

2. Невмержицкая Е.В. Эффективность использования инновационных методов и технологий в деятельности межрегионального ресурсного центра строительной отрасли (итоги 3-го этапа реализации Федеральной целевой программы) // Двигатель. 2012. №5 (83 + 243). С. 48–53.

3. Невмержицкая Е.В. Межрегиональный ресурсный центр: инновационные методы // Профессиональное образование. Столица. 2012. №9. С. 36–37.

4. Станулевич О.Е. Взаимодействие образовательных учреждений на базе межрегионального ресурсного центра // Среднее профессиональное образование. 2012. №4. С.7–8.

**Колегова Е.Д., Федоров В.А.**  
*РГППУ, г. Екатеринбург*

## **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ УСЛОВИЯМИ ОБУЧЕНИЯ В ВУЗЕ КАК КОМПОНЕНТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Одним из основных принципов функционирования системы менеджмента качества вуза является ориентация на потребителя. Спектр потребителей образовательных услуг высшего учебного заведения достаточно широк. В деятельности высшей школы выделяют внешних (выпускники, работодатели), внутренних потребителей (преподаватели, студенты) и заинтересованные стороны. Каждая группа потребителей предъявляет свои требования к качеству образования. Исследование удовлетворенности как внешних, так и внутренних потребителей является действенным инструментом совершенствования работы кафедр, факультетов, структурных подразделений и вуза в целом, поскольку восприятие вуза в обществе, его имидж во многом зависит от их мнения. Именно по этой причине оценка и анализ удовлетворенности потребителя является главным принципом управления качеством в вузе и определяет впоследствии совершенствование механизма управления всей образовательной деятельностью.

В связи с этим в Российском государственном профессионально-педагогическом университете (РГППУ) была разработана система мониторинга удовлетворенности студентов как внутренних потребителей образовательных услуг, содержащая программы анкетирования, критерии оценки, методики обработки результатов и пр.

Цель мониторингового исследования, проведенного в 2012 г, заключалась в *определении уровня удовлетворенности студентов различными сторонами образовательного процесса в РГППУ.*

Поставленная цель определила следующие задачи исследования:

1) *определить уровень удовлетворенности студентов в соответствии с разработанными ключевыми направлениями исследования (по институтам и по университету в целом);*

2) *установить основные факторы, влияющие на уровень удовлетворенности студентов по каждому из ключевых направлений;*

3) *выявить динамику изменения уровня удовлетворенности студентов в зависимости от курса обучения.*

При проведении исследования использовалась разработанная сотрудниками Управления менеджмента качества образования анкета, содержащая 66 вопросов/утверждений, 3 открытых вопроса (в конце анкеты), письменную инструкцию для работы с анкетой и статистические данные студента (институт, курс обучения). Все вопросы распределены по 8 блокам – *ключевым направлениям исследования:*

1. Организация образовательного процесса.
2. Информационное и методическое обеспечение.
3. Внеучебная деятельность.
4. Социальные условия.
5. Характер социально-психологического и психолого-педагогического взаимодействия «студент – преподаватель».
6. Система взаимодействия «студент – администрация».
7. Социально-психологический климат в коллективе.
8. Мотивация на профессиональную деятельность.

При ответах студенты руководствовались пятибалльной шкалой (от 0 до 4 баллов), выбирая балл в зависимости от оценивания того или иного утверждения.

В исследовании приняли участие студенты с 1-го по 4-й курс дневной формы обучения восьми институтов и одного отделения – всего 46 групп. Общее количество опрошенных студентов составило 622 человека. Следует отметить большую активность, проявленную студентами при работе с анкетами, о чем свидетельствует тот факт, что 48% студентов пожелали ответить на открытые вопросы, высказали свои мнения и пожелания по различным аспектам образовательного процесса.

Удовлетворенность обучением определяется многими факторами и немаловажную роль при этом играет *организация образовательного процесса в вузе*. Средний балл по этому направлению составил 2,73, что соответствует ответу «скорее да (удовлетворен), чем нет» (в 2009 г. средний балл составлял 2,65).

Такой результат по данному направлению в большей степени обеспечен тем, что как отмечает большинство студентов, им предоставляется возможность познакомиться с учебным планом своего курса и графиком учебного процесса, занятия начинаются и завершаются вовремя. Студентов устраивает качество проведения аудиторных занятий преподавателями, процесс обучения является для них доступным, посильным по трудоемкости.

В ответах на открытые вопросы студенты предлагают учитывать их интересы при составлении расписания занятий, в частности, обеспечить равномерную нагрузку в течение недели, учитывать отдаленность корпусов и т.д.

Задача обеспечения высокого качества образования в значительной степени определяется благоприятными условиями и материальной базой, необходимой для научной, творческой, спортивной деятельности студента, а также для интересного проведения досуга. Студенты предлагают модернизировать существующую материально-техническую базу университета для использования современных образовательных технологий, расширения возможности реализации их творческих способностей.

Очень важными составляющими учебного процесса является *информационное и методическое обеспечение* (средний балл – 2,97, в сравнении с 2009 г. – 2,77 баллов). Повышение среднего балла по этому направлению самое значительное в сравнении с другими и составляет 0,2 балла. Такой прирост в большей степени обеспечили работники научной библиотеки. Студенты отмечают, что их устраивают качество обслуживания в библиотеке, удобный режим работы, соответствие методических документов (рабочих программ, материалов для подготовки к семинарским занятиям) содержанию учебных дисциплин, а также и то, что учебно-методическая литература (учебные пособия, методические рекомендации) помогают им в освоении учебных дисциплин.

Но в то же время студенты отмечают, что им недостаточно для обучения той литературы, которая находится в библиотеке. Студенты говорят о необходимости расширения перечня приобретаемых учебной и научной литературы по направлениям подготовки, научных журналов. Для совершенствования работы библиотеки они предлагают представлять все книги в электронном варианте.

Студенческая жизнь – это не только учеба. Студент живет полноценной жизнью, не ограничиваясь лишь подготовкой к занятиям и к будущей профессиональной деятельности. В связи с этим *организация внеучебной*

*работы студентов* должна занимать особое место в системе воспитательной деятельности вуза. Однако по результатам исследования данное направление оказалось, как и ранее, на последнем месте – 2,28 балла (в 2009 г. – 2,29 балла). В ответах на открытые вопросы студенты предлагают учитывать их интересы при планировании этого вида деятельности.

Важной составляющей воспитательной работы является формирование у студентов социальной активности, которая определяется их участием в различных мероприятиях. Студенты отмечают, что у них есть возможность участия в конкурсах, олимпиадах, в работе строительных отрядов и т.д. В целом результаты анкетирования показали, что студенты готовы достаточно активно участвовать во внеучебной деятельности вуза. Большинство из них отметило, что в настоящее время многие направления воспитания нужно развивать, особенно это касается гражданских и правовых аспектов воспитания. Воспитательная деятельность должна быть направлена на формирование гражданственности студентов и правовой культуры.

Задача обеспечения высокого качества образования в значительной степени определяется благоприятными *социальными условиями*. Как показывают данные (средний балл – 2,54, в 2009 – 2,41), имеется положительная динамика в оценке студентами этого направления. Оценивая услуги столовой, около 80% опрошенных студентов удовлетворены ее работой. Несколько ниже (70% опрошенных) удовлетворены качеством обслуживания в столовой. Вместе с тем, в ответах на открытые вопросы содержатся конкретные пожелания, касающиеся совершенствования ее деятельности.

Необходимо отметить, что очень вырос процент студентов, имеющих возможность пользоваться Интернет-услугами в общежитии в 2009 г. – 30%, а в 2012 г. уже 60% студентов имеют выход в глобальные сети Интернет.

Несколько ниже в этом блоке оценены бытовые условия проживания в общежитии. В ответах на открытые вопросы содержится ряд предложений студентов о совершенствовании системы студенческого самоуправления и организации деятельности служб, работающих в общежитии.

Удовлетворенность студентов обучением в вузе во многом определяется *состоянием морально-психологического климата* в вузовской среде, играющего важную роль в студенческой жизни. Состояние комфортности морально-психологического климата сильно сказывается на эффективности учебного процесса, а также на возможности осуществления воспитательной работы среди студентов. Если у студента складываются

доброжелательные отношения со своими сокурсниками, другими студентами, преподавателями и сотрудниками вуза, администрацией, то у него появляется положительная мотивация к получению образования, формируются личные качества и гражданская позиция. И напротив, напряженная морально-психологическая атмосфера может оказать значительное отрицательное влияние на все составляющие процесса становления будущего специалиста. Для того чтобы оценить удовлетворенность студентов этими сторонами студенческой жизни и выявить их требования и пожелания вопросы анкеты были распределены по трем блокам, связанным с оценкой их взаимоотношений между собой, преподавателями, администрацией и другими сотрудниками вуза.

В частности, по результатам исследования средняя оценка ключевого направления *«Социально-психологический климат в коллективе»* составила 2,47 балла. По-прежнему около 90% студентов отмечают, что им комфортно в своих академических группах, но результаты показывают, что значительная часть респондентов высказывает пожелания о создании условий для проявления инициативы, развития их творческих способностей

В отношении *характера социально-психологического и психолого-педагогического взаимодействия студентов с преподавателями вуза*, можно отметить, что основная их часть высоко оценила общий уровень профессионализма преподавателей (3,6 балла при максимальном значении – 4). Они отмечают, что взаимодействие с преподавателями проходит в атмосфере комфорта и взаимопонимания, преподаватели оказывают необходимую помощь студентам, если у тех возникают какие-либо сложности в освоении дисциплины. К тому же совсем незначительное число студентов дало низкую и очень низкую оценку данного ключевого направления. Это говорит о высокой степени их удовлетворенности качеством преподавания.

Как уже говорилось выше, удовлетворенность процессом обучения в значительной степени зависит от того, каким образом осуществляется *взаимодействие студентов с администрацией института* (деканата и кафедры), помогают ли структурные подразделения различного уровня студентам в решении проблем, связанных с образовательным процессом. Средний балл ответов студентов на вопросы данного блока составил в 2012 г. 2,67 (в 2009 г. – 2,58), что соответствует оценке «скорее да, чем нет». Тем не менее Интересен тот факт, что если у студентов возникают

какие-либо трудности и проблемы, то они пытаются решить их самостоятельно или обращаются за помощью к кураторам.

Качество обучения во многом определяется мотивацией к получению знаний, к получению высокой квалификации, а особенно *мотивацией на профессиональную деятельность*. По результатам исследования данное направление с результатом – 2,72 балла с первого места переместилось на 4-е (результат 2009 г. – 2,81 балла). Более 80% студентов отмечают, что за время обучения их представления о получаемой профессии становятся более конкретными. Необходимость приобретения в университете навыков научно-исследовательской работы для применения в будущей профессиональной деятельности высоко оценивают 64% опрошенных; 58% студентов отмечают, что за время обучения в вузе они укрепляются в правильности выбора профессии.

В ответах на открытые вопросы студенты высказывают следующие пожелания: предоставлять больше новой информации для поднятия интереса к процессу обучения; осуществлять взаимодействие с организациями, где можно получить возможность реализации своей будущей профессиональной деятельности; увеличить количество практических занятий, профильных предметов; создать условия для самостоятельной работы студентов в аудиториях (помимо аудиторных занятий) и т.д.

Полная информация для детального анализа и принятия управленческих решений доводится до сведения руководителей всех уровней управления.

Таким образом, проведение исследований, направленных на выявление удовлетворенности студентов условиями обучения в вузе, позволило создать объективную информационную основу для совершенствования и корректировки учебной и воспитательной работы путем составления планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, более полного учета потребностей и интересов студентов, динамики их ценностных установок и ориентаций. Кроме того, имея достоверные данные о студентах как объекте обучения и воспитания, об их настроениях и возможностях, выраженных в отношении к существующей организации образовательного процесса, информационному и методическому обеспечению, морально-психологическому климату в коллективе и т.д., можно осуществлять поиск соответствующих педагогических технологий в обучении и организации

воспитательного процесса, адекватно и эффективно реализующих целевые установки образовательного процесса.

Следует отметить, что полученная информация является основой для научно-обоснованного суждения о качестве не только образовательного процесса, но и образовательной среды вуза в целом, позволяет выявить реперные точки для определения «узких мест» с целью дальнейшего совершенствования деятельности на различных уровнях управления.

**Ю.С. Дворникова, А.Е. Горбунова, У.В. Пермякова**  
*РГППУ, г. Екатеринбург*

### **ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ВУЗА**

Роль образования в наше время, которая является одной из самых важных сфер человеческой деятельности, делает проблему подготовки будущих специалистов одной из приоритетных.

Проблема повышения качества подготовки специалистов с высшим образованием всегда была актуальна. Считается, что выпускник вуза является высококвалифицированным специалистом, который способен обеспечить не только функционирование современного производства, но и его развитие на основе эффективного использования достижений современной науки, техники, а также собственного участия в создании и внедрении более совершенных технологий [3].

В сфере образования качество – это тот нормативный уровень, которому должен соответствовать «продукт» отрасли образования. В условиях модернизации качество образования выступает важнейшим показателем конкурентных преимуществ того или иного учебного заведения.

Повышение качества образования – одна из основных задач, декларируемых Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 года.

Сегодня образование является одним из важнейших факторов устойчивого развития общества, конкурентоспособности и национальной безопасности государства. Возникла необходимость в специалистах качественно нового типа: инициативных, коммуникабельных, имеющих навыки делового общения, владеющих иностранными языками, легко адаптирующихся к изменениям и т.д.