее всего обусловленных близостью сессий (таблица 3.9.3, 3.9.4).

Таблица 3.9.3

Распределение ответов родителей на вопрос: «Считаете ли Вы необходимым активное взаимодействие с университетом для повышения результативности обучения Вашего ребенка?»

Считаете ли Вы необходимым активное взаимодействие с университетом для повышения результативности обучения Вашего ребенка?	Абс.	%
Да, необходимо тесное взаимодействие	143	43,5
Считаю достаточным получение информации от кураторов	126	38,3
Считаю активное взаимодействие необязательным	58	17,6
Другой вариант	1	0,3
Итого	329	100,0

Таблица 3.9.4

Распределение ответов родителей на вопрос: «Взаимодействуете ли вы с университетом?»

Взаимодействуете ли вы с университетом?	Абс.	%
Да, и весьма активно	74	22,6
Только периодически	116	35,4
Скорее университет взаимодействует со мной	40	12,2
Никакого взаимодействия нет (переход к вопросу 7)	98	29,9
Итого	328	100,0

В рамках такого взаимодействия родители бы хотели получать следующую информацию: об отсутствии ребенка на занятиях без уважительной причины (79,9%), о проблемах с успеваемостью (76,5%), об

успехах в образовательной деятельности и победах в конкурсах (75,0% и 73,5%), по вопросам организации образовательного процесса (72,2%) об общественной активности (71,8%), в случае проблем с поведением (70,2%). Стоит сказать, что и все другие выборы заслужили более 50% одобрений со стороны родителей. Надо сказать, в рамках этого вопроса мы хотели обозначить несколько приоритетов, на которые, возможно, стоит обратить внимание кураторам, но по полученным данным мы видим – родителям не хватает информации об их детях. Как это возможно осуществить технически – трудно сказать, возможно открытие многофункционального офиса даст возможность в том числе наладить коммуникацию и с родителями студентов (табл. 3.9.5).

Таблица 3.9.5

Распределение ответов родителей на вопрос: «По каким поводам происходит Ваше взаимодействие с университетом? А по каким поводам Вы бы хотели получать информацию и взаимодействовать?»

По каким поводам происходит Ваше взаимодействие с университетом? А по каким поводам Вы бы хотели получать информацию и взаимодействовать?	Взаимодействие есть		Взаимодействие необходимо		Взаимодействие по этому поводу не нужно	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
В случае отсутствия моего ребенка на занятиях без уважительной причины	187	79,9	23	9,8	24	10,3
В случае проблем с успеваемостью	179	76,5	29	12,4	26	11,1
В случае проблем с поведением	158	70,2	32	14,2	35	15,6
В случае отчисления	130	67,7	27	14,1	35	18,2
В случае успехов в образовательном процессе	171	75,0	35	15,4	22	9,6
В случае достижений/побед на конкурсах, соревнованиях	166	73,5	35	15,5	25	11,1
В случае его общественной активности	163	71,8	32	14,1	32	14,1
В случае обеспокоенности его состоянием (душевым, физическим)	138	61,3	57	25,3	30	13,3
По вопросам организации образовательного процесса в университете (в том числе для моего ребенка)	161	72,2	34	15,2	28	12,6
По вопросам организации воспитательного процесса в университете (в том числе для моего ребенка)	152	68,2	37	16,6	34	15,2
По вопросам организации научно-исследовательской деятельности в университете (в том числе и возможностей участия в ней моего ребенка)	135	62,2	42	19,4	40	18,4
По вопросам организации международной деятельности в университете (в том числе и возможностей участия в ней моего ребенка)	117	53,7	56	25,7	45	20,6
По вопросам взаимодействия с работодателями в университете	129	58,1	73	32,9	20	9,0
По вопросам социальных льгот и гарантий, которые предоставляет университет	144	63,7	65	28,8	17	7,5

Справедливость в отношении своего ребенка от преподавательского состава отмечают 78,7% родителей, однозначное несогласие демонстрируют 3,4%. Практически единодушны родители с тем, что у их ребенка складываются нормальные отношения с преподавателями и однокурсниками (94,8% и 96,3%). Отраден и тот факт, что кураторы, по мнению родителей действительно представляют интересы их ребенка и выступают на стороне его защиты (81,4%). Нет такого согласие в том, что преподаватели учитывают индивидуальные особенности ребенка в процессе образовательной деятельности (74,5%), еще меньшее количество говорит о том, что преподавателям удалось открыть потенциал ребенка и развить его лично и профессионально (64,0%) (табл. 3.9.6).

Таблица 3.9.6

Распределение ответов родителей на вопрос: «Оцените, пожалуйста, следующие утверждения»

Оцените, пожалуйста, следующие утверждения	Согласен		Трудно сказать		Не согласен		Всего	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
преподаватели университета относятся к моему ребёнку так, как он этого заслуживает	255	78,7	58	17,9	11	3,4	324	100
у моего ребёнка складываются в основном нормальные взаимоотношения с преподавателями университета	309	94,8	13	4,0	4	1,2	326	100
у моего ребёнка складываются в основном нормальные взаимоотношения с однокурсниками	310	96,3	12	3,7	0	0,0	322	100
преподаватели учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка в процессе образовательной и воспитательной деятельности	239	74,5	72	22,4	10	3,1	321	100
преподавателям университета удалось раскрыть потенциал моего ребенка и развить его лично и профессионально	203	64,0	97	30,6	17	5,4	317	100
куратор представляет и защищает интересы моего ребенка	262	81,4	44	13,7	16	5,0	322	100

Самым важным для повышения качества образования в университете родители считают расширение связи с работодателями и обеспечение трудоустройства студентов (54,1%). Важность индивидуальной работе со студентами подчеркивают 27,4%, необходимость улучшения материально-технического оснащения считают значимым 22,2% (диагр. 3.9.2).



Диаграмма 3.9.2. Распределение ответов родителей на вопрос: «Что необходимо для повышения качества образования?»

Большинство родителей склонились к средней оценке образования университета, оценив его как хорошее (51,4%), что в совокупности с отличной оценкой составило абсолютное большинство (89,8%) по отношению к низким и неудовлетворительным оценкам качества (5,1%) (табл. 3.9.7).

Таблица 3.9.7

Распределение ответов родителей на вопрос: «Как бы Вы оценили качество образования, которое дает университет?»

Как бы Вы оценили качество образования, которое дает университет?	Абс.	%
Отличное	127	38,4
Хорошее	170	51,4
Удовлетворительное	15	4,5
Неудовлетворительное	2	0,6
Затрудняюсь ответить	17	5,1
Итого	331	100,0



Диаграмма 3.9.3. Распределение ответов родителей на вопрос: «Если бы Вам представилась возможность выбора учебного заведения, выбрали бы Вы университет еще раз?»

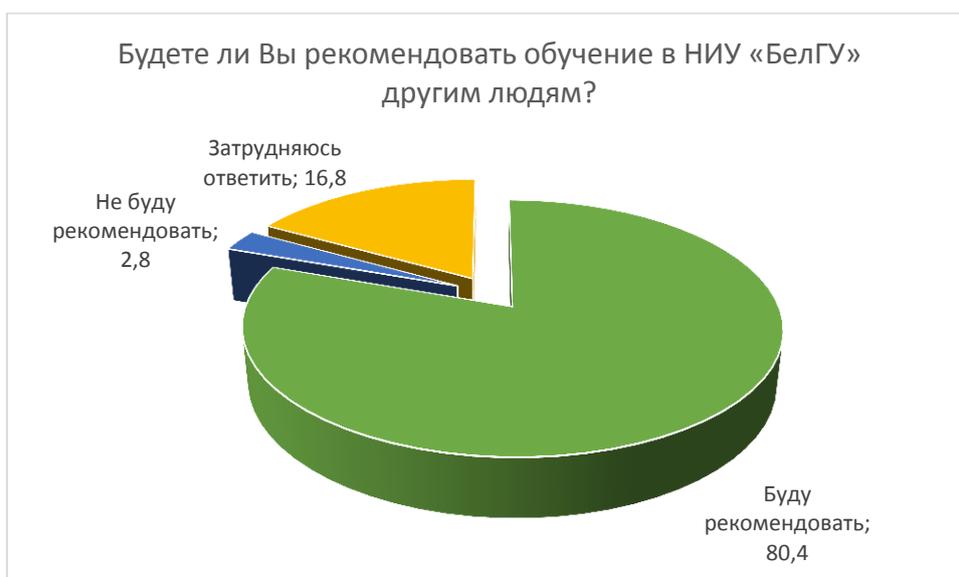


Диаграмма 3.9.4. Распределение ответов родителей на вопрос: «Будете ли Вы рекомендовать обучение в НИУ «БелГУ» другим людям?»

»

Замер лояльности потребителя показал высокий уровень (85,1%). При этом индекс лояльности также имеет достаточно высокое значение (0,84 при максимальном значении 1) (диагр. 3.9.3). Замер лояльности подтверждается и готовностью к внешней агитации, которая составляет 80,4%, при, опять-таки достаточно высоком индексе амбасадора (0,93) (диагр. 3.9.4).

4. Выводы и рекомендации

Внутривузовский мониторинг системы менеджмента качества 2018 года был проведен по всем группам внутренних и внешних клиентов университета, и общая выборка участников составила 5 605 человек. Респонденты были распределены следующим образом

- абитуриенты – 414;
- обучающиеся НИУ «БелГУ» – 4 241, среди них 3 750 бакалавров и магистрантов (бакалавров 3219, магистрантов 531), аспирантов – 269, слушателей курсов ДПО – 222;
- преподаватели – 624;
- сотрудники – 157;
- работодатели – 248;
- родителей – 335.

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, статистические таблицы предоставлены для подготовки аналитических отчетов СМК структурным подразделениям.

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.

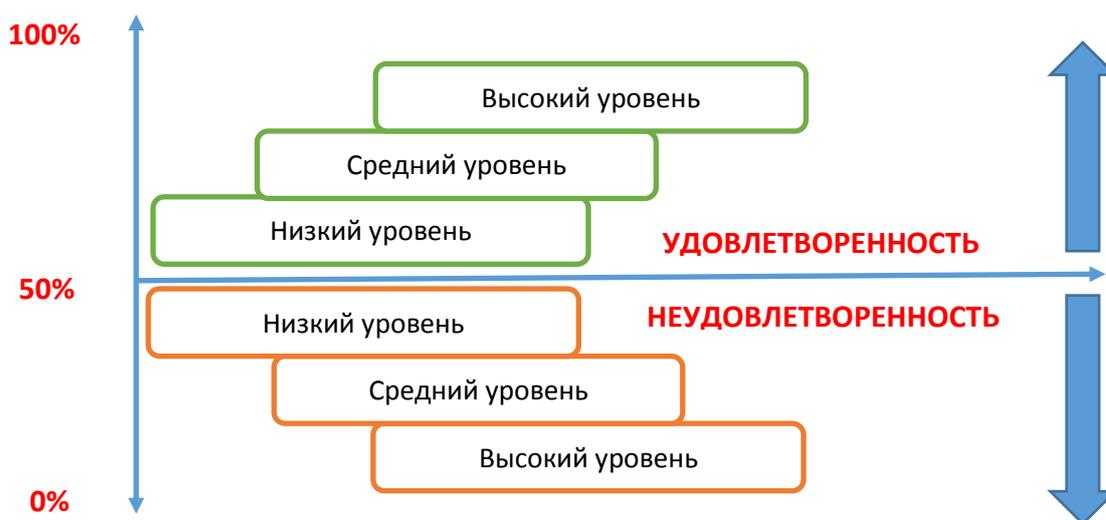


Рис. 4.1. Уровни удовлетворенности клиентов вуза показателями системы менеджмента качества

- 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 1-6).

СТУДЕНТЫ (БАКАЛАВРЫ)

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 1).

В целом удовлетворенность качеством образовательного процесса у студенческого сообщества не опускается ниже 50%, находясь в пределах трех верхних уровней удовлетворенности. В 2018 году практически по всем показателям, за исключением содержания учебы и возможности выбора специализаций и дополнительных дисциплин, отмечена небольшая, в пределах 5 пунктов, отрицательная динамика – такие показатели зачастую укладываются в пределы ошибки выборки, и на фоне высоких значений удовлетворенности могут не иметь принципиальной значимости, поэтому, в своем анализе мы отметим лишь те позиции, которые снизились более чем на 3%. В приложении 10 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. Мы выделили синим те показатели, которые находясь в зоне удовлетворенности поменяли свой уровень на более низкий – в этом году это показатели качества питания и оценка мер социальной поддержки. Стрелки показывают положительную или отрицательную динамику значения показателя.

Можем продемонстрировать следующую статистику по показателям: 38,0% показателей находятся в области высокого уровня удовлетворенности потребителя, 47,6% – в области среднего уровня, и 14,4% располагаются на низком уровне удовлетворенности. 9,5% показателей дают положительную динамику, столько же остались в неизменной позиции, остальные 80,0% дали в этом году отрицательные колебания.

Как мы уже говорили, положительные колебания отмечены в оценке содержания дисциплин и возможности выбора специализаций и вариативных дисциплин (значение оценок выросло, но незначительно).

Наиболее значимую отрицательную динамику в этом году мы отмечаем по следующим показателям: график учебы, организация практик, условия и качество питания, качество медицинской помощи.

Оценивая в целом результаты мониторинга по данной группе респондентов, наиболее низкие показатели удовлетворенности можем видеть

по возможности получения медицинской помощи, качеству питания, мерам социальной поддержки (диагр. 4.1).



Диаграмма 4.1. Сводные показатели удовлетворенности бакалавров в СМК

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у студентов по итогам 2018 года могут быть направлены прежде всего:

- **в медицинский центр университета** – повысить качество обслуживания и информировать о возможности получения медицинской помощи студентами университета в случае необходимости;
- **в управление общественного питания** – повысить условия и качество питания на всех площадках университета;
- **в департамент социальной политики** – информирование о мерах социальной поддержки, расширение их спектра.

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, 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).

В целом удовлетворенность качеством образовательного процесса у магистрантов не опускается ниже 50%, находясь в пределах трех верхних уровней удовлетворенности. При этом 33,4% показателей находятся в области высокого уровня удовлетворенности потребителя, 40,7% в области среднего уровня, и только 25,9% пока располагаются на низком уровне удовлетворенности.

Положительную динамику демонстрируют 66,7% показателей, отрицательную – 14,8%.

Наибольшего прироста по сравнению с 2017 годом достигли показатели удовлетворенности магистрантов возможностью выбора вариативных дисциплин, наличием учебной и учебно-методической литературы, перспективами трудоустройства, взаимодействием с работодателем, предоставленными мерами социальной поддержки, возможностью участвовать в научных конференциях, конкурсах и грантах, возможностями академической мобильности, наличием стипендиальных программа для магистров, признанием их научных успехов. Стали более довольны магистранты и возможностями творческого самовыражения, студенческим самоуправлением. Наиболее значимую динамику, превышающую 5% со знаком плюс, демонстрируют показатели удовлетворенности магистрантов перспективами трудоустройства, взаимодействием с работодателем, предоставленными мерами социальной поддержки, возможностями академической мобильности, возможностями творческого самовыражения, студенческим самоуправлением.

Существенное понижение продемонстрировал показатель удовлетворенности магистрантов графиком учебы и качеством преподавания.

Сводная диаграмма демонстрирует нам проблемные показатели, располагающиеся в зоне низкого уровня удовлетворенности магистрантов: в 2018 году ими стали: академическая мобильность, перспектива трудоустройства, взаимодействие с работодателями, качество питания, оказание медицинской помощи, меры социальной поддержки.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у студентов по итогам 2018 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – повысить качество питания;
- **в управление образовательной политики и Центр профессиональной карьеры** – усилить работу по обеспечению трудоустройства магистрантов, организовать взаимодействие с

работодателями для магистрантов, обеспечить академической мобильностью магистерский корпус университета;

- **в медицинский Центр** – информировать о существующих медицинских услугах и мероприятиях обеспечения качественной медицинской помощи.

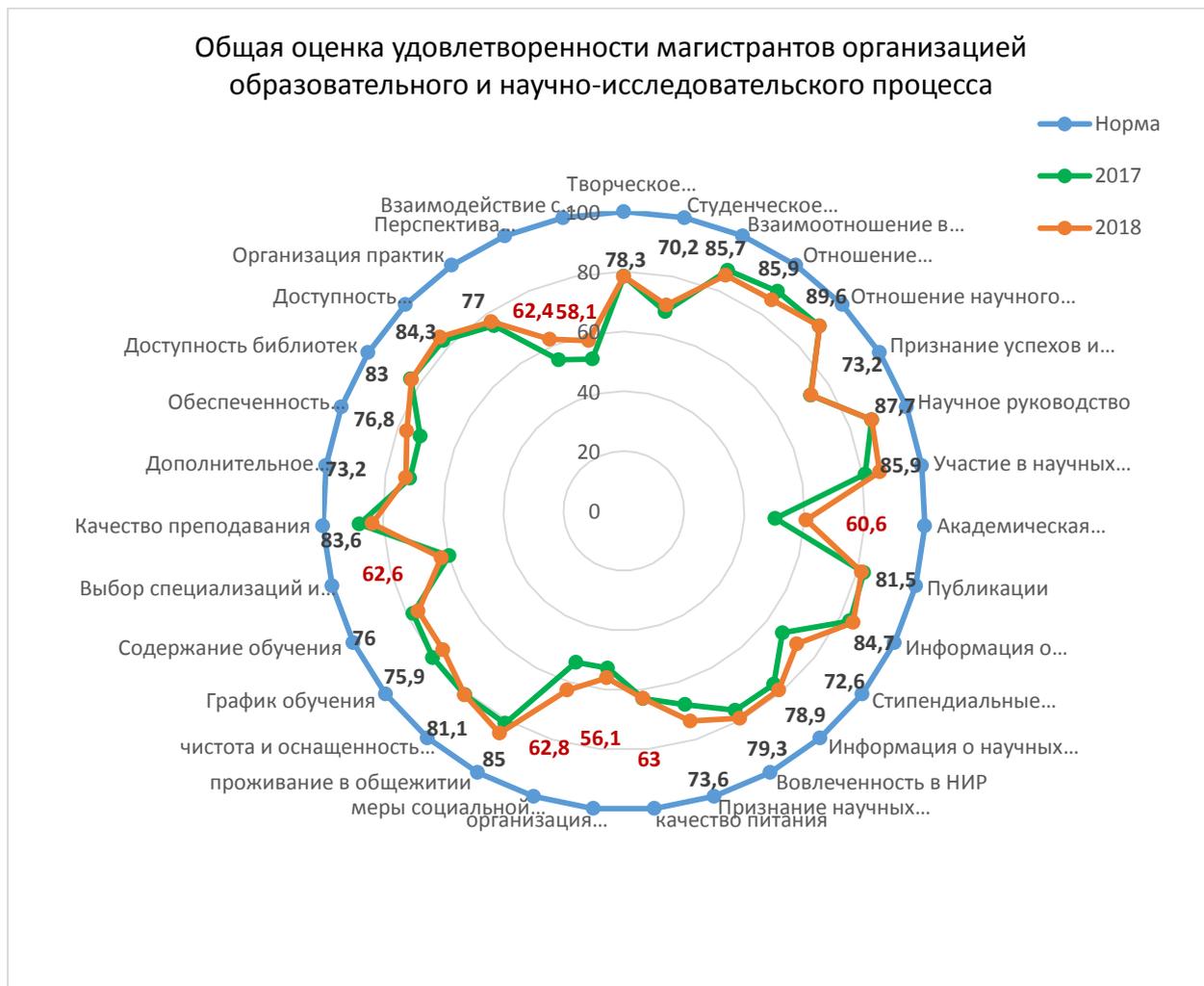


Диаграмма 4.2. Сводные показатели удовлетворенности магистрантов в СМК

МОЛОДЫЕ УЧЕНЫЕ

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 находится в зоне удовлетворенности. По 50% показателям отмечен положительный рост, но 28% показали отрицательную динамику (Приложение 10). При этом 44% показателей находятся в области высокого уровня удовлетворенности потребителя, 39% – в области среднего уровня, и 17% пока располагаются на низком уровне удовлетворенности.

Ощутимой положительной динамикой в этом году отличились показатели удовлетворенности возможностями апробации и внедрения результатов Вашей научной деятельности и возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах.

Видимая отрицательная динамика в оценке показателей СМК у молодых ученых наблюдается в области удовлетворенности качеством питания и возможностями получить качественную медицинскую помощь.

Наиболее низкие показатели удовлетворенности мы можем увидеть в оценках молодых ученых возможности стажировок, качества питания, возможности получения качественной медицинской помощи. Наивысшего показателя достигли оценки отношения к молодым ученым со стороны преподавателей, администрации и научных руководителей, а также возможность получения методических консультаций у руководителей.



Диаграмма 4.3. Сводные показатели удовлетворенности молодых ученых в СМК

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у аспирантов и молодых ученых по итогам 2018 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление науки и инноваций** – изыскание дополнительных возможностей для стажировок для молодых ученых.

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 – 90% показателей расположились в этом году в высоком уровне удовлетворенности (Приложение 10).

100% значений имеют положительную динамику. Более других выросли в оценке потребителей такие показатели как общая оценка качества организации дополнительного образования, качество преподавания, удовлетворенность чистотой и оснащенностью аудиторий, отношением преподавателей и администрацией.

Рассматривая все оценки, выставленные слушателями ДПО по показателям СМК, хочется отметить, что более низкие показатели можно назвать лишь условно – кроме двух показателей, все остальные занимают область высокой удовлетворенности. Пограничное исключение составляет доступность электронных источников, научное и учебное оборудование аудиторий и образовательного процесса (диагр. 4.4).



Диаграмма 4.4. Сводные показатели удовлетворенности слушателей ДПО в СМК

ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКИЙ СОСТАВ

Замер удовлетворенности преподавателей НИУ «БелГУ» был проведен по следующим блокам: организация и оснащение деятельности; самореализация и мотивация; социально-бытовые условия (Приложение 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 13,6% показателей наблюдается отрицательная динамика, положительная динамика в этом году регистрируется по 68% позиций. 4 показателя из 22 повысили свой уровень на более высокий, но по-прежнему 3 показателя находятся в зоне неудовлетворительных оценок.

Значимая положительная динамика наблюдается в отношении целого ряда показателей. Так повысили свое значение более чем на 5 пунктов удовлетворенность обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой, гарантиями занятости, формами материального поощрения, возможностью участия в принятии управленческих решений, признанием успехов и достижений, перспективами профессионального и карьерного роста, отношением администрации факультета и университета.

Наиболее заметная отрицательная динамика наблюдается в отношении удовлетворенности условиями и качеством питания.

В целом, надо сказать, что в работе с преподавателями еще очень далеко до той нормы, которая позволила бы несколько снизить темпы работы в этой области.

Так, постоянного внимания заслуживают элементы, имеющие самый низкие показатели и находящиеся в зоне неудовлетворенности, это качество питания, социальная поддержка, заработная плата. Нельзя не заниматься элементами, находящимися в пограничном состоянии – это: учебно-лабораторная база, оснащение рабочих мест, профессиональный рост, признание успехов и достижений. Относительно благополучными можно назвать элементы, достигшие высокого уровня удовлетворенности потребителей – это доступность электронных источников и библиотек, взаимоотношения в коллективе.

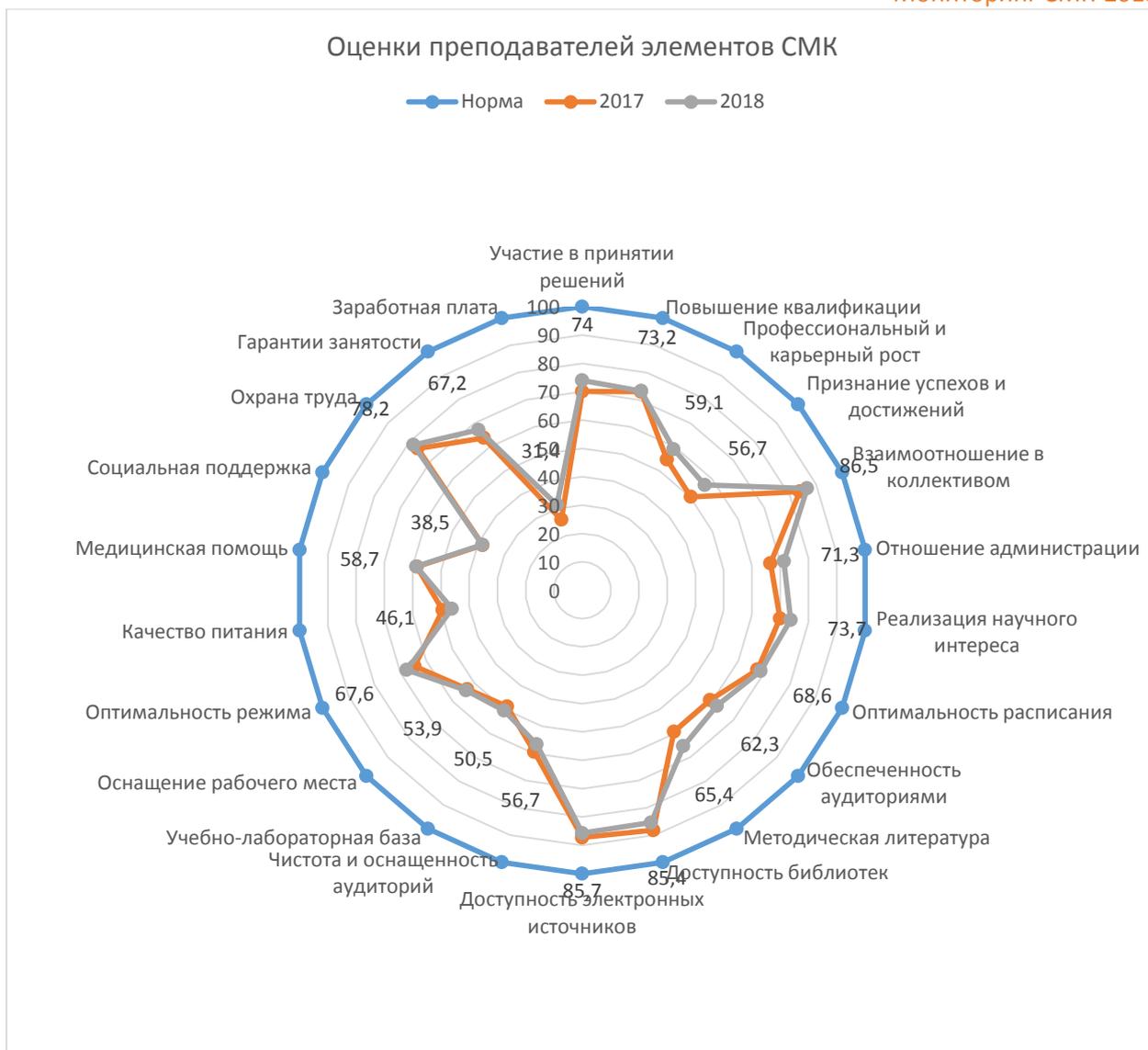


Диаграмма 4.5. Сводные показатели удовлетворенности преподавателей в СМК

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у преподавателей по итогам 2018 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – повышение качества питания;
- **в управление по развитию персонала и кадровой работы** – предложение новых форм признания заслуг и достижений, выстраивание индивидуальных траекторий профессионального и карьерного роста;
- **в управление развития имущественного комплекса и организации закупок** – повышение оснащённости рабочего места преподавателей;
- **в управление образовательной политики** – проведение аудита наличия и рассмотрение вариантов расширения учебно-лабораторной базы;
- **в департамент социальной политики** – информирование о мерах социальной поддержки, расширение их спектра;
- **в управление экономического развития** – поиск возможностей повышения заработной платы и расширение форм материального поощрения.

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).

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). 56% показателей дали в этом году отрицательную динамику, 37,5 качнулись вверх, при этом два показателя переместились на более высокий уровень – это меры социальной поддержки и гарантии занятости.

В ряду положительной динамики помимо них можно назвать оценку удовлетворенности обеспеченностью методической литературой, и оптимальностью режима труда и отдыха.

Значимая отрицательная динамика (выше 4%) наблюдается: по показателям удовлетворенности перспективами карьерного роста, возможностью повышения квалификации, зарплатой, признанием успехов, достижений.

Согласно сводной информации по оценке показателей СМК, наиболее низкие значения в 2018 году получены по показателям материального стимулирования, мерам социальной поддержки, перспективам карьерного роста, качеству питания и возможности получения качественной медицинской помощи (диагр. 4.6). Наиболее высокие значения достигнуты в области удовлетворенности обеспеченностью электронными источниками, охраной и безопасностью труда.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством у сотрудников НИУ «БелГУ» по итогам 2017 года могут быть направлены прежде всего:

- **в управление общественного питания** – повышение качества питания;
- **в управление по развитию персонала и кадровой работы** – поиск дополнительных форм признания заслуг и достижений, выстраивание траекторий профессионального и карьерного роста, предложение новых возможностей повышения квалификации;
- **в управление развития имущественного комплекса и организации закупок** – дополнительная оснащенность рабочего места;
- **в Центр социального развития** – предложение новых, доступных каждому мер социальной поддержки;
- **в управление экономического развития** – поиск путей повышения заработной платы и предложение различных вариантов материального поощрения.

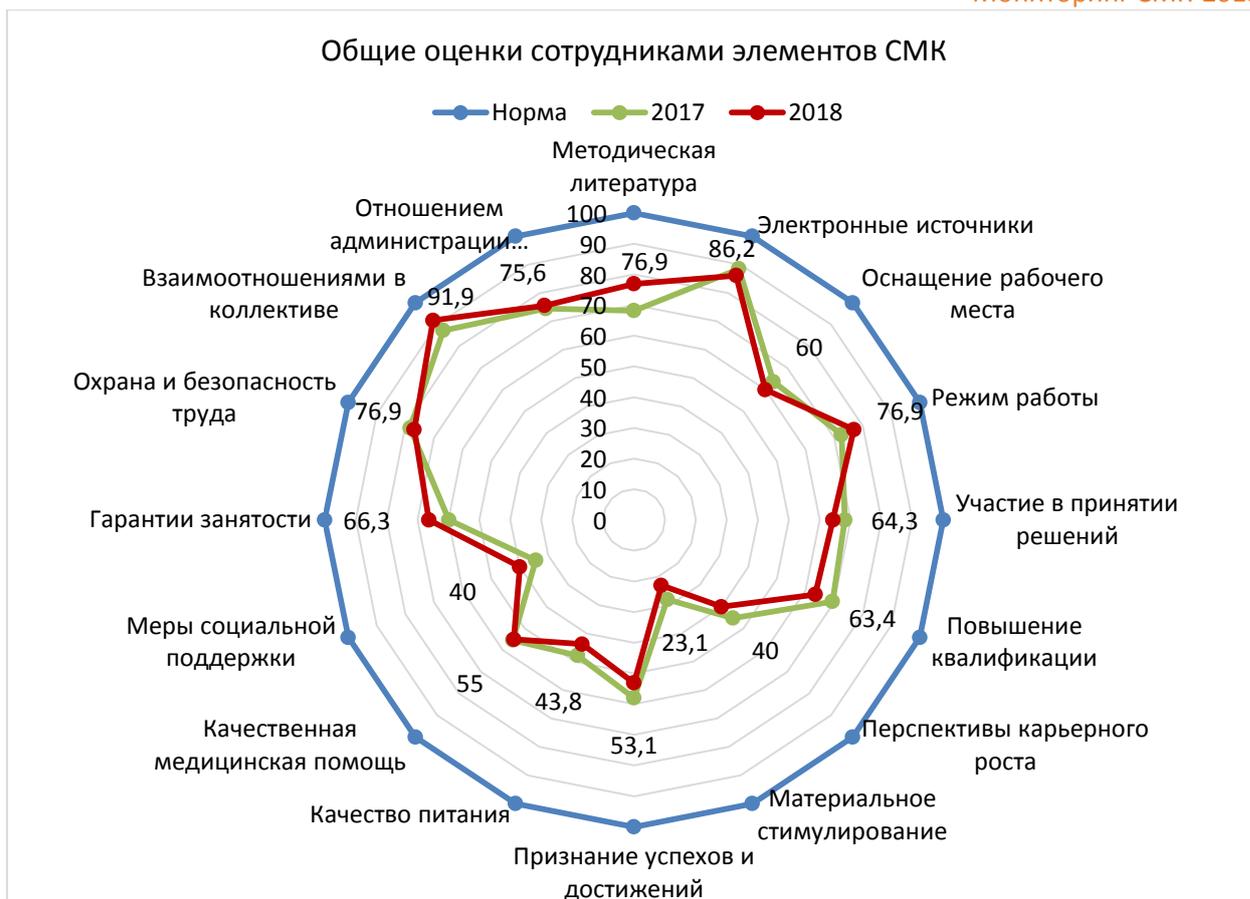


Диаграмма 4.6. Сводные показатели удовлетворенности сотрудников в СМК

РОДИТЕЛИ

В 2018 году впервые проведен замер удовлетворенности родителями студентов. В экспериментальном замере преимущественно приняли участие Старооскольский филиал, Институт общественных наук и массовых коммуникаций, Инжиниринговый и медицинский колледж.

Оценивая показатели удовлетворенности родителей организацией образовательного процесса стоит отметить высокий уровень по показателям, как правило связанным непосредственно с организацией учебного процесса (график и содержание учебы (81,6% и 83,4%), возможность выбора специализации и дисциплин (81,0%), возможность получения дополнительного образования в университете (83,4%)), информирование о достижениях ребенка (82,3%) и взаимодействие с администрацией университета и кафедры (83,7%). Особенно высоких оценок заслужили такие позиции, как организация процесса адаптации для первокурсников и взаимодействие с куратором (87,6% 87,0%) и возможность творческого самовыражения (90,7%).

Средний уровень показателей характерен уже для оценки ресурсов, которые имеет университет в обеспечении образовательного процесса и пребывания в нем студентов. Так, обеспеченность учебно-методической литературой удовлетворила 78,3% родителей, организация практик 76,7%, возможность получить качественную медицинскую помощь – 72,7%,

качество питания 68,4%. В переходном значении оказался показатель возможности участвовать в принятии решений – 65,7%, этот показатель был предложен нами в экспериментальном формате и подразумевал в принципе возможность приобщиться к решениям, которые принимаются относительно образовательного процесса.



Диаграмма 4.7. Сводные показатели удовлетворенности родителей

Менее других удовлетворяют родителей показатели перспектив трудоустройства (55,1%), возможность отдыха и туризма для студентов (55,2%), меры социальной поддержки для студентов (61,8%).

Дополнительным фрагментом анализа в 2018 году стали аналитические карты СМК институтов. Каждому институту по трем категориям (бакалавриат, магистратура и преподаватели) составлены и высланы аналитические карты, позволяющие увидеть все показатели наглядно и в том числе по отношению к предыдущему замеру и показателям университета (приложение 11, 12). К каждому графику прилагается таблица, в которой для дорожных карт определены показатели, требующие улучшения, распределенные по трем категориям: показатели, значение которых ухудшилось более чем на 5% по отношению к предыдущему году, показатели, значение которых находится ниже 65% - в зоне низких значений и показатели, значение которых отличается от университетских более, чем на 5%.

Таким образом, можно сделать общий вывод:

- Проведенный мониторинговый замер показал неоднозначную динамику по отношению к 2017 году. Ситуацию преимущественного подъема можно наблюдать по таким категориям как магистранты, аспиранты, слушатели ДПО, преподаватели; превалирование отрицательной динамики в этом году характерно для бакалавров и сотрудников.

- Как правило, наиболее высоко оцениваемыми показателями становится зона получения информации (работа библиотек, информационные источники, информация о подразделениях) и блок социального комфорта – взаимоотношения и отношение на различных уровнях;

- 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;

- Наиболее благоприятный профиль оценок и наивысшую удовлетворенность по среднему показателю на данный момент имеют такие группы клиентов как слушатели ДПО и студенты-бакалавры и специалисты;

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

- В целом, можно сказать, что мероприятия дорожных карт, предпринятые относительно магистрантов, молодых ученых, слушателей ДПО и преподавателей университета в 2017-2018 году показали свою эффективность; неэффективны или недостаточны были мероприятия для бакалавров и сотрудников университета.

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

Программа мониторинга представляет собой документ, содержащий теоретическое обоснование методологических и методических приемов получения информации о степени выполнения Белгородским государственным университетом требований потребителей в сфере образовательных услуг. В структурном отношении программа включает в себя методологический и процедурный разделы. Методологический раздел содержит: обоснование проблемы исследования; определение объекта и предмета, цели и задач исследования; описание теоретико-методологических основ исследования; уточнение и интерпретацию основных понятий; развертывание рабочих гипотез исследования. В процедурном разделе: обоснована методика исследования удовлетворенности абитуриентов; обучающихся (университета, филиалов и медицинского колледжа); преподавателей; сотрудников; работодателей выполнением университетом требований в сфере образовательных услуг (описаны: система выборки единиц наблюдения; этапы исследования и методы исследования; основные процедуры ввода и обработки данных; составлен рабочий план исследования).

1. Методологический раздел

Обоснование проблемы исследования. Актуальность темы исследования. В связи с вступлением России в Болонский процесс актуальной становится проблема обеспечения необходимого качества высшего образования. В России до недавнего времени проблема качества образования решалась в пределах требований государственной идеологии: качество работы учебного заведения оценивалось в соответствии с тем, как оно исполняло существовавшие учебные программы и планы, использовало технические средства и т. д. В ходе реформы отечественной системы образования в последнем десятилетии отчетливо проявилась тенденция децентрализации функций управления (в том числе и управления качеством), которые с федерального уровня переходят к региональным, муниципальным органам, а учебное заведение несет самостоятельную ответственность за качество своего «продукта». Следовательно, основное содержательное управление качеством подготовки специалистов осуществляется на уровне учебно-методического объединения и конкретного вуза. Исследование мнений потребителей является особенно актуальным в силу его длительного игнорирования, что привело к ряду проблем, стоящих в настоящее время перед российскими вузами и системой образования в целом.

На рынке труда наблюдается очевидный дисбаланс спроса и предложения по отдельным специальностям, а также сложилось

несоответствие между высокой динамикой потребностей рынка труда в специалистах с определёнными профессиональными компетенциями и инерционностью системы высшего образования с точки зрения своевременного обновления образовательных программ. Однако на сегодняшний день не разработано комплексного решения данной задачи, которое бы включало весь необходимый набор алгоритмического, методического и программного обеспечения. Это связано с объёмностью и многогранностью темы, каждый из аспектов которой требует глубоких самостоятельных исследований и тщательной проработки. Основным направлением решения стратегических и оперативных задач управления качеством подготовки специалистов в современных вузах стала разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК). Наиболее важным моментом создания и функционирования такой системы, является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия установленным требованиям. В рамках международных стандартов менеджмента качества серии ИСО 9000 выделены восемь основных принципов деятельности организации: ориентация на потребителя, лидерство руководства и последовательность в достижении целей, менеджмент на основе понимания процессов и фактов, вовлечение персонала, непрерывная познавательная деятельность и инновации, развитие партнерства, взаимодействие с обществом, ориентация на результаты. На первом месте среди выделенных принципов стоит ориентация на потребителя, что характерно для рыночной экономики. В связи с этим актуализируется задача обеспечения оперативной обратной связи вуза с потребителями. Для современного вуза процесс вхождения в систему рыночных отношений сопровождается необходимостью реализации таких несвойственных ранее функций как изучение потребностей рынка труда (чаще всего регионального), спектра предлагаемых образовательных услуг другими вузами, удовлетворенности потребителей образовательных услуг. Соответственно возникает необходимость систематизации данной деятельности. Проведение мониторинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг, предоставляемых НИУ «БелГУ» в прошлые годы, позволило выявить ряд направлений, требующих совершенствования в деятельности университета и его администрации. Среди них основными являются: - информационное обеспечение взаимодействия с абитуриентами (в частности, повышение эффективности профориентационных мероприятий); - развитие возможности выбора студентами специализации и вариативных дисциплин; - создание практики организации стажировок для аспирантов; - недостаточное согласование содержания программ подготовки с организациями и предприятиями;

- подготовка специалистов, обладающих не только теоретическими знаниями, но и практическими навыками. Ежегодный мониторинг удовлетворенности потребителей позволяет отслеживать качество предоставляемых услуг в их динамике, выявлять недостатки

организационного характера, предлагать меры по их устранению или минимизации. Таким образом, результаты, полученные в ходе исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг, дают возможность не только диагностировать качество образовательного процесса, но и эффективно управлять им. Степень изученности темы исследования. В публикациях последних десяти лет исследователи уделяют пристальное внимание вопросам развития региональных систем образования. При этом акцент чаще всего делается на специфике становления рыночных отношений в сфере образования, особенности действия в данной сфере рыночных механизмов. Фундаментальное исследование, посвященное функционированию рынка образовательных ресурсов, подготовлено Е.Н. Геворкян. Тем не менее, несмотря на изученность многих аспектов функционирования рынков труда и образовательных услуг на федеральном и региональном уровнях, в настоящее время недостаточно комплексных социологических исследований, посвященных проблемам регулирования взаимодействия этих сегментов социально-экономического пространства субъектов Российской Федерации. В последние годы предметом исследования российских ученых все чаще становятся социальные технологии, в том числе и технология социального регулирования (публикации Н.С. Данакина, Л.Я. Дятченко, В.М. Захарова, В.Н. Иванова, В.И. Патрушева, Ю.П. Сурмина, Ж.Т. Тощенко и других авторов). Однако пока еще остаются недостаточно разработанными различные аспекты ее применения к регулированию рынков труда и образовательных услуг. Исключение составляют работы Е.В. Бурлюкиной, А.С. Мироновой-Тихомировой, Е.А. Могилевкина, Т.В. Плетневой, А.Н. Савиновой. Поиску новых теоретических подходов к диагностике состояния и тенденций развития образовательных услуг посвящены работы Л.С. Гринкруг, И.В. Мусовской, В.П. Панасюка, Б.Е. Фишман. Вопросы управления качеством вузовского образования в условиях перехода на Болонскую систему обучения, рассматриваются в трудах Н.Н. Курильченко. В то же время проблема востребованности выпускников образовательных учреждений на рынке труда и их карьерного роста явилась центральной для проведения ряда социологических исследований и статистических мониторингов. Так, в ряде регионов территориальные органы федеральной государственной службы занятости населения инициировали проведение мониторинга рынка труда выпускников учебных заведений. В Пермском крае подобные мониторинги проводятся с 1994 г. В.В. Попов и Н.А. Катаев обосновали эффективность статистического обеспечения мониторинга востребованности выпускников профессиональных учебных заведений на рынке труда в регионе. Аналитические материалы по результатам мониторинга используются региональными и муниципальными органами управления, территориальным органом Росстата, учебными заведениями, учеными и студентами, занимающимися проблемами занятости населения и поведения выпускников на рынке труда. Алгоритм мониторинга карьер

выпускников вузов был апробирован независимым рейтинговым агентством в сфере образования «РейтОР» в ходе исследования «Профессиональная адаптивность выпускников ГОУ ВПО «Российский университет дружбы народов» на предприятиях» по заказу руководства РУДН. Экономический еженедельник «Коммерсант ДЕНЬГИ» предложил оценку востребованности выпускников российских вузов на основе анализа мнения руководителей российских компаний из списка 300 крупнейших. При распределении мест в итоговом рейтинге вузов авторы в первую очередь учитывают количество компаний, назвавших соответствующий вуз среди наиболее авторитетных учебных заведений, чьих выпускников они хотели бы видеть в числе своих сотрудников. Собственные модели оценки востребованности специалистов и их последующего карьерного продвижения реализуются в отдельных российских регионах. В частности, в 2006 г. на территории Белгородской области проведено социологическое исследование для изучения вопросов востребованности подготовленных специалистов в разрезе учреждений высшего и среднего профессионального образования, трудоустройства выпускников вузов и ссузов, расположенных в регионе, проведения анализа структуры перечня реализуемых специальностей и определения рейтинга профессиональных учебных заведений среднего и высшего образования области. Однако для большинства исследований и для практики оценки востребованности выпускников и их последующего карьерного продвижения типичен ряд недостатков. Во-первых, отсутствие системного (мониторингового) подхода. Во-вторых, сосредоточенность на анализе общественного мнения лишь отдельных субъектов рынков труда и образовательных услуг (например, самих специалистов или работодателей). В-третьих, дефицит единых методик оценки. В-четвертых, недостаточно последовательное внедрение полученных выводов в практику управления.

Определение объекта, предмета, цели и задач исследования. Объектом исследования является управление качеством образовательных услуг в высшей школе. Предметом исследования – качество образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ». Целью исследования является получение целостного представления о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ». Достижение поставленной цели возможно за счет последовательного решения следующих задач: - определение и верификация эмпирических показателей оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ»; - исследование и оценка в НИУ «БелГУ»: 1) условий, созданных абитуриентам для поступления в университет; 2) качества образовательных услуг, оказываемых студентам на уровне среднего профессионального образования; 3) качества образовательных услуг, оказываемых студентам на

уровне высшего профессионального образования; 4) качества образовательных услуг, оказываемых обучающимся на уровне послевузовского профессионального образования (интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты); 5) качества образовательных услуг, оказываемых обучающимся на уровне дополнительного профессионального образования; 6) условий, созданных для реализации образовательных услуг преподавателями; 7) условий, созданных для реализации образовательных услуг сотрудниками (административно-управленческий персонал; учебновспомогательный персонал; инженерно-технические работники и прочий обслуживающий персонал); 8) степени удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников; - разработка рекомендаций по повышению качества образовательных услуг в НИУ «БелГУ».

Теоретико-методологические основы исследования. Теоретикометодологическую основу исследования составляет теория человеческого капитала (Б. Вайсброда, Г. Беккера, Т. Шульца и их последователей – Дж. Минцера, Г. Джексона и др.), в рамках которой образование рассматривается как важный фактор личностного и социального развития. Деятельность любого образовательного учреждения – это, в первую очередь, процесс предоставления образовательных услуг. Качество образовательной услуги должно составлять совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придает 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 неосязаемы – это означает, что их трудно оценить, используя какие-либо физические показатели; - результат обслуживания не может быть сохранен – это очень сильно затрудняет контроль результата обслуживания; - результаты обслуживания обычно различны – даже в образовательных программах с высокой степенью стандартизации разные потребители получают отличающиеся образовательные услуги; - потребитель сам вовлечен в операционный процесс – это увеличивает вероятность того, что каждая операция будет уникальной. Качество – это: - степень, до которой неотъемлемые свойства (атрибуты) услуги, желанные для потребителя, выявлены и включены в процесс обслуживания, и - степень, в которой желательные уровни атрибутов воспринимаются потребителем как достигнутые. Образовательные учреждения должны уметь определять набор атрибутов, которые потребители считают важными, и определять степень удовлетворенности потребителя через измерение этих атрибутов.

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

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

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

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

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

Уточнение и интерпретация основных понятий.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Карьера молодого специалиста – в широком смысле – последовательность профессиональных ролей, статусов и видов деятельности специалиста; в узком смысле – фактическая последовательность занимаемых должностей, рабочих мест или положений в коллективе молодым специалистом.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Образовательная программа – это комплекс образовательных услуг, нацеленный на изменение образовательного уровня или профессиональной

подготовки потребителя и обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации.

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

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

Образование профессиональное – система профессиональных учебных заведений.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рынок труда:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Функции системы образования:

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

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

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

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

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

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

2.1. Мониторинг удовлетворенности абитуриентов. В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности абитуриентов НИУ «БелГУ» 2012 года выступал факультет, на который они ориентируются при поступлении. Выборочная совокупность составила 500 абитуриентов.

2.2. Мониторинг удовлетворенности обучающихся (университета, филиалов и медколледжа). В качестве квотных признаков для построения выборочной совокупности студентов выступили факультет, форма обучения, уровень получаемого образования (таблицы 1, 2, 3), аспирантов – статус аспиранта, докторанта, интерна НИУ «БелГУ», слушателей курсов ДПО – направление подготовки.

Выборочная совокупность обучающихся в НИУ «БелГУ» составила 2800 респондентов, в том числе получающих образовательные услуги: по программам среднего профессионального образования (медицинский колледж) – 100; по программам высшего профессионального образования – 2380 студентов; по программам послевузовского профессионального образования – 100 аспирантов и докторантов; по программам дополнительного профессионального образования – 200 слушателей.

2.4. Мониторинг удовлетворенности сотрудников. Выборочная совокупность составляет 80 респондентов. Выбор категорий респондентов по квотному признаку нецелесообразен.

2.5. Мониторинг удовлетворенности работодателей выполнением университетом требований в сфере образовательных услуг. В качестве квотного признака для построения выборочной совокупности для организации опроса работодателей Белгородской области выступает наличие договорных отношений организации (учреждения) со структурными подразделениями (факультетами) НИУ «БелГУ». Выборочная совокупность составляет 300 респондентов. Проект выборки.

Определение этапов исследования. Исследование реализуется в течение нескольких этапов: - подготовительный (первый) этап – предполагает проведения анализа научной литературы по проблеме исследования и разработку программы мониторинга;

- эмпирический (второй) этап исследования, включает:

1) разработку инструментария социологического исследования;
2) планирование, организацию и проведение полевого этапа исследования;

3) ввод и обработку полученных данных; - аналитический (третий) этап исследования – предполагает анализ и обобщение результатов социологического опроса с использованием структурного, системного и факторного подходов к исследованию и подготовку аналитического отчета.

Определение методов исследования.

Выполнение задач исследования диктует необходимый набор методов сбора первичной информации. Их комплекс целесообразно разделить в соответствии с этапами социологического исследования. На подготовительном этапе основными методами сбора информации будут являться:

- анализ статистических данных о количестве обучаемых (на уровнях среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования) в НИУ «БелГУ» и проценте трудоустройства по специальности выпускников НИУ «БелГУ» в разрезе факультетов;

- общенаучные методы работы с текстовыми источниками: анализ, синтез, обобщение. Применение общенаучных методов логического анализа дает возможность систематизировать сведения об исследуемой проблеме, провести сравнительную оценку возможных вариантов решений исследуемой проблемы и выбрать оптимальное направление выполнения работы. На эмпирическом (втором) этапе в основу исследования может быть положена парадигма количественного подхода, так как именно с помощью него решаются задачи причинного объяснения в данном случае проблем управления качеством образовательных услуг в НИУ «БелГУ». Из традиционных методов количественного подхода (прямое наблюдение, анализ документов, опросы) в соответствии с целями и задачами исследования будут использованы опрос (в данном случае анкетный опрос) и анализ нормативных правовых документов, отчетов о трудоустройстве выпускников для интерпретации данных опроса. Выбор анкетного опроса обусловлен тем, что с одной стороны он позволяет мысленно моделировать любые нужные исследователю ситуации для выявления устойчивых мотивов, установок и т.п., а с другой является надежным и доступным методом исследования. На аналитическом (третьем) этапе исследования будет применен факторный анализ, позволяющий выявить латентные, эмпирически ненаблюдаемые переменные или факторы процесса. Для интерпретации результатов будут использованы общенаучные методы анализа и гипотетико-дедуктивный метод. Применение общенаучных методов проблемный и

ситуационный анализ, синтеза позволит систематизировать сведения об исследуемой проблеме, провести сравнительную оценку возможных вариантов ее решения, выбрать оптимальное направление выполнения работы. В частности, проблемный анализ дает возможность выявить неразрешенные противоречия процесса управления качеством образования в НИУ «БелГУ». В ходе ситуационного анализа формируется представление об условиях и факторах его развития. Результатом синтеза является разработка концептуального представления о содержании проблемы. Гипотетико-дедуктивный метод позволит выявить причинно-следственные связи между эмпирическими данными, а также между эмпирическими данными и объективными характеристиками процесса управления качеством образования в НИУ «БелГУ».

Ввод и обработка данных. Обработку первичных результатов социологического исследования целесообразно производить используя возможности программного продукта «ДА-система» (версия 5.0). В ДА-системе реализована так называемая ДАтехнология обработки и анализа данных, опирающаяся на Детерминационный Анализ. Детерминационный Анализ - это универсальный метод, обеспечивающий решение базовых задач анализа данных. Предлагаемый в ДА-системе набор процедур позволит решать широкий круг проблем, возникающих при работе с качественными и количественными данными. Процесс обработки должен включать в себя три этапа. 1-й этап – «Создание и корректировка словаря переменных». При переводе данных в компьютер вопросы анкет и графы документов преобразуются в первичные переменные и формируют словарь первичных переменных, а варианты ответов на вопросы преобразуются в значения переменных. Таким образом, словарь первичных переменных содержит максимально полную информацию о структуре данных инструментария. Значениями первичных переменных могут быть текст либо числа. В зависимости от этого переменные могут быть текстовыми либо числовыми. Текстовые переменные подразделяются на альтернативные и неальтернативные. Неальтернативные текстовые переменные используются для оперирования списками, допускающими множественный выбор. 2-й этап – «Ввод данных». Ввод данных осуществляется в режиме программы «ДА-система» - «Ввод и корректировка данных». 3-й этап – «Обработка данных» Основным режимом обработки данных является получение и визуальный анализ таблиц распределений. Этот режим необходим для общей оценки ситуации и формулировки более сложных задач анализа. На данном этапе используется «Конструктор таблиц распределений». Иногда по ходу анализа возникает необходимость в формировании новых, вторичных переменных на основе тех, что уже имеются в словаре. Типы вторичных переменных: текст/альтернативная; текст/неальтернативная; число. Вспомогательные режимами программы, которые используются на данном этапе, являются «Вывод одномерных таблиц» и «Вывод двумерных таблиц».

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
СТУДЕНТЫ

На каком курсе Вы обучаетесь?	Количество ответов	
Первый	835	25,9
Второй	901	28,0
Третий	560	17,4
Четвертый	692	21,5
Пятый	211	6,6
Шестой	20	0,6
Всего	3219	100,0

Укажите форму Вашего обучения?	Количество ответов	
Очная	3188	99,0
Заочная (очно-заочная)	31	1,0
Всего	3219	100,0

Какова Ваша главная цель поступления в вуз?	Количество ответов	
Получить знания	1563	48,6
Получить диплом	537	16,7
Получить отсрочку от армии	15	0,5
Оправдать ожидания родителей	67	2,1
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	951	29,5
Завести друзей, выйти замуж	12	0,4
Затрудняюсь ответить	44	1,4
Всего	3219	100,0

Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?	Количество ответов	
Полностью	967	30,0
В основном	1637	50,9
Лишь некоторые	485	15,1
Нет	130	4,0
Всего	3219	100,0

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа)	Количество ответов	
Конкурентоспособность получаемого диплома	567	17,6
Высокий уровень получаемых знаний	1487	46,2
Современная инфраструктура и материально-техническое	994	30,9

обеспечение учебного процесса		
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	575	17,9
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	923	28,7
Наличие мер социальной поддержки	319	9,9
Широкий выбор специальностей	1388	43,1
Приемлемая стоимость обучения	441	13,7
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	507	15,8
Безопасность, комфортность учебы	677	21,0
Доступность и полнота информации об университете	460	14,3
Отличий не вижу	252	7,8
Затрудняюсь ответить	229	7,1
Всего	8819	100,0

А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа)	Количество ответов	
Низкий престиж получаемого диплома	288	8,9
Недостаточный уровень получаемых знаний	353	11,0
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	190	5,9
Отсутствие свободы и ущемление интересов	226	7,0
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	209	6,5
Высокая стоимость обучения	849	26,4
Отличий не вижу	703	21,8
Затрудняюсь ответить	1353	42,0
Всего	4171	100,0

В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?	Количество ответов	
Полностью гарантирует	863	26,8
В основном гарантирует	1458	45,3
Гарантирует частично	666	20,7
Не гарантирует	232	7,2
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учебы?	Количество ответов	
Удовлетворен	2131	66,2
Не удовлетворен	711	22,1
Затрудняюсь ответить	377	11,7
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учебы?	Количество ответов	
Удовлетворен	2515	78,1
Не удовлетворен	277	8,6
Затрудняюсь ответить	427	13,3
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин?	Количество ответов	
Удовлетворен	2333	72,5
Не удовлетворен	354	11,5
Затрудняюсь ответить	532	16,5
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?	Количество ответов	
Удовлетворен	2591	80,5
Не удовлетворен	189	5,9
Затрудняюсь ответить	439	13,6
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)?	Количество ответов	
Удовлетворен	2403	74,7
Не удовлетворен	169	5,2
Затрудняюсь ответить	647	20,1
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?	Количество ответов	
Удовлетворен	2303	71,5
Не удовлетворен	478	14,9
Затрудняюсь ответить	438	13,6
Всего	3219	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.)?	Количество ответов	
Удовлетворен	2661	82,7
Не удовлетворен	227	7,0

Затрудняюсь ответить	331	10,3
Всего	3219	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.)	Количество ответов	
Удовлетворен	2685	83,4
Не удовлетворен	189	5,9
Затрудняюсь ответить	345	10,7
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащенностью и чистотой аудиторий?	Количество ответов	
Удовлетворен	2447	76,0
Не удовлетворен	428	13,3
Затрудняюсь ответить	344	10,7
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре?	Количество ответов	
Удовлетворен	2494	77,5
Не удовлетворен	136	4,2
Затрудняюсь ответить	589	18,3
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете?	Количество ответов	
Удовлетворен	2356	73,2
Не удовлетворен	235	7,3
Затрудняюсь ответить	628	19,5
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)?	Количество ответов	
Удовлетворен	2623	81,5
Не удовлетворен	152	4,7
Затрудняюсь ответить	444	13,8
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)	Количество ответов	
Удовлетворен	2318	72,0
Не удовлетворен	266	8,3
Затрудняюсь ответить	635	19,7
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами трудоустройства по специальности	Количество ответов	
Удовлетворен	1990	61,8
Не удовлетворен	357	11,1
Затрудняюсь ответить	872	27,1
Всего	3219	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.)	Количество ответов	
Удовлетворен	2051	63,7
Не удовлетворен	725	22,5
Затрудняюсь ответить	443	13,8
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии	Количество ответов	
Удовлетворен	1357	42,1
Не удовлетворен	289	9,0
Затрудняюсь ответить	1573	48,9
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	Количество ответов	
Удовлетворен	1847	57,4
Не удовлетворен	402	12,5
Затрудняюсь ответить	970	30,1
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.)	Количество ответов	
Удовлетворен	2032	63,1
Не удовлетворен	347	10,8
Затрудняюсь ответить	840	26,1
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе	Количество ответов	
Удовлетворен	2817	87,5
Не удовлетворен	132	4,1
Затрудняюсь ответить	270	8,4
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета	Количество ответов	
Удовлетворен	2679	83,2
Не удовлетворен	181	5,6
Затрудняюсь ответить	359	11,2
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с куратором	Количество ответов	
Удовлетворен	2818	87,6
Не удовлетворен	149	4,6
Затрудняюсь ответить	252	7,8
Всего	3219	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)	Количество ответов	
Удовлетворен	2337	72,6
Не удовлетворен	171	5,3
Затрудняюсь ответить	711	22,1
Всего	3219	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы осваиваете образовательную программу	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	1424	44,2
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	1996	62,1
Это дает мне возможность развиваться	1507	46,8
Это дает мне возможность самореализоваться	917	28,5
Мне это интересно	1527	47,4
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	175	5,4
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	403	12,5
Это дает мне возможность быть в курсе событий	331	10,3
Заставляют родители	89	2,8
Заставляют кураторы	27	0,8
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	231	7,2
Участие необходимо для получения диплома	611	19,0

Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	321	10,0
Не хочу быть хуже других	167	5,2
Все окружающие меня люди участвуют	42	1,3
Есть свободное время	92	2,9
Это мои обязанности по общественному поручению	95	2,9
Затрудняюсь ответить	118	3,7
Не участвую в этой деятельности	38	1,2
Всего	10111	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной деятельностью	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	590	18,3
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	909	28,2
Это дает мне возможность развиваться	953	29,6
Это дает мне возможность самореализоваться	621	19,3
Мне это интересно	832	25,8
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	133	4,1
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	261	8,1
Это дает мне возможность быть в курсе событий	196	6,1
Заставляют родители	18	0,6
Заставляют кураторы	25	0,8
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	162	5,0
Участие необходимо для получения диплома	239	7,4
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	117	3,6
Не хочу быть хуже других	69	2,1
Все окружающие меня люди участвуют	21	0,7
Есть свободное время	90	2,8
Это мои обязанности по общественному поручению	49	1,5
Затрудняюсь ответить	330	10,2
Не участвую в этой деятельности	1036	32,2
Всего	6651	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы участвуете в самоуправлении	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	556	17,3
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	537	16,7
Это дает мне возможность развиваться	683	21,2
Это дает мне возможность самореализоваться	615	19,1
Мне это интересно	807	25,1
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	243	7,5
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	149	4,6
Это дает мне возможность быть в курсе событий	282	8,8

Заставляют родители	18	0,6
Заставляют кураторы	19	0,6
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	38	1,2
Участие необходимо для получения диплома	33	1,0
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	191	5,9
Не хочу быть хуже других	55	1,7
Все окружающие меня люди участвуют	29	0,9
Есть свободное время	111	3,4
Это мои обязанности по общественному поручению	61	1,9
Затрудняюсь ответить	366	11,4
Не участвую в этой деятельности	1324	41,1
Всего	6117	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы участвуете в общественной жизни университета	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	623	19,3
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	532	16,5
Это дает мне возможность развиваться	836	26,0
Это дает мне возможность самореализоваться	737	22,9
Мне это интересно	1216	37,8
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	217	6,7
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	139	4,3
Это дает мне возможность быть в курсе событий	442	13,7
Заставляют родители	15	0,5
Заставляют кураторы	58	1,8
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	51	1,6
Участие необходимо для получения диплома	28	0,9
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	305	9,5
Не хочу быть хуже других	71	2,2
Все окружающие меня люди участвуют	77	2,4
Есть свободное время	164	5,1
Это мои обязанности по общественному поручению	78	2,4
Затрудняюсь ответить	311	9,7
Не участвую в этой деятельности	871	27,0
Всего	6771	100,0

Готовы ли Вы успешно осваивать образовательную программу	Количество ответов	
абсолютно не готов	380	2,7
скорее не готов, чем готов	141	4,1
готов в средней степени	414	23,6
скорее готов, чем не готов	681	33,7

полностью готов	1605	35,9
Всего	3221	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам успешно осваивать образовательную программу	Количество ответов	
Не хватает средств	169	6,2
Не владею необходимой информацией	220	4,6
Нет доступа к необходимой информации	99	3,1
Нет необходимой подготовки	187	5,2
Не ощущаю внешней поддержки	154	4,6
Не владею навыками этой деятельности	239	5,8
Отсутствует необходимая организация	91	5,2
Не хватает силы воли	272	14,2
Не хватает времени	749	23,1
Затрудняюсь ответить	1055	28,0
Всего	3235	100,0

Готовы ли Вы активно заниматься научной работой	Количество ответов	
абсолютно не готов	407	10,4
скорее не готов, чем готов	501	24,9
готов в средней степени	806	28,8
скорее готов, чем не готов	760	21,9
полностью готов	747	14,0
Всего	3221	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам активно заниматься научной работой	Количество ответов	
Не хватает средств	137	5,4
Не владею необходимой информацией	326	12,9
Нет доступа к необходимой информации	84	3,3
Нет необходимой подготовки	304	12,0
Не ощущаю внешней поддержки	105	4,2
Не владею навыками этой деятельности	408	16,2
Отсутствует необходимая организация	97	3,8
Не хватает силы воли	270	10,7
Не хватает времени	883	35,0
Затрудняюсь ответить	944	37,4
Всего	3558	100,0

Готовы ли Вы участвовать в общественной жизни университета	Количество ответов	
абсолютно не готов	511	8,2
скорее не готов, чем готов	464	18,1
готов в средней степени	688	31,0

скорее готов, чем не готов	637	25,8
полностью готов	921	17,0
Всего	3221	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в общественной жизни университета	Количество ответов	
Не хватает средств	101	4,1
Не владею необходимой информацией	144	5,8
Нет доступа к необходимой информации	71	2,9
Нет необходимой подготовки	132	5,3
Не ощущаю внешней поддержки	102	4,1
Не владею навыками этой деятельности	238	9,6
Отсутствует необходимая организация	102	4,1
Не хватает силы воли	132	5,3
Не хватает времени	1018	41,0
Затрудняюсь ответить	1009	40,7
Всего	3049	100,0

Готовы ли Вы участвовать в студенческом самоуправлении	Количество ответов	
абсолютно не готов	595	18,6
скорее не готов, чем готов	577	25,3
готов в средней степени	681	26,7
скорее готов, чем не готов	608	29,5
полностью готов	760	0,0
Всего	3221	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в студенческом самоуправлении	Количество ответов	
Не хватает средств	98	3,9
Не владею необходимой информацией	156	6,2
Нет доступа к необходимой информации	72	2,9
Нет необходимой подготовки	164	6,5
Не ощущаю внешней поддержки	94	3,7
Не владею навыками этой деятельности	264	10,5
Отсутствует необходимая организация	97	3,9
Не хватает силы воли	146	5,8
Не хватает времени	875	34,7
Затрудняюсь ответить	1095	43,5
Всего	397	100,0

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
АБИТУРИЕНТЫ

1. Воспользовались ли Вы возможностью подать документы для поступления в несколько вузов?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. да	239	58,6
2	2. нет	169	41,4
	Итого ответивших:	408	100,0

2. Почему Вы выбрали для поступления НИУ «БелГУ»? (укажите не более двух вариантов ответа)

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Считаю престижным	259	64,6
2	2 Здесь есть необходимая специальность	286	71,3
3	3 Из-за низкого проходного балла	10	2,5
4	4 Из-за стоимости обучения	16	4,0
5	5 Так захотели родители	6	1,5
6	6 Здесь учатся мои друзья	25	6,2
7	7 Из-за близости к дому	78	19,5
8	8 Ничего не знал о других вузах	4	1,0
9	9 Посоветовали учителя	23	5,7
10	10 Из-за знакомств, связей	5	1,2
11	11 другое	1	0,2
12	12 затрудняюсь ответить	6	1,5
	Сумма:	719	179,3
	Итого ответивших:	401	100,0

3. По образовательной программе какого уровня Вы будете обучаться?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Бакалавриат	245	61,3
2	2 Специалитет	67	16,8
3	3 Магистратура	88	22,0
	Итого ответивших:	400	100,0

4. Какова Ваша главная цель поступления в вуз?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Получить знания	260	63,0
2	2 Получить диплом	77	18,6
3	3 Получить отсрочку от армии	3	0,7
4	4 Оправдать ожидания родителей	5	1,2
5	5 Обеспечить себе перспективу трудоустройства	232	56,2

6	6 Завести друзей, выйти замуж	3	0,7
7	7 другое	1	0,2
8	8 затрудняюсь ответить	2	0,5
	Сумма:	583	141,2
	Итого ответивших:	413	100,0

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Полностью гарантирует	125	30,2
2	2 В основном гарантирует	206	49,8
3	3 Гарантирует частично	73	17,6
4	4 Не гарантирует	10	2,4
	Итого ответивших:	414	100,0

6. Из каких источников Вы получили информацию о возможностях обучения в НИУ «БелГУ»?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Родители	75	18,5
2	2 Друзья, знакомые	102	25,1
3	3 Средства массовой информации (газеты, радио, телевидение)	108	26,6
4	4 Сайт НИУ «БелГУ»	193	47,5
5	5 Рекламные материалы НИУ «БелГУ»	15	3,7
6	6 Приемная комиссия НИУ «БелГУ»	19	4,7
7	7 Школа, учителя	70	17,2
8	8 Представители НИУ «БелГУ»	69	17,0
9	9 Газета НИУ «БелГУ» «Будни»	2	0,5
10	10 другое	0	0,0
11	11 затрудняюсь ответить	3	0,7
	Сумма:	656	161,6
	Итого ответивших:	406	100,0

7. Были ли Вы удовлетворены этой информацией?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Да	325	78,7
2	2 В основном	84	20,3
3	3 Нет	4	1,0
	Итого ответивших:	413	100,0

8. Если нет, то почему?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Информация неполна (трудно найти конкретную информацию – учебные планы и т.п.)	28	43,8
2	2 Информация не актуальна	5	7,8
3	3 Информация недостоверна	0	0,0
4	4 Информация из разных источников противоречива	5	7,8
5	5 другое	5	7,8
6	6 затрудняюсь ответить	22	34,4
	Сумма:	65	101,6
	Итого ответивших:	64	100,0

9. Участвовали ли Вы в профориентационных мероприятиях, проводимых преподавателями и сотрудниками НИУ «БелГУ»?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 да	108	26,4
2	2 нет	301	73,6
	Итого ответивших:	409	100,0

10. Если да, то как они повлияли на Ваш выбор?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Дали возможность определиться с выбором места учебы	40	28,2
2	2 Дали возможность определиться с выбором места учебы и специальности	49	34,5
3	3 Никак не повлияли	23	16,2
4	4 другое	3	2,1
5	5 затрудняюсь ответить	27	19,0
	Итого ответивших:	142	100,0

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Пойду учиться в тот вуз, в котором меня зачислят на бюджетное (бесплатное) обучение	239	64,4
2	2 Пойду учиться в тот вуз, в котором стоимость обучения самая низкая	11	3,0
3	3 Пойду учиться в тот вуз, который считаю самым престижным, независимо от стоимости обучения	119	32,1
4	4 другое	2	0,5
	Итого ответивших:	371	100,0

12. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам в приемной комиссии?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Да	401	98,5
2	2 Нет	2	0,5
3	3 Затрудняюсь ответить	4	1,0
	Итого ответивших:	407	100,0

13. Если нет, то что Вас не устраивает?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Отсутствие возможности получить консультацию	6	15,0
2	2 Неуважительное отношение работников	2	5,0
3	3 Очереди, неудобный график работы	6	15,0
4	4 Плохое материально-техническое обеспечение	0	0,0
5	5 другое	0	0,0
6	6 затрудняюсь ответить	26	65,0
	Итого ответивших:	40	100,0

14. Ваш пол:

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Мужской	120	29,1
2	2 Женский	292	70,9
	Итого ответивших:	412	100,0

* Пропуски: 4 из 416 (1,0%)

15. Место Вашего проживания?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Город	263	65,3
2	2 Сельская местность	140	34,7
	Итого ответивших:	403	100,0

16. В какой институт или на какой факультет НИУ «БелГУ» Вы поступаете?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1 Юридический институт	25	7,0
2	2 Институт управления	30	8,4
3	3 Институт инженерных технологий и естественных наук	46	12,8
4	4 Медицинский институт	28	7,8
5	5 Институт экономики	30	8,4
6	6 Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	15	4,2
7	7 Педагогический институт	142	39,7
8	8 Факультет журналистики	23	6,4

9	9 Факультет горного дела и природопользования	7	2,0
10	10 Социально-теологический факультет	12	3,4
	Итого ответивших:	358	100,0

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
 МАГИСТРАНТЫ

На каком курсе Вы обучаетесь?	Количество ответов	
Первый	320	60,3
Второй	211	39,7

Укажите форму Вашего обучения?	Количество ответов	
Очная	474	89,3
Заочная (очно-заочная)	57	10,7
Всего	531	100,0

Какова Ваша главная цель поступления в магистратуру?	Количество ответов	
Углубить и расширить знания, полученные в бакалавриате/специалитете	262	49,3
Получить диплом	70	13,2
Получить отсрочку от армии	13	2,4
Оправдать ожидания родителей	10	1,9
Для дальнейшего поступления в аспирантуру	32	6,0
Обеспечить себе перспективу трудоустройства	121	22,8
Завести друзей, выйти замуж	3	0,6
Другое (укажите)	2	0,4
Затрудняюсь ответить	14	2,6
Всего	531	100,0

Оправдались ли Ваши ожидания после поступления в университет?	Количество ответов	
Полностью	183	34,5
В основном	243	45,8
Лишь некоторые	79	14,9
Нет	26	4,9
Всего	531	100,0

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа)	Количество ответов	
Конкурентоспособность получаемого диплома	133	25,0
Высокий уровень получаемых знаний	244	46,0
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	172	32,4
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение	76	14,3

истории становления и развития вуза		
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования	166	31,3
Наличие мер социальной поддержки	54	10,2
Широкий выбор специальностей	122	23,0
Приемлемая стоимость обучения	67	12,6
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	86	16,2
Безопасность, комфортность учебы	120	22,6
Доступность и полнота информации об университете	75	14,1
Отличий не вижу	49	9,2
Затрудняюсь ответить	41	7,7
Всего	1405	100,0

А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа)	Количество ответов	
Низкий престиж получаемого диплома	48	9,0
Недостаточный уровень получаемых знаний	63	11,9
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	26	4,9
Отсутствие свободы и ущемление интересов	29	5,5
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	24	4,5
Высокая стоимость обучения	110	20,7
Отличий не вижу	126	23,7
Затрудняюсь ответить	249	46,9
Всего	675	100,0

В какой степени, по Вашему мнению, выбранная специальность гарантирует Вам трудоустройство?	Количество ответов	
Полностью гарантирует	107	20,2
В основном гарантирует	228	42,9
Гарантирует частично	134	25,2
Не гарантирует	62	11,7
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены графиком учебы?	Количество ответов	
Удовлетворен	403	75,9
Не удовлетворен	76	14,3
Затрудняюсь ответить	52	9,8
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены содержанием учебы?	Количество ответов	
--	---------------------------	--

Удовлетворен	404	76,0
Не удовлетворен	47	8,9
Затрудняюсь ответить	80	15,1
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями выбора вариативных дисциплин?	Количество ответов	
Удовлетворен	333	62,6
Не удовлетворен	88	16,6
Затрудняюсь ответить	110	20,8
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены качеством преподавания?	Количество ответов	
Удовлетворен	444	83,6
Не удовлетворен	25	4,7
Затрудняюсь ответить	62	11,7
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)?	Количество ответов	
Удовлетворен	389	73,2
Не удовлетворен	29	5,5
Затрудняюсь ответить	113	21,3
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой?	Количество ответов	
Удовлетворен	408	76,8
Не удовлетворен	52	9,8
Затрудняюсь ответить	71	13,4
Всего	531	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.)?	Количество ответов	
Удовлетворен	441	83,0
Не удовлетворен	29	5,5
Затрудняюсь ответить	61	11,5
Всего	531	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.)	Количество ответов	
Удовлетворен	448	84,3
Не удовлетворен	32	6,1
Затрудняюсь ответить	51	9,6
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащенностью и чистотой аудиторий?	Количество ответов	
Удовлетворен	431	81,1
Не удовлетворен	53	10,0
Затрудняюсь ответить	47	8,9
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены руководством научно-исследовательской деятельностью (работой научного руководителя)?	Количество ответов	
Удовлетворен	466	87,7
Не удовлетворен	16	3,0
Затрудняюсь ответить	49	9,3
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в научных конференциях, конкурсах, грантах?	Количество ответов	
Удовлетворен	456	85,9
Не удовлетворен	22	4,1
Затрудняюсь ответить	53	10,0
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены академической мобильностью (стажировки, обучение за рубежом)?	Количество ответов	
Удовлетворен	322	60,6
Не удовлетворен	69	13,0
Затрудняюсь ответить	140	26,4
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью публикации результатов научно-исследовательской работы магистрантов?	Количество ответов	
---	---------------------------	--

Удовлетворен	433	81,5
Не удовлетворен	27	5,1
Затрудняюсь ответить	71	13,4
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены доступностью информации о подготовке в магистратуре на сайте НИУ «БелГУ»?	Количество ответов	
Удовлетворен	450	84,7
Не удовлетворен	24	4,5
Затрудняюсь ответить	57	10,8
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены наличием стипендиальных программ для магистрантов и конкурсов?	Количество ответов	
Удовлетворен	386	72,6
Не удовлетворен	45	8,5
Затрудняюсь ответить	100	18,9
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета?	Количество ответов	
Удовлетворен	419	78,9
Не удовлетворен	22	4,1
Затрудняюсь ответить	90	17,0
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями привлечения магистрантов к проводимым в университете научным исследованиям?	Количество ответов	
Удовлетворен	420	79,3
Не удовлетворен	33	6,0
Затрудняюсь ответить	78	14,7
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием научных успехов (премирование, грамоты, благодарности и т.д.)?	Количество ответов	
Удовлетворен	391	73,6
Не удовлетворен	34	6,4
Затрудняюсь ответить	106	20,0

Всего	531	100,0
-------	-----	-------

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией студенческого самоуправления на факультете?	Количество ответов	
Удовлетворен	373	70,2
Не удовлетворен	33	5,8
Затрудняюсь ответить	127	24,0
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)?	Количество ответов	
Удовлетворен	416	78,3
Не удовлетворен	29	5,5
Затрудняюсь ответить	86	16,2
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)	Количество ответов	
Удовлетворен	409	77,0
Не удовлетворен	39	7,4
Затрудняюсь ответить	83	15,6
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами трудоустройства по специальности	Количество ответов	
Удовлетворен	332	62,4
Не удовлетворен	72	13,6
Затрудняюсь ответить	127	24,0
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимодействием с потенциальным работодателем?	Количество ответов	
Удовлетворен	309	58,1
Не удовлетворен	78	14,7
Затрудняюсь ответить	144	27,2
Всего	531	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.)	Количество ответов	
---	---------------------------	--

Удовлетворен	335	63,0
Не удовлетворен	96	18,1
Затрудняюсь ответить	100	18,9
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены условиями проживания в общежитии	Количество ответов	
Удовлетворен	256	48,1
Не удовлетворен	45	8,5
Затрудняюсь ответить	230	43,4
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	Количество ответов	
Удовлетворен	297	32,8
Не удовлетворен	60	11,1
Затрудняюсь ответить	194	56,1
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностями получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.)	Количество ответов	
Удовлетворен	334	62,8
Не удовлетворен	59	11,1
Затрудняюсь ответить	138	26,1
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе	Количество ответов	
Удовлетворен	455	85,7
Не удовлетворен	21	3,9
Затрудняюсь ответить	55	10,4
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением преподавателей, сотрудников, администрации факультета и университета	Количество ответов	
Удовлетворен	456	85,9
Не удовлетворен	24	4,5
Затрудняюсь ответить	51	9,6
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями с научным руководителем	Количество ответов	
Удовлетворен	476	89,6
Не удовлетворен	10	1,9
Затрудняюсь ответить	45	8,5
Всего	531	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием Ваших успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)	Количество ответов	
Удовлетворен	389	73,2
Не удовлетворен	29	5,5
Затрудняюсь ответить	113	21,3
Всего	531	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы осваиваете образовательную программу	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	230	43,3
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	337	63,5
Это дает мне возможность развиваться	255	48,0
Это дает мне возможность самореализоваться	147	27,7
Мне это интересно	217	40,9
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	33	6,2
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	110	20,7
Это дает мне возможность быть в курсе событий	58	10,9
Заставляют родители	20	3,8
Заставляет научный руководитель	6	1,1
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	17	3,2
Участие необходимо для получения диплома	68	12,8
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	46	8,7
Не хочу быть хуже других	18	3,4
Все окружающие меня люди участвуют	4	0,8
Есть свободное время	20	3,8
Это мои обязанности по общественному поручению	8	1,5
Затрудняюсь ответить	21	4,0
Не участвую в этой деятельности	9	1,7
Всего	1624	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной работой	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	161	30,3
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	203	38,2
Это дает мне возможность развиваться	218	41,1

Это дает мне возможность самореализоваться	162	30,5
Мне это интересно	186	35,0
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	33	6,2
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	80	15,1
Это дает мне возможность быть в курсе событий	44	8,3
Заставляют родители	7	1,3
Заставляет научный руководитель	15	2,8
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	27	5,1
Участие необходимо для получения диплома	79	14,9
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	21	4,0
Не хочу быть хуже других	10	1,9
Все окружающие меня люди участвуют	6	1,1
Есть свободное время	19	3,6
Это мои обязанности по общественному поручению	8	1,5
Затрудняюсь ответить	32	6,0
Не участвую в этой деятельности	62	11,7
Всего	1373	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы участвуете в общественной жизни университета	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	125	23,5
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	88	16,6
Это дает мне возможность развиваться	128	24,1
Это дает мне возможность самореализоваться	108	20,3
Мне это интересно	152	28,6
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	36	6,8
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	40	7,5
Это дает мне возможность быть в курсе событий	60	11,3
Заставляют родители	4	0,8
Заставляет научный руководитель	8	1,5
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	12	2,3
Участие необходимо для получения диплома	13	2,4
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	54	10,2
Не хочу быть хуже других	7	1,3
Все окружающие меня люди участвуют	5	0,9
Есть свободное время	26	4,9
Это мои обязанности по общественному поручению	19	3,6
Затрудняюсь ответить	49	9,2
Не участвую в этой деятельности	177	33,3
Всего	1111	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы участвуете в самоуправлении	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	90	16,9
Вижу в этом пользу для моей будущей деятельности	78	14,7
Это дает мне возможность развиваться	97	18,3
Это дает мне возможность самореализоваться	74	13,9
Мне это интересно	123	23,2
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	36	6,8
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	28	5,3
Это дает мне возможность быть в курсе событий	30	5,6
Заставляют родители	5	0,9
Заставляет научный руководитель	7	1,3
Участие дает возможность получать хорошие оценки у преподавателей	12	2,3
Участие необходимо для получения диплома	8	1,5
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	19	3,6
Не хочу быть хуже других	5	0,9
Все окружающие меня люди участвуют	7	1,3
Есть свободное время	6	1,1
Это мои обязанности по общественному поручению	12	2,3
Затрудняюсь ответить	53	10,0
Не участвую в этой деятельности	235	44,3
Всего	925	100,0

Готовы ли Вы успешно осваивать образовательную программу	Количество ответов	
абсолютно не готов	67	12,6
скорее не готов, чем готов	33	6,2
готов в средней степени	75	14,0
скорее готов, чем не готов	80	15,1
полностью готов	276	52,1
Всего	531	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам успешно осваивать образовательную программу	Количество ответов	
Не хватает средств	43	12,5
Не владею необходимой информацией	37	10,7
Нет доступа к необходимой информации	18	5,2
Нет необходимой подготовки	30	8,7
Не ощущаю внешней поддержки	13	3,8
Не владею навыками этой деятельности	28	8,1
Отсутствует необходимая организация	15	4,3
Не хватает силы воли	27	7,8
Не хватает времени	132	38,3

Затрудняюсь ответить	136	39,4
Всего	345	100,0

Готовы ли Вы активно заниматься научной работой	Количество ответов	
абсолютно не готов	68	12,8
скорее не готов, чем готов	54	10,2
готов в средней степени	100	18,7
скорее готов, чем не готов	107	20,2
полностью готов	202	38,1
Всего	531	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам заниматься научной работой	Количество ответов	
Не хватает средств	39	10,9
Не владею необходимой информацией	35	9,7
Нет доступа к необходимой информации	11	3,1
Нет необходимой подготовки	23	6,4
Не ощущаю внешней поддержки	12	3,3
Не владею навыками этой деятельности	36	10,0
Отсутствует необходимая организация	14	3,9
Не хватает силы воли	41	11,4
Не хватает времени	133	37,0
Затрудняюсь ответить	138	38,4
Всего	359	100,0

Готовы ли Вы участвовать в общественной жизни университета	Количество ответов	
абсолютно не готов	92	17,4
скорее не готов, чем готов	92	17,4
готов в средней степени	138	25,8
скорее готов, чем не готов	88	16,6
полностью готов	121	22,8
Всего	531	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в общественной жизни университета	Количество ответов	
Не хватает средств	29	7,2
Не владею необходимой информацией	32	7,9
Нет доступа к необходимой информации	19	4,7
Нет необходимой подготовки	21	5,2
Не ощущаю внешней поддержки	18	4,5
Не владею навыками этой деятельности	31	7,7
Отсутствует необходимая организация	15	3,7
Не хватает силы воли	18	4,5

Не хватает времени	193	47,8
Затрудняюсь ответить	134	33,2
Всего	404	100,0

Готовы ли Вы участвовать в студенческом самоуправлении	Количество ответов	
абсолютно не готов	106	20,0
скорее не готов, чем готов	106	19,8
готов в средней степени	121	22,8
скорее готов, чем не готов	86	16,2
полностью готов	112	21,2
Всего	531	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в студенческом самоуправлении	Количество ответов	
Не хватает средств	26	6,2
Не владею необходимой информацией	31	7,4
Нет доступа к необходимой информации	19	4,5
Нет необходимой подготовки	24	5,7
Не ощущаю внешней поддержки	13	3,1
Не владею навыками этой деятельности	30	7,2
Отсутствует необходимая организация	15	3,6
Не хватает силы воли	21	5,0
Не хватает времени	183	43,8
Затрудняюсь ответить	149	35,6
Всего	418	100,0

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
АСПИРАНТЫ И МОЛОДЫЕ УЧЕНЫЕ

1. Как в целом Вы оцениваете качество организации научно-исследовательской работы молодых ученых в НИУ «БелГУ»?

Варианты ответа:	%
1) Удовлетворительно;	63,6
2) Скорее удовлетворительно, чем не удовлетворительно;	31,2
3) Скорее не удовлетворительно, чем удовлетворительно;	3,7
4) Затрудняюсь ответить;	1,5
ИТОГО:	100,0

2. Если неудовлетворительно, то назовите основные причины:

Варианты ответа:	%
1) Недостаток финансирования;	16
2) Неэффективность системы поощрений научных исследований;	5,9
3) Незаинтересованность опытных преподавателей в руководстве исследованиями;	1,9
4) Отсутствие необходимых приборов и материалов;	3,7
5) Сложности с апробацией и внедрением результатов;	3,7
6) Слишком жесткая система контроля;	1,5
7) Недооценка перспективных ученых руководством;	2,6
8) Отсутствие доступа к научной литературе;	1,1
9) Затрудняюсь ответить;	56,9
10) Удовлетворительно;	0,7
11) Удовлетворен;	0,4
12) В предыдущем вопросе ответ – «удовлетворительно»	0,4
13) В данном вопросе нет смысла, ибо меня все устраивает;	0,4
14) Отопительный сезон начинается очень поздно, в корпусах очень холодно осенью и весной;	0,4
15) Все хорошо!	0,4
16) Ответ на 1-й вопрос «Скорее удовлетворительно, чем не удовлетворительно»;	0,4

17) Удовлетворена;	0,4
18) Я ответил удовлетворительно;	0,4
19) Оцениваю удовлетворительно;	0,4
20) Удовлетворен полностью;	0,4
21) Удовлетворен;	0,4
22) Частичное финансирование;	0,4
23) Удовлетворительно;	0,4
24) Удовлетворительно;	0,4
25) Нет смысла в вопросе!;	0,4
26) Причин нет.	0,4
ИТОГО:	100,0

3. Что, по Вашем мнению, выгодно отличает БелГУ от других вызов? (укажите не более трех вариантов ответа)

Варианты ответа:	%
1) Конкурентоспособность получаемого диплома;	26,8
2) Высокий уровень получаемых знаний;	33,5
3) Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение;	46,1
4) Наличие устоявшихся традиций и обычаев;	19,7
5) Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения послевузовского, дополнительного образования;	36,1
6) Наличие мер социальной поддержки;	20,8
7) Широкий выбор специальностей;	37,5
8) Приемлемая стоимость обучения;	13
9) Взаимная ответственность студентов и преподавателей;	16
10) Безопасность, комфортность учебы;	15,2
11) Доступность и полнота информации об университете;	15,6
12) Отличий не вижу;	3,7
13) Затрудняюсь ответить;	4,5
ИТОГО:	100,0

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

Варианты ответа:	%
1) Низкий престиж получаемого диплома;	6,7
2) Недостаточный уровень получаемых знаний;	12,6
3) Социальное неравенство в доступе к социальным благам;	2,6
4) Отсутствие свободы и ущемление интересов;	1,5
5) Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями;	3
6) Высокая стоимость обучения;	23,4
7) Отличий не вижу;	24,9
8) Затрудняюсь ответить;	38,7
9) Не предоставляется общежитие или комната для аспирантов заочников на время приезда по учебным делам. Особенно трудно иностранцам. Прошу организовать возможность переночевать 1-2 ночи для приезжих. Возможно это можно организовать на базе действующих общежитий. Выделить пару комнат для данных нужд. Возможно даже платно.	0,4
10) Наличие неоторых книг в единичном экземпляре;	0,4
11) Отличий в худшую сторону не обнаружено.	0,4

5. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены?

Варианты ответа:	Полностью удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	%
1) Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой	80,6	7,8	11,6	100
2) Доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)	81,8	5,9	12,3	100
3) Доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)	85,5	7,4	7,1	100
4) Материально-техническими	67,3	14,5	18,2	100

возможностями проведения собственных научных исследований				
5) Возможностями получить методическую консультацию по организации собственного научного исследования	85,9	4,8	9,3	100
6) Возможностями апробации и внедрения результатов Вашей научной деятельности	68,8	7,1	24,1	100
7) Возможностями регистрации и охраны Ваших интеллектуальных прав	69,5	1,9	28,6	100
8) Возможностями стажировок в ведущих научно-образовательных центрах	61,7	9,7	28,6	100
9) Возможностями получения информации о деятельности научных подразделений университета	81,4	7,8	10,8	100
10) Возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в БелГУ, режимом их работы)	81,4	2,6	16	100
11) Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)	55,4	29	15,6	100
12) Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	55,8	19	25,2	100
13) Отношением преподавателей на кафедре, за которой Вы закреплены	92,6	1,5	5,9	100
14) Отношением научного руководителя, администрации факультета и университета	94,1	1,9	4,1	100
15) Признанием Ваших научных успехов достижений (премирование, поощрение грамотами, популяризацией достижений и др.)	69,5	10,8	19,7	100

6. В каком институте или на каком факультете Вы обучаетесь в аспирантуре?

Варианты ответов:	%
1) Юридический институт	9,7
2) Педагогический институт. Факультет физической культуры	1,9
3) Педагогический институт. Факультет дошкольного, начального и специального образования	0
4) Педагогический институт. Факультет историко-филологический	6,7
5) Педагогический институт. Факультет математики и	0,4

естественнонаучного образования	
6) Педагогический институт. Факультет иностранных языков	0,4
7) Педагогический институт. Факультет психологии	1,5
8) Медицинский институт	15,2
9) Медицинский институт. Медицинский колледж	0
10) Институт межкультурной коммуникации и международных отношений	5,2
11) Институт экономики и управления	10,8
12) Институт инженерных и цифровых технологий	20,1
13) Институт наук о Земле	7,8
14) Институт фармации, химии и биологии	11,8
15) Социально-геологический факультет	6,7
16) Факультет журналистики	1,8
17) Инжиниринговый колледж	0
18) Старооскольский филиал	0
Итого:	100

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества

№	Какова Ваша основная цель получения дополнительного профессионального образования? (один ответ)	Абсолютное количество	%
1	Получение знаний для текущей профессиональной деятельности	143	64,4
2	Получение возможностей карьерного роста	26	11,7
3	Получение возможностей для смены работы	27	12,2
4	Самообразование	21	9,5
5	Затрудняюсь ответить	4	1,8
6	Другое	1	0,4
	Общий итог	222	100

СЛУШАТЕЛИ ДПО

№	Что, по Вашему мнению, выгодно отличает НИУ «БелГУ» от других вузов? (множественный ответ)	Абсолютное количество	%
1	Конкурентоспособность получаемого документа о квалификации (диплома, удостоверения)	54	24,3
2	Высокий уровень получаемых знаний	103	46,4
3	Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение учебного процесса	36	16,2

№	Почему Вы выбрали НИУ «БелГУ» для получения дополнительного профессионального образования? (один ответ)	Абсолютное количество	%
1	Устраивает стоимость обучения	28	12,6
2	Привлекла программа обучения	47	21,2
3	Из-за близости к дому	15	6,8
4	Из-за престижности ВУЗа, документа о квалификации (диплома, удостоверения)	42	18,9
5	Посоветовали друзья, знакомые	6	2,7
6	Работаю в БелГУ	5	2,3
7	Направила организация, предприятие	69	31,1
8	Затрудняюсь ответить	10	4,5
	Общий итог	222	100

4	Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	15	6,8
5	Широкий выбор дополнительных профессиональных программ	67	30,2
6	Приемлемая стоимость обучения	44	19,8
7	Безопасность, комфортность учебы	33	14,9
8	Доступность и полнота информации об университете	18	8,1
9	Отличий не вижу	10	4,5
10	Затрудняюсь ответить	22	9,9
	Общий итог	402	100

№	А что отличает НИУ «БелГУ» от других вузов в худшую сторону? (множественный ответ)	Абсолютное количество	%
1	Низкий престиж получаемого документа о квалификации (диплома, удостоверения)	7	3,2
2	Недостаточный уровень получаемых знаний	4	1,8
3	Отсутствие свободы и ущемление интересов обучающихся	2	0,9
4	Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между обучающимися и преподавателями	2	0,9
5	Высокая стоимость обучения	21	9,5
6	Коррупция	4	1,8
7	Устаревшая инфраструктура и плохое материально-техническое обеспечение учебного процесса	7	3,2
8	Отличий не вижу	46	20,7
9	Затрудняюсь ответить	144	64,9
	Общий итог	237	100

№	Как в целом Вы оцениваете качество организации дополнительного профессионального образования в НИУ «БелГУ»?	Абсолютное количество	%
1	Удовлетворительно	197	88,7
2	Скорее удовлетворительно, чем неудовлетворительно	23	10,4
3	Скорее неудовлетворительно, чем удовлетворительно	2	0,9
4	Неудовлетворительно	0	0
	Общий итог	222	100

№	В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены деятельностью университета?	Абсолютное количество	%	
1	График работы	Удовлетворен	190	86
		Не удовлетворен	18	8,1

		Затрудняюсь ответить	14	6,3
2	Содержание образовательной программы	Удовлетворен	196	88,2
		Не удовлетворен	6	2,7
		Затрудняюсь ответить	20	9
3	Возможность выбора дополнительных профессиональных программ	Удовлетворен	186	83,7
		Не удовлетворен	12	5,4
		Затрудняюсь ответить	24	10,8
4	Качество преподавания	Удовлетворен	200	90
		Не удовлетворен	8	3,6
		Затрудняюсь ответить	14	6,3
5	доступность электронных источников информации (наличие возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)	Удовлетворен	176	79,3
		Не удовлетворен	13	5,8
		Затрудняюсь ответить	33	14,8
6	оснащенность и чистота аудиторий	Удовлетворен	196	88,2
		Не удовлетворен	9	4,05
		Затрудняюсь ответить	17	7,6
7	обеспеченность информационно-коммуникативными средствами и технологиями	Удовлетворен	191	86
		Не удовлетворен	9	4,05
		Затрудняюсь ответить	22	9,9
8	обеспеченность научным и учебным оборудованием	Удовлетворен	168	75,6
		Не удовлетворен	12	5,4
		Затрудняюсь ответить	42	18,9
9	условия и качество питания (режим работы столовой и буфетов, качество и стоимость питания и др.)	Удовлетворен	132	59,4
		Не удовлетворен	25	11,2
		Затрудняюсь ответить	65	29,2
10	возможность получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	Удовлетворен	124	55,8
		Не удовлетворен	11	4,9
		Затрудняюсь ответить	87	39,1
11	отношение преподавателей, сотрудников, администрации института (факультета, центра)	Удовлетворен	200	90,09
		Не удовлетворен	6	2,7
		Затрудняюсь ответить	16	7,2

№	Укажите, пожалуйста, как Вы можете оценить результат Вашей программы обучения (множественный ответ)	Абсолютное количество	%
1	После обучения профессиональная деятельность станет намного	89	40,1

	эффективнее;			
2	В результате обучения по дополнительной профессиональной программе получены знания и практические сведения, которые можно использовать в профессиональной деятельности;	140	63,1	
3	Результатом обучения по дополнительной профессиональной программе станет карьерный рост;	29	13,1	
4	Документ об обучении по дополнительной профессиональной программе поможет в прохождении процедур аттестации на рабочем месте;	55	24,8	
5	В результате обучения по дополнительной профессиональной программе установлено много нужных и полезных профессиональных контактов;	23	10,4	
6	В результате обучения получены консультации квалифицированных специалистов по важным вопросам.	49	22,1	
7	Расцениваю потраченное на обучение по дополнительной профессиональной программе время как потерянное.	1	0,5	
8	Затрудняюсь ответить	13	5,9	
	Общий итог	399	100	
№	Оцените, пожалуйста, работу преподавателей, проводивших учебные занятия, и программу целиком по пятибалльной системе:	Абсолютное количество	%	
1	Профессионализм	1	11	5
		2	0	0
		3	4	1,8
		4	24	10,8
		5	182	82
2	Доходчивость изложения	1	8	3,6
		2	4	7,2
		3	4	7,2
		4	37	16,6
		5	169	76,1
3	Желание и умение заинтересовать слушателя	1	9	4,05
		2	0	0
		3	8	3,6
		4	34	15,3
		5	169	76,1
4	Культура речи	1	10	4,5
		2	0	0
		3	4	1,8
		4	27	12,1
		5	180	81
5	Контакт со слушателем	1	9	4,05
		2	0	0
		3	4	1,8
		4	33	14,9
		5	174	78,4
6	Новизна материала	1	9	4,05
		2	3	1,35

		3	12	5,4
		4	45	20,2
		5	153	69
7	Практическая значимость материала	1	10	4,7
		2	5	2,25
		3	9	4
		4	35	15,7
		5	163	73,4
8	Возможность и желание оказать консультативную помощь	1	11	5
		2	3	1,4
		3	3	1,4
		4	29	13
		5	176	79,3

№	Вид Вашей образовательной программы:	Абсолютное количество	%
1	Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки	106	47,7
2	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации	109	49,1
3	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации полностью или частично в форме стажировки	7	3,2
	Общий итог	222	100

№	Если Вы работаете, укажите сферу профессиональной деятельности Вашей организации:	Абсолютное количество	%
1	Бытовое обслуживание	0	0
2	Государственное и/или муниципальное управление	47	21,9
3	Информационные системы, технологии, связь	6	2,8
4	Малый и средний бизнес	12	5,5
5	Медицина	106	47,7
6	Менеджмент (управление)	1	0,5
7	Образование и воспитание (социально-психологическая деятельность)	24	10,7
8	Природопользование (экология и охрана)	0	0
9	Промышленность	5	2,4
10	Социального обслуживания	4	1,8
11	Средства массовой информации	1	0,5
12	Туризм, отдых, путешествия	1	0,5
13	Финансово-кредитная сфера	1	0,5
14	Юриспруденция	0	0
15	Другое	14	5,2
	Общий итог	222	100

№	Где Вы обучались по дополнительной профессиональной программе?	Абсолютное количество	%
1	Центр дополнительного медицинского и фармацевтического образования, аккредитации и сертификации (рук. Хощенко Юрий Александрович)	84	37,8
2	Высшая школа управления (рук. Говоруха Наталья Сергеевна)	66	29,7
3	НУЦИА (рук. Перевышина Ирина Рашидовна)	1	0,5
4	НОППЦ «Ресурс» (рук. Исаев Илья Федорович)	6	2,7
5	ДПО медколледж (рук. Крикун Евгений Николаевич)	32	14,4
6	НОЦ «Юрист-Эксперт» (рук. Тычинин Сергей Владимирович)	4	1,8
7	Центр иноязычного образования и академической мобильности (рук. Цурикова Лариса Владимировна)	2	0,9
8	НОЦ «Фармация»	3	1,4
9	Управление дополнительного образования (рук. Кирий Наталья Владимировна)	24	10,8
	Общий итог	222	100

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Ваш пол	Количество ответов	
Мужской	172	27,6
Женский	452	72,4
Всего	624	100,0

Стаж Вашей профессиональной деятельности	Количество ответов	
1-3 года	54	8,7
4-5 лет	27	4,3
5-10 лет	88	14,1
Свыше 10 лет	455	72,9
Всего	624	100,0

В том числе в БелГУ	Количество ответов	
1-3 года	99	15,9
4-5 лет	33	5,3
5-10 лет	123	19,7
Свыше 10 лет	369	59,1
Всего	624	100,0

Укажите, пожалуйста, наличие степени и звания	Количество ответов	
Доктор наук	54	8,7
Кандидат наук	339	54,3
Без степени	115	18,4
Профессор	23	3,7
Доцент	165	26,4
Без звания	217	34,8
Всего	624	100,0

Обучаетесь ли Вы в аспирантуре или докторантуре	Количество ответов	
Да, в докторантуре	12	1,9
Да, в аспирантуре	75	12,0
Нет, не обучаюсь	537	86,1
Всего	624	100,0

Ваша должность	Количество ответов	
Декан факультета	8	1,3
Зав. Кафедрой	40	6,4
Профессор	42	6,7
Доцент	295	47,3
Старший преподаватель	105	16,8
Преподаватель, ассистент	134	21,5
Всего	624	100,0

Что, по Вашему мнению, выгодно отличает Ниу «БелГУ» от других вузов? (укажите не более трех вариантов ответа)	Количество ответов	
Конкурентоспособность получаемого диплома	139	22,3
Высокий уровень получаемых знаний	209	33,5
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	263	42,1
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	123	19,7
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	184	29,5
Наличие мер социальной поддержки	56	9,0
Широкий выбор специальностей	320	51,3
Приемлемая стоимость обучения	65	10,4
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	63	10,1
Безопасность, комфортность учебы	79	12,7
Доступность и полнота информации об университете	121	19,4
Отличий не вижу	36	5,8
Затрудняюсь ответить	16	2,6
Всего	185	100,0

А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа)	Количество ответов	
Низкий престиж получаемого диплома	52	8,3
Недостаточный уровень получаемых знаний	78	12,5
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	45	7,2
Отсутствие свободы и ущемление интересов	30	4,8
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	20	3,2
Высокая стоимость обучения	165	26,4
Отличий не вижу	123	19,7
Затрудняюсь ответить	243	38,9
Всего	768	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью расписания	Количество ответов
---	---------------------------

Полностью удовлетворен	428	68,6
Не удовлетворен	116	18,6
Затрудняюсь ответить	80	12,8
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью аудиториями	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	389	62,3
Не удовлетворен	163	26,1
Затрудняюсь ответить	72	11,6
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	408	65,4
Не удовлетворен	122	19,5
Затрудняюсь ответить	94	15,1
Всего	624	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.)	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	533	85,4
Не удовлетворен	23	3,7
Затрудняюсь ответить	68	10,9
Всего	624	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.)	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	535	85,7
Не удовлетворен	31	5,0
Затрудняюсь ответить	58	9,3
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены чистотой аудиторий и их оснащенностью современными техническими средствами обучения	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	354	56,7
Не удовлетворен	184	29,5
Затрудняюсь ответить	86	13,8

Всего	624	100,0
-------	-----	-------

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью образовательного процесса учебно-лабораторной базой	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	315	50,5
Не удовлетворен	132	21,1
Затрудняюсь ответить	177	28,4
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены обеспеченностью кафедры множительной техникой	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	255	40,9
Не удовлетворен	254	40,7
Затрудняюсь ответить	115	18,4
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оснащением рабочего места	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	336	53,9
Не удовлетворен	181	29,0
Затрудняюсь ответить	107	17,1
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены оптимальностью режима работы	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	422	67,6
Не удовлетворен	94	15,0
Затрудняюсь ответить	108	17,3
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	462	74,0
Не удовлетворен	44	7,1
Затрудняюсь ответить	118	18,9
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью повышения квалификации	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	457	73,2
Не удовлетворен	74	11,9
Затрудняюсь ответить	93	14,9

Всего	624	100,0
-------	-----	-------

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью реализации научных интересов	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	460	73,7
Не удовлетворен	51	8,2
Затрудняюсь ответить	113	18,1
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены перспективами профессионального и карьерного роста	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	369	59,1
Не удовлетворен	81	13,0
Затрудняюсь ответить	174	27,9
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены гарантиями занятости в соответствии с контрактом	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	419	67,2
Не удовлетворен	70	11,2
Затрудняюсь ответить	135	21,6
Всего	624	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.)	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	288	46,1
Не удовлетворен	195	31,3
Затрудняюсь ответить	141	22,6
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	366	58,7
Не удовлетворен	75	12,0
Затрудняюсь ответить	183	29,3
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены возможностью получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.)	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	240	38,5

Не удовлетворен	156	25,0
Затрудняюсь ответить	228	36,5
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	196	31,4
Не удовлетворен	268	43,0
Затрудняюсь ответить	160	25,6
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены организацией охраны труда и его безопасности на факультете	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	488	78,2
Не удовлетворен	29	4,6
Затрудняюсь ответить	107	17,2
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены взаимоотношениями в коллективе	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	540	86,5
Не удовлетворен	25	4,0
Затрудняюсь ответить	59	9,5
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены отношением администрации факультета и университета	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	445	71,3
Не удовлетворен	50	8,0
Затрудняюсь ответить	129	20,7
Всего	624	100,0

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)	Количество ответов	
Полностью удовлетворен	354	56,7
Не удовлетворен	92	14,8
Затрудняюсь ответить	178	28,5
Всего	624	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы принимаете участие в образовательном процессе	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	349	55,9
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	129	20,7

Это дает мне возможность развиваться	295	47,3
Это дает мне возможность самореализоваться	257	41,2
Мне это интересно	378	60,6
Меня заставляют	1	0,2
Это дает мне возможность карьерного роста	57	9,1
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	49	7,9
Это необходимо для получения заработной платы	114	18,3
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	16	2,6
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	58	9,3
Это дает мне возможность быть в курсе событий	58	9,3
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	121	19,4
Не хочу быть хуже других	7	1,1
Все окружающие меня люди участвуют	4	0,6
Есть свободное время	6	1,0
Это мои обязанности по должности	147	23,6
Затрудняюсь ответить	5	0,8
Не участвую в этой деятельности	1	0,2
Всего	2052	100,0

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы занимаетесь научной работой	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	239	38,3
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	177	28,4
Это дает мне возможность развиваться	328	52,6
Это дает мне возможность самореализоваться	229	36,7
Мне это интересно	290	46,5
Меня заставляют	14	2,2
Это дает мне возможность карьерного роста	88	14,1
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	111	17,8
Это необходимо для получения заработной платы	53	8,5
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	11	1,8
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	87	13,9
Это дает мне возможность быть в курсе событий	56	9,0
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	72	11,5
Не хочу быть хуже других	16	2,6
Все окружающие меня люди участвуют	11	1,8
Есть свободное время	3	0,5
Это мои обязанности по должности	117	18,8
Затрудняюсь ответить	13	2,1
Не участвую в этой деятельности	13	2,1
Всего	1928	100,0

Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы участвуете в процессе управления	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	85	13,6
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	68	10,9
Это дает мне возможность развиваться	82	13,1

Это дает мне возможность самореализоваться	86	13,8
Мне это интересно	124	19,9
Меня заставляют	3	0,5
Это дает мне возможность карьерного роста	52	8,3
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	33	5,3
Это необходимо для получения заработной платы	21	3,4
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	67	10,7
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	34	5,4
Это дает мне возможность быть в курсе событий	61	9,8
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	50	8,0
Не хочу быть хуже других	2	0,3
Все окружающие меня люди участвуют	4	0,6
Есть свободное время	1	0,2
Это мои обязанности по должности	60	9,6
Затрудняюсь ответить	90	14,4
Не участвую в этой деятельности	211	33,8
Всего	1134	100,0

Укажите, пожалуйста, причину, по которым Вы участвуете в реализации социальных программ	Количество ответов	
Это совпадает с моими внутренними целями	178	28,5
Вижу в этом пользу для моей будущей (настоящей) деятельности	89	14,3
Это дает мне возможность развиваться	99	15,9
Это дает мне возможность самореализоваться	97	15,5
Мне это интересно	258	41,3
Меня заставляют	6	1,0
Это дает мне возможность карьерного роста	10	1,6
Это дает мне возможность получить прибавку к заработной плате	65	10,4
Это необходимо для получения заработной платы	28	4,5
Это дает мне возможность влиять на ситуацию	65	10,4
Это дает мне возможность быть (повышать) конкурентоспособным	24	3,8
Это дает мне возможность быть в курсе событий	77	12,3
Мне интересны те люди, которые участвуют, хочу общаться с ними	104	16,7
Не хочу быть хуже других	9	1,4
Все окружающие меня люди участвуют	18	2,9
Есть свободное время	5	0,8
Это мои обязанности по должности	124	19,9
Затрудняюсь ответить	42	6,7
Не участвую в этой деятельности	61	9,8
Всего	1359	100,0

Готовы ли Вы принимать активное участие в образовательном процессе	Количество ответов	
абсолютно не готов	65	10,4
скорее не готов, чем готов	13	2,1
готов в средней степени	41	6,6
скорее готов, чем не готов	82	13,1

полностью готов	423	67,8
Всего	624	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам принимать участие в образовательном процессе	Количество ответов	
Не хватает средств	16	6,4
Не владею необходимой информацией	8	3,2
Нет доступа к необходимой информации	5	2,0
Нет необходимой подготовки	4	1,6
Не ощущаю внешней поддержки	15	6,0
Не владею навыками этой деятельности	6	2,4
Отсутствует необходимая организация	7	2,8
Не хватает силы воли	0	0,0
Не хватает времени	43	17,2
Затрудняюсь ответить	144	57,6
Всего	248	100,0

Готовы ли Вы активно заниматься научной работой	Количество ответов	
абсолютно не готов	59	9,5
скорее не готов, чем готов	26	4,1
готов в средней степени	105	16,8
скорее готов, чем не готов	134	21,5
полностью готов	300	48,1
Всего	624	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам заниматься научной работой	Количество ответов	
Не хватает средств	55	16,7
Не владею необходимой информацией	1	0,3
Нет доступа к необходимой информации	2	0,6
Нет необходимой подготовки	4	1,2
Не ощущаю внешней поддержки	10	3,0
Не владею навыками этой деятельности	5	1,5
Отсутствует необходимая организация	3	0,9
Не хватает силы воли	7	2,1
Не хватает времени	105	31,48
Затрудняюсь ответить	114	34,5
Всего	306	100,0

Готовы ли Вы участвовать в социально-воспитательной работе со студентами	Количество ответов	
абсолютно не готов	57	9,1
скорее не готов, чем готов	60	9,6
готов в средней степени	134	21,5

скорее готов, чем не готов	131	21,0
полностью готов	242	38,8
Всего	624	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в социально-воспитательной работе со студентами	Количество ответов	
Не хватает средств	12	3,6
Не владею необходимой информацией	8	2,4
Нет доступа к необходимой информации	4	1,2
Нет необходимой подготовки	12	3,6
Не ощущаю внешней поддержки	12	3,6
Не владею навыками этой деятельности	23	7,0
Отсутствует необходимая организация	14	4,2
Не хватает силы воли	6	1,8
Не хватает времени	122	37,0
Затрудняюсь ответить	141	42,7
Всего	354	100,0

Готовы ли Вы участвовать в управлении университетом	Количество ответов	
абсолютно не готов	78	12,5
скорее не готов, чем готов	116	18,6
готов в средней степени	145	23,2
скорее готов, чем не готов	136	21,8
полностью готов	149	23,9
Всего	624	100,0

Если Вы недостаточно готовы участвовать, укажите причину, которая мешает Вам участвовать в управлении	Количество ответов	
Не хватает средств	8	2,0
Не владею необходимой информацией	57	14,5
Нет доступа к необходимой информации	25	6,4
Нет необходимой подготовки	47	12,0
Не ощущаю внешней поддержки	24	6,1
Не владею навыками этой деятельности	67	17,0
Отсутствует необходимая организация	12	3,1
Не хватает силы воли	2	0,5
Не хватает времени	53	13,5
Затрудняюсь ответить	148	37,7
Всего	443	100,0

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
СОТРУДНИКИ

1. Что, по Вашему мнению, выгодно отличает БелГУ вуз от других? (укажите не более трех вариантов ответа)	Абс.	%
Безопасность, комфортность учебы	23	14,6
Взаимная ответственность студентов и преподавателей	24	15,3
Возможности самореализации в научно-исследовательской деятельности, получения дополнительного образования	56	35,7
Высокий уровень получаемых знаний	40	25,5
Доступность и полнота информации об университете	33	21
Конкурентоспособность получаемого диплома	51	32,5
Наличие мер социальной поддержки	16	10,2
Наличие устоявшихся традиций и обычаев, бережное сохранение истории становления и развития вуза	45	28,7
Отличий не вижу	5	3,2
Приемлемая стоимость обучения	18	11,5
Современная инфраструктура и материально-техническое обеспечение	71	45,2
Широкий выбор специальностей	78	49,7
Затрудняюсь ответить	4	2,5

2. А что отличает его от них в худшую сторону? (укажите не более трех вариантов ответа)	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	63	40,1
Высокая стоимость обучения	53	33,8
Отличий не вижу	27	17,2
Недостаточный уровень получаемых знаний	23	14,6
Низкий престиж получаемого диплома	13	8,3
Социальное неравенство в доступе к социальным благам	8	5,1
Отсутствие тактичности и деликатности во взаимоотношениях между студентами и преподавателями	5	3,2
Отсутствие свободы и ущемление интересов	5	3,2
Низкая заработная плата	1	0,6

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Оснащением рабочего места]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	25	15,92
Не удовлетворен	32	20,38
Полностью удовлетворен	100	63,69
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Оптимальностью режима работы]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	19	12,10
Не удовлетворен	24	15,29
Полностью удовлетворен	114	72,61
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Обеспеченностью методической литературой]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	30	19,11
Не удовлетворен	20	12,74
Полностью удовлетворен	107	68,15

Общий итог	157	100,00
-------------------	------------	---------------

3. 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.)]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	11	7,01
Не удовлетворен	7	4,46
Полностью удовлетворен	139	88,54
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью участия в принятии управленческих решений на кафедре, факультете]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	34	21,66
Не удовлетворен	16	10,19
Полностью удовлетворен	107	68,15
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью повышения квалификации]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	21	13,38
Не удовлетворен	27	17,20
Полностью удовлетворен	109	69,43
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Перспективами карьерного роста]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	51	32,48
Не удовлетворен	35	22,29
Полностью удовлетворен	71	45,22
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Гарантиями занятости в соответствии с контрактом]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	46	29,30
Не удовлетворен	17	10,83
Полностью удовлетворен	94	59,87
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	27	17,20
Не удовлетворен	55	35,03
Полностью удовлетворен	75	47,77
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	46	29,30
Не удовлетворен	24	15,29
Полностью удовлетворен	87	55,41
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Возможностью	Абс.	%
---	-------------	----------

получения мер социальной поддержки от университета (льгот, санаторно-курортных путевок и др.)]		
Затрудняюсь ответить	57	36,31
Не удовлетворен	46	29,30
Полностью удовлетворен	54	34,39
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Зарплатой, надбавками, другими формами материального поощрения]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	39	24,84
Не удовлетворен	74	47,13
Полностью удовлетворен	44	28,03
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Организацией охраны труда и его безопасности на факультете]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	20	12,74
Не удовлетворен	14	8,92
Полностью удовлетворен	123	78,34
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Взаимоотношениями в коллективе]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	10	6,37
Не удовлетворен	10	6,37
Полностью удовлетворен	137	87,26
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Отношением администрации факультета и университета]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	26	16,56
Не удовлетворен	14	8,92
Полностью удовлетворен	117	74,52
Общий итог	157	100,00

3. В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены: [Признанием успехов достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)]	Абс.	%
Затрудняюсь ответить	41	26,11
Не удовлетворен	25	15,92
Полностью удовлетворен	91	57,96
Общий итог	157	100,00

4. Ваш пол:	Абс.	%
Женский	127	80,89
Мужской	30	19,11
Общий итог	157	100,00

5. Стаж Вашей профессиональной деятельности:	Абс.	%
1-3 года	39	24,84
4-5 лет	17	10,83
5-10 лет	31	19,75
Свыше 10 лет	70	44,59
Общий итог	157	100,00

6. В том числе в БелГУ:	Абс.	%
1-3 года	51	32,48
4-5 лет	19	12,10
5-10 лет	31	19,75
Свыше 10 лет	56	35,67
Общий итог	157	100,00

7. К какой из категорий относится Ваша должность:	Абс.	%
Административно-управленческий персонал	37	23,57
Научные работники	49	31,21
Обслуживающий персонал	1	0,64
Учебно-вспомогательный персонал	70	44,59
Общий итог	157	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
1	1. Да	241	98,4
2	2. Нет	4	1,6
	Итого ответивших:	245	100,0

Таблица №2

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Высокий	96	39,5
2	2. Удовлетворительный	146	60,1
3	3. Неудовлетворительный	0	0,0
4	4. Затрудняюсь оценить	1	0,4
	Итого ответивших:	243	100,0

Таблица №3

**3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время
 удовлетворены его профессионально-личными качествами: Уровнем теоретической
 подготовки по специальности**

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	221	90,2
2	Не удовлетворен	3	1,2
3	Затрудняюсь ответить	21	8,6
	Итого ответивших:	245	100,0

Таблица №4

**3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время
 удовлетворены его профессионально-личными качествами: Наличием
 профессиональных умений, практических навыков**

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	187	81,3
2	Не удовлетворен	17	7,4
3	Затрудняюсь ответить	26	11,3
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №5

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	190	78,5
2	Не удовлетворен	3	1,2
3	Затрудняюсь ответить	49	20,2
	Итого ответивших:	242	100,0

Таблица №6

3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами: Наличием управленческих знаний, умений, навыков (способность анализировать ситуацию, планировать деятельность, принимать решения, прогнозировать последствия решений и др.)

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	125	54,3
2	Не удовлетворен	25	10,9
3	Затрудняюсь ответить	80	34,8
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №7

3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами: Наличием навыков самоменеджмента (умением организовать рабочее место, рационально использовать рабочее время и др.)

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	101	43,9
2	Не удовлетворен	41	17,8
3	Затрудняюсь ответить	88	38,3
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №8

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	205	83,7
2	Не удовлетворен	3	1,2
3	Затрудняюсь ответить	37	15,1
	Итого ответивших:	245	100,0

* Пропуски: 3 из 248 (1,2%)

Таблица №9

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	232	94,7
2	Не удовлетворен	5	2,0
3	Затрудняюсь ответить	8	3,3
	Итого ответивших:	245	100,0

Таблица №10

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	206	89,6
2	Не удовлетворен	8	3,5
3	Затрудняюсь ответить	16	7,0
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №11

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	216	88,2
2	Не удовлетворен	8	3,3
3	Затрудняюсь ответить	21	8,6
	Итого ответивших:	245	100,0

Таблица №12

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	200	87,0
2	Не удовлетворен	2	0,9
3	Затрудняюсь ответить	28	12,2
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №13

3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами: Способностью взять ответственность на себя

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	147	63,9
2	Не удовлетворен	26	11,3
3	Затрудняюсь ответить	57	24,8

	Итого ответивших:	230	100,0
--	-------------------	-----	-------

Таблица №14

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	202	82,4
2	Не удовлетворен	1	0,4
3	Затрудняюсь ответить	42	17,1
	Итого ответивших:	245	100,0

Таблица №15

3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами: Хорошей обучаемостью и стремлением к новым знаниям

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	194	84,3
2	Не удовлетворен	1	0,4
3	Затрудняюсь ответить	35	15,2
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №16

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	167	72,6
2	Не удовлетворен	2	0,9
3	Затрудняюсь ответить	61	26,5
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №17

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	203	83,2
2	Не удовлетворен	6	2,5
3	Затрудняюсь ответить	35	14,3
	Итого ответивших:	244	100,0

Таблица №18

3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами: Целеустремленностью, желанием работать и проявить себя

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	203	88,6
2	Не удовлетворен	16	7,0
3	Затрудняюсь ответить	10	4,4
	Итого ответивших:	229	100,0

Таблица №19

3. Характеризуя выпускника БелГУ, в какой степени Вы в настоящее время удовлетворены его профессионально-личными качествами: Умением быстро и легко адаптироваться к новым условиям

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	Удовлетворен	205	89,1
2	Не удовлетворен	2	0,9
3	Затрудняюсь ответить	23	10,0
	Итого ответивших:	230	100,0

Таблица №20

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Уровень теоретической подготовки по профессии	102	41,6
2	2. Наличие профессиональных умений, практических навыков	175	71,4
3	3. Наличие управленческих знаний, умений, навыков	47	19,2
4	4. Уровень компьютерной грамотности	42	17,1
5	5. Наличие навыков самоменеджмента	2	0,8
6	6. Наличие навыков самообучения	22	9,0
7	7. Умение быстро и легко адаптироваться к новым условиям	20	8,2
8	8. Инициативность	12	4,9
9	9. Коммуникабельность	10	4,1
10	10. Хорошая обучаемость и стремление к новым знаниям	60	24,5
11	11. Добросовестность	25	10,2
12	12. Ответственность	132	53,9
13	13. Способности к творчеству, инновациям	10	4,1
14	14. Исполнительская дисциплина	13	5,3
15	15. Целеустремленность, желание работать и проявить себя	52	21,2
16	16. Умение работать в коллективе	37	15,1
17	17. Другое (укажите)	0	0,0
18	18. Затрудняюсь ответить	0	0,0

19	4. Другое	0	0,0
	Сумма:	761	310,6
	Итого ответивших:	245	100,0

Таблица №21

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Да	236	95,9
2	2. Нет	2	0,8
3	3. Затрудняюсь ответить	8	3,3
	Итого ответивших:	246	100,0

Таблица №22

6. Имеете ли Вы опыт такого сотрудничества?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Да	203	83,2
2	2. Нет	41	16,8
	Итого ответивших:	244	100,0

Таблица №23

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
1	Удовлетворен	184	80,7
2	Не удовлетворен	12	5,3
3	Затрудняюсь ответить	32	14,0
	Итого ответивших:	228	100,0

* Пропуски: 20 из 248 (8,1%)

Таблица №24

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
1	Удовлетворен	197	86,8
2	Не удовлетворен	2	0,9
3	Затрудняюсь ответить	28	12,3
	Итого ответивших:	227	100,0

Таблица №25

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
1	Удовлетворен	204	89,9
2	Не удовлетворен	12	5,3
3	Затрудняюсь ответить	11	4,8
	Итого ответивших:	227	100,0

Таблица №26

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
1	Удовлетворен	178	78,4
2	Не удовлетворен	24	10,6
3	Затрудняюсь ответить	25	11,0
	Итого ответивших:	227	100,0

Таблица №27

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Целевая подготовка специалистов для организации	100	41,2
2	2. Переподготовка, повышение квалификации специалистов организации в НИУ «БелГУ»	79	32,5
3	3. Прохождение практики и стажировки в организации студентами НИУ «БелГУ»	187	77,0
4	4. Привлечение студентов для временной, сезонной работы в организации	58	23,9
5	5. Привлечение выпускников для постоянного трудоустройства в организации	156	64,2
6	6. Совместная профориентационная работа	30	12,3
7	7. Совместная проектная и научно-исследовательская деятельность	80	32,9
8	8. Проведение мастер-классов, семинаров для студентов и выпускников НИУ «БелГУ»	75	30,9
9	9. Оценка проектов, выпускных квалификационных работ по направлениям деятельности организации	24	9,9
10	10. Довузовская подготовка абитуриентов	3	1,2
11	11. Открытие новых кафедр	33	13,6
12	12. Разработка рабочих программ, программ учебной практики	37	15,2
13	Другое	0	0,0
	Сумма:	862	354,7

Итого ответивших:	243	100,0
-------------------	-----	-------

Таблица №28

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Да	127	52,7
2	2. Нет	5	2,1
3	3. Затрудняюсь ответить	109	45,2
	Итого ответивших:	241	100,0

Таблица №29

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

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Правовая грамотность	89	42,0
2	2. Компьютерные и информационные технологии	80	37,7
3	3. Основы государственной службы	11	5,2
4	4. Государственное строительство	2	0,9
5	5. Практическая психология	76	35,8
6	6. Организация информационно-аналитической работы	20	9,4
7	7. Менеджмент в профессиональной сфере	46	21,7
8	8. Основы бухгалтерского учета	3	1,4
9	9. Организация научной деятельности	44	20,8
10	10. Реализация социальной политики	57	26,9
11	11. Управление персоналом, работа с кадрами	50	23,6
12	12. Экономический анализ	5	2,4
13	13. Делопроизводство	27	12,7
14	14. Политическое управление	15	7,1
15	15. Обеспечение связей с общественностью (PR)	6	2,8
16	16. Проектное управление	34	16,0
17	17. Другое (укажите)	0	0,0
18	18. Затрудняюсь ответить	5	2,4
19	Другое	0	0,0
	Сумма:	570	268,9
	Итого ответивших:	212	100,0

Таблица №30

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

Валидные	Значения	Частота	%от
----------	----------	---------	-----

			ОТВЕТИВШИХ
1	1. Юридический институт	30	12,1
2	2. Институт экономики и управления	25	10,1
3	3. Институт инженерных и информационных технологий	22	8,9
4	4. Медицинский институт	46	18,5
5	5. Институт наук о Земле	15	6,0
6	6. Педагогический институт	72	29,0
7	7. Институт фармации, биологии и химии	31	12,5
8	8. Институт общественных наук и массовых коммуникаций	15	6,0
9	9. Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	5	2,0
10	10. Инжиниринговый колледж	6	2,4
11	11. Медицинский колледж	50	20,2
12	12. Старооскольский филиал	15	6,0
	Сумма:	332	133,9
	Итого ответивших:	248	100,0

Таблица №31

14. В заключение просим Вас сообщить сферу деятельности Вашей организации?

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1. Армия, милиция	1	0,4
2	2. Государственное управление и органы местного самоуправления	17	6,9
3	3. Жилищное и коммунальное хозяйство	1	0,4
4	4. Медицина, здравоохранение	73	29,7
5	5. Наука и образование, культура	83	33,7
6	6. Общественные организации, политические партии и движения	2	0,8
7	7. Средства массовой информации (электронные и печатные)	2	0,8
8	8. Строительство и недвижимость	3	1,2
9	9. Торговля (предприятия оптовой и розничной торговли)	0	0,0
10	10. Производство, промышленность	22	8,9
11	11. Рекламные агентства, консалтинговые агентства, исследовательские компании	23	9,3
12	12. Связь, телекоммуникации	8	3,3
13	13. Сельское хозяйство, лесничество, мелиорация	2	0,8
14	14. Социальное обеспечение	11	4,5
15	15. Отдых, спорт, развлечения (туризм и т.д.)	15	6,1

16	16. Суд, адвокатура (право), прокуратура	9	3,7
17	17. Сфера услуг (общественное питание, гостиницы, парикмахерские и т.д.)	4	1,6
18	18. Финансы и страхование, банковское дело	1	0,4
	Сумма:	277	112,6
	Итого ответивших:	246	100,0

Таблицы данных мониторинга системы менеджмента качества
 РОДИТЕЛИ

В какой степени Вы в настоящее время удовлетворены деятельностью университета	Полностью удовлетворен		Не удовлетворен		Затрудняюсь ответить	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
график учебы	257	81,6	32	10,2	26	8,3
содержание учебы	264	83,8	15	4,8	36	11,4
возможность выбора специализации и вариативных дисциплин качеством преподавания	248	81,0	9	2,9	49	16,0
возможность получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)	252	83,4	8	2,6	42	13,9
организация процесса адаптации для студентов-первокурсников	268	87,6	9	2,9	29	9,5
взаимодействие с кураторами	267	87,0	13	4,2	27	8,8
обеспеченность учебно-методической и учебной литературой	238	78,3	30	9,9	36	11,8
организация практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)	231	76,7	12	4,0	58	19,3
перспектива трудоустройства по специальности	167	55,1	19	6,3	117	38,6
возможность отдыха, туризма, экскурсионных поездок	165	55,2	33	11,0	101	33,8
возможность творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в НИУ «БелГУ», режимом их работы)	282	90,7	5	1,6	24	7,7
условия и качество питания (режим работы столовой и буфетов, качество и стоимость питания и др.)	206	68,7	48	16,0	46	15,3
условия проживания в общежитии	102	34,9	25	8,6	165	56,5
возможность получить качественную медицинскую помощь в случае необходимости	218	72,7	30	10,0	52	17,3
возможность получения мер социальной поддержки от университета (надбавок к стипендиям, льгот, санаторно-курортных путевок и др.)	186	61,8	28	9,3	87	28,9
информирование Вас о достижениях Вашего ребёнка	246	82,3	17	5,7	36	12,0
взаимодействие с Вами администрации института, кафедры	252	83,7	10	3,3	39	13,0
возможность участвовать в принятии и реализации решений по проблемам развития университета (института, кафедры)	197	65,7	6	2,0	97	32,3

Насколько хорошо Вы осведомлены об учебе и внеурочной деятельности вашего ребенка в университете?	Абс.	%
Полностью осведомлен (а);	230	69,7
Частично осведомлен (а);	56	17,0
Считаю, что ребенок уже взрослый, моя осведомленность ничего не решает, поэтому не ищу эту информацию;	42	12,7
Абсолютно не осведомлен(а) и меня это беспокоит	2	0,6
Итого	330	100,0

Если Вы получаете информацию о положении дел вашего ребенка, о новостях университета, института, кафедры, где учится ваш ребенок, скорее она приходит:	Абс.	%
От самого ребенка	235	71,0
От куратора	85	25,7
От одногруппников и друзей ребенка	0	0,0
От преподавателей	2	0,6
От заведующего кафедрой	0	0,0
От администрации института	0	0,0
Информация сайта университета (института)	8	2,4
Итого	331	100,0

Считаете ли Вы необходимым активное взаимодействие с университетом для повышения результативности обучения Вашего ребенка?	Абс.	%
Да, необходимо тесное взаимодействие	143	43,5
Считаю достаточным получение информации от кураторов	126	38,3
Считаю активное взаимодействие необязательным	58	17,6
Другой вариант	1	0,3
Итого	329	100,0

Взаимодействуете ли вы с университетом:	Абс.	%
Да, и весьма активно	74	22,6
Только периодически	116	35,4
Скорее университет взаимодействует со мной	40	12,2
Никакого взаимодействия нет (переход к вопросу 7)	98	29,9
Итого	328	100,0

По каким поводам происходит Ваше взаимодействие с университетом? А по каким поводам Вы бы хотели получать информацию и взаимодействовать?	Взаимодейств ие есть		Взаимодейств ие необходимо		Взаимодейств ие по этому поводу не нужно		Всего	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
В случае отсутствия моего ребенка на занятиях без уважительной причины	187	79,9	23	9,8	24	10,3	234	100
В случае проблем с успеваемостью	179	76,5	29	12,4	26	11,1	234	100
В случае проблем с поведением	158	70,2	32	14,2	35	15,6	225	100

В случае отчисления	130	67,7	27	14,1	35	18,2	19 2	100
В случае успехов в образовательном процессе	171	75,0	35	15,4	22	9,6	22 8	100
В случае достижений/побед на конкурсах, соревнованиях	166	73,5	35	15,5	25	11,1	22 6	100
В случае его общественной активности	163	71,8	32	14,1	32	14,1	22 7	100
В случае обеспокоенности его состоянием (душевым, физическим)	138	61,3	57	25,3	30	13,3	22 5	100
По вопросам организации образовательного процесса в университете (в том числе для моего ребенка)	161	72,2	34	15,2	28	12,6	22 3	100
По вопросам организации воспитательного процесса в университете (в том числе для моего ребенка)	152	68,2	37	16,6	34	15,2	22 3	100
По вопросам организации научно-исследовательской деятельности в университете (в том числе и возможностей участия в ней моего ребенка)	135	62,2	42	19,4	40	18,4	21 7	100
По вопросам организации международной деятельности в университете (в том числе и возможностей участия в ней моего ребенка)	117	53,7	56	25,7	45	20,6	21 8	100
По вопросам взаимодействия с работодателями в университете	129	58,1	73	32,9	20	9,0	22 2	100
По вопросам социальных льгот и гарантий, которые предоставляет университет	144	63,7	65	28,8	17	7,5	22 6	100

Оцените, пожалуйста, следующие утверждения	Согласен		Трудно сказать		Не согласен		Всего	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
преподаватели университета относятся к моему ребёнку так, как он этого заслуживает	255	78,7	58	17,9	11	3,4	324	100
у моего ребёнка складываются в основном нормальные взаимоотношения с преподавателями университета	309	94,8	13	4,0	4	1,2	326	100
у моего ребёнка складываются в основном нормальные взаимоотношения с однокурсниками	310	96,3	12	3,7	0	0,0	322	100
преподаватели учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка в процессе образовательной и	239	74,5	72	22,4	10	3,1	321	100

воспитательной деятельности								
преподавателям университета удалось раскрыть потенциал моего ребенка и развить его лично и профессионально	203	64,0	97	30,6	17	5,4	317	100
куратор представляет и защищает интересы моего ребенка	262	81,4	44	13,7	16	5,0	322	100

Что, по-Вашему мнению, необходимо сделать для повышения качества образования в университете?	Абс.	%
Ничего не надо менять, необходимо оставить всё, как есть	105	31,9
Необходимо повысить уровень преподавания дисциплин	48	14,6
Необходимо уделять особое внимание индивидуальной работе со студентами	90	27,4
Необходимо улучшить материально-техническое оснащение университета	73	22,2
Необходимо усилить воспитательную работу со студентами	23	7,0
Необходимо больше внимания уделять научной деятельности студентов	40	12,2
Необходимо расширять связи с работодателем и обеспечивать трудоустройство студентов	178	54,1
Другое	4	1,2
	329	100,0

Как бы Вы оценили качество образования, которое дает университет?	Абс.	%
Отличное	127	38,4
Хорошее	170	51,4
Удовлетворительное	15	4,5
Неудовлетворительное	2	0,6
Затрудняюсь ответить	17	5,1
Итого	331	100,0

Если бы Вам представилась возможность выбора учебного заведения, выбрали бы Вы университет еще раз?	Абс.	%
Да	167	50,8
Скорее да, чем нет	113	34,3
Скорее нет, чем да	17	5,2
Нет	7	2,1
Затрудняюсь ответить	25	7,6
Итого	329	100,0

Будете ли Вы рекомендовать обучение в НИУ «БелГУ» другим людям?	Абс.	%
Буду рекомендовать	263	80,4
Не буду рекомендовать	9	2,8
Затрудняюсь ответить	55	16,8
Итого	327	100,0

Ваш пол:	Абс.	%
Мужской	53	15,9

Женский	280	84,1
Итого	333	100,0

Если Ваш ребенок уже учится в университете, то Ваша образовательная программа:	Абс.	%
Бакалавриат	193	74,5
Специалитет	62	23,9
Магистратура	4	1,5
Итого	259	100,0

Если Ваш ребенок уже учится в университете, укажите Ваш курс:	Абс.	%
Первый	143	46,0
Второй	93	29,9
Третий	45	14,5
Четвертый	29	9,3
Пятый	0	0,0
Шестой	0	0,0
Итого	311	100,0

На каком факультете или в каком институте учится или собирается учиться Ваш ребенок	Абс.	%
Юридический институт	6	1,8
Институт экономики и управления	9	2,8
Институт инженерных и информационных технологий	3	0,9
Медицинский институт	9	2,8
Институт наук о Земле	1	0,3
Педагогический институт	5	1,5
Институт фармации, биологии и химии	0	0,0
Социально-теологический факультет	31	9,5
Факультет журналистики	37	11,3
Институт межкультурных коммуникаций и международных отношений	4	1,2
Инжиниринговый колледж	76	23,3
Медицинский колледж	53	16,3
Старооскольский филиал	92	28,2
Итого	326	100,0