

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ВУЗА**

**QUALITY MANAGEMENT
OF EDUCATIONAL SERVICES
AS A FACTOR IN IMPROVING
THE UNIVERSITY'S
COMPETITIVENESS**

Статья посвящена проблеме оценки качества образовательных услуг как главного фактора конкурентоспособности вуза на современном рынке образовательных услуг. В статье анализируются результаты маркетингового исследования студентов факультета экономики, управления и финансов РосНОУ, проведенного с целью изучения динамики изменения степени удовлетворенности студентов качеством получаемых образовательных услуг, организацией учебно-воспитательного процесса, степени оправданности ожиданий от процесса обучения в высшей школе студентов разных курсов.

Ключевые слова: высшее образование, образовательная услуга, конкурентоспособность вуза, критерии конкурентоспособности выпускников вузов.

The article deals with evaluation of the quality of educational services as the main factors of university's competitiveness in the modern market of educational services. The article analyzes the results of marketing research by students of the RosNOU Faculty of Economics, Management and Finance had been conducted to study the dynamics of change in the degree of satisfaction with the quality of students receiving educational services, organization of educational process, the extent justified expectations of the learning process in high school students from different courses.

Keywords: higher education, educational service, competitiveness of university, criteria of competitiveness of graduates.

Конкурентоспособность образовательного учреждения – понятие сложное и многоплановое, активно используемое в настоящий момент на всех уровнях системы образования РФ. Р.А. Фатхутдинов пишет, что «под конкурентоспособностью образовательной организации рассматривается его способность выпускать высококвалифицированных специалистов, способных выдерживать конкурентную борьбу на конкретном внешнем и внутреннем рынке труда, разрабатывать и внедрять конкурентоспособные новшества в своей отрасли, вести эффективную воспроизводственную политику во всех сферах своей деятельности» [1, с. 37–38].

На современном этапе развития общества перед каждым вузом стоит ряд задач, среди которых

в контексте понимания конкурентоспособности образовательного учреждения первоочередными и взаимосвязанными можно считать привлечение максимального количества абитуриентов с высоким уровнем школьной подготовки и подготовку конкурентоспособного специалиста, востребованного на рынке труда.

При этом в настоящее время наблюдается значительное рассогласование между сферой образования и рынком труда. Интересно, что данная проблема является одной из ключевых не только в России, но и во многих других странах. Дефицит кадров, недостаток образования и профессиональных навыков работников – ключевые проблемы, сдерживающие рост производительности труда и промышленного производства, о которых говорится все чаще [2, с. 96].

Одним из главных критериев конкурентоспособности выпускника вуза на рынке труда является понятие компетентности в соответствии с вы-

¹ Кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента факультета экономики, управления и финансов НОУ ВПО «Российский новый университет».

бранной и полученной специальностью. Можно согласиться с таким определением конкурентоспособности специалиста: «конкурентоспособный специалист – это работник-профессионал, способный на рынке труда предложить себя как товар и спросить за это достойную цену. Это тот, в ком сегодня есть потребность в обществе (востребованность) [3, с. 9]. При этом компетентность или профессиональные знания, умения и навыки можно получить только при наличии активного отношения студентов к учебной деятельности. Поэтому одной из наиболее актуальных задач педагогического коллектива вуза является формирование мотивированной личности студента, способной жить и трудиться в динамично изменяющихся условиях. При этом акцент делается на необходимости максимального раскрытия и развития личности каждого студента, создание условий для его самореализации, самосовершенствования и формирования у выпускников умений адаптироваться на рынке труда и в социуме.

Для анализа степени удовлетворенности качеством получаемых образовательных услуг, а также проблем и ожиданий, появляющихся в учебном процессе, нами было проведено анкетирование студентов факультета экономики, управления и финансов Российского нового университета (г. Москва) в ноябре – декабре 2014 г.

Вопрос 1. Что повлияло на выбор Вами будущей профессии?

Студенты всех курсов практически единодушны в своих ответах: подавляющая часть студентов выбрала будущую профессию самостоятельно. Вторя значительная группа – это студенты, которые в своем выборе прислушивались к мнению родителей. Остальные варианты ответов (советы друзей, учителей) практически не представлены в ответах респондентов.

Вопрос 2. Ваше отношение к учебе.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что удовлетворенность от учебного процесса повышается среди студентов от младших курсов к старшим. Если на 2 курсе на вопрос «Нравится ли Вам учиться» утвердительно ответили 63%, то на 3 курсе – уже 75%, на 4 курсе – 77%. Это свидетельствует о том, что процесс обучения в вузе не разочаровал студентов не только в общем плане организации образовательного процесса, но и в выбранной специальности и выбранном вузе. Кроме того, по нашим наблюдениям, только к старшим курсам у студентов формируется осознание логики учебно-воспитательного процесса, в частности понимание взаимосвязанности изучаемых дисциплин и невозможности

на младших курсах сразу изучать только дисциплины специализации. Хотя проблема понимания логики присутствия учебных дисциплин в учебном плане остается актуальной: многие студенты считают, что вуз должен давать только знания по специальности, а все дисциплины «общего блока» (гуманитарные, социальный и экономический цикл, а зачастую сюда попадает еще и математический и естественно-научный циклы) – это необязательное, а часто и ненужное времяпрепровождение.

Для решения данной проблемы, с нашей точки зрения, профессорско-преподавательским составом должна вестись особая и целенаправленная работа. Согласно ФГС ВПО, выпускник вуза должен обладать не только профессиональными, но и общекультурными компетенциями, а также личностными качествами для успешной деятельности в определенной области.

Вопрос 3. Что Вам нравится в процессе обучения?

Полученные результаты позволяют сделать выводы о том, что, к сожалению, получение знаний не является приоритетным для студентов вуза и на первое место в процессе обучения они ставят возможность общения со своими друзьями. Однако радует факт, что общение с преподавателями вкупе с получением знаний дает достаточно мощный фактор удовлетворенности учебной деятельностью студентов – приблизительно от 50 до 70%.

Таблица 1

Анализ ответов на 3 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Общение с друзьями	68%	61%	71%
Получение знаний	53%	23%	24%
Общение с преподавателями	14%	46%	28,5%
Участие во внеучебной деятельности	37%	23%	24%
Организация учебного процесса	13%	38,5%	0%
Участие в научной деятельности	2,6%	0%	0%

Интересно, что внеурочная деятельность привлекает всего лишь около трети студентов, хотя внеучебная деятельность РосНОУ насыщена и разнообразна. Особо следует обратить внимание на тот факт, что научная деятельность практически не входит в сферу интересов студентов и не связывается ими с учебной деятельностью.

Вопрос 4. Что Вам не нравится в процессе обучения?

Таблица 2

Анализ ответов на 4 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Плохая организация учебного процесса	63%	8%	33%
Мало свободного времени	60,5%	46%	38%
Большая загруженность	21%	54%	33%
Плохая организация внеучебной деятельности	23,6%	0%	0%
Отношения с преподавателями	2,6%	0%	5%
Отношения со студентами	5,3%	15%	0%
Мало практики	2,6%	0%	0%

Под плохой организацией учебного процесса подавляющее большинство студентов понимают неудобное расписание (учеба во второй половине дня), которая, по их мнению, ведет к отсутствию или сокращению свободного времени. При этом следует заметить, что студенты учатся с двумя выходными днями и загруженность рабочей недели составляет 75% от возможной (исходя из 40-часовой рабочей недели).

Интересно, что недовольны организацией внеучебной деятельности 23,6% студентов 2 курса, которые принимают в ней самое активное участие. Студентов 3–4 курсов эта проблема, по всей видимости, уже не интересует.

Радует тот факт, что психологически процесс обучения является для подавляющего большинства студентов комфортным, и на проблемы с преподавателями и студентами указали лишь ограниченное количество респондентов.

Вопрос 5. Можете ли Вы считать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?

Таблица 3

Анализ ответов на 5 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Да, я уверен в правильности своего выбора и хорошо представляю свою будущую профессиональную деятельность	21%	54%	24%
Я представляю свою будущую работу только в общих чертах	37%	15%	57%

У меня очень смутное представление о выбранной профессии, но я надеюсь, что оно прояснится в начале практической деятельности	34%	23%	14%
Да, поэтому я сомневаюсь в правильности выбора мною специальности и будущей профессии	8%	8%	5%
Я еще об этом не задумывался	0%	0%	0%

Полученные данные свидетельствуют о том, что, несмотря на то что решение о выборе специальности принималось подавляющим количеством студентов самостоятельно (84%), процент студентов, хорошо представляющих свою будущую профессиональную деятельность, следовательно, понимающих что и зачем они изучают, – достаточно невелик, особенно на 2 и 4 курсах. При этом велик процент студентов, представляющих свою будущую работу лишь в общих чертах или вообще смутно. Это говорит о том, что даже ко 2 курсу многие студенты все еще не понимают специфики выбранной ими профессии, что является, по нашему мнению, достаточно тревожным показателем. Радует небольшой процент студентов, которые поняли, что выбрали «не ту» специальность, хотя при этом продолжают изучать данную специальность.

Вопрос 6. Считаете ли Вы, что образовательный процесс способствует раскрытию и реализации Ваших индивидуальных способностей?

Таблица 4

Анализ ответов на 6 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Я имею смутное представление о своих индивидуальных способностях и думаю, что только практическая деятельность после окончания вуза поможет их раскрыть	23,6%	8%	8%
Получение знаний в вузе помогает мне оценить свои индивидуальные способности при существующей методике и организации учебного процесса	23,6%	38,5%	47,6%

Трудно раскрыть индивидуальные способности при существующей методике и организации учебного процесса	23,6%	23%	19%
В учебном процессе нет возможности реализовать индивидуальные способности, даже если они известны	10,5%	8%	0%
Учебный процесс проявляет индивидуальные способности в области профессиональной деятельности, но затрудняет развитие общечеловеческих гуманитарных способностей	0%	8%	9,5%
Считаю, что не развитие способностей определяет успех профессиональной деятельности, а реальные условия трудоустройства и построения карьеры	18,4%	23%	9,5%

Полученные данные свидетельствуют, что процент студентов, считающих, что процесс обучения в вузе и получение профессиональных знаний помогает им раскрыть и оценить свои индивидуальные способности, увеличивается от курса к курсу. Это в целом соответствует и логике учебного процесса и порядку освоения специальных дисциплин. Процент студентов, критически оценивающих возможность раскрытия индивидуальных способностей в вузе при существующих методиках и организации учебного процесса, сравнительно мал и также уменьшается к старшим курсам. Интересно, что достаточно много студентов считают, что успех их профессиональной деятельности будет зависеть от реальных жизненных условий, а не от подготовки в вузе.

Отдельно хочется отметить, что многие студенты не понимают значения понятий «индивидуальные способности», соответственно говорить об их раскрытии и формировании в вузе вообще не имеет смысла. С нашей точки зрения, это связано с плохой профориентационной деятельностью школы, которая в современных условиях часто не занимается этим вопросом. С другой стороны, многие молодые люди выбирают будущую профессию, ориентируясь не на свои способности, а исходя из «престижности и успешности» данной профессии в обществе и возможных в дальнейшем материальных выгод.

Вопрос 7. Как Вы считаете, достаточно ли Вы получаете знаний для эффективной профессиональной деятельности?

Таблица 5

Анализ ответов на 7 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Я считаю, что комплекс знаний по специальности отражает содержание и особенности профессиональной деятельности	5,3%	15%	19%
Я не задумывался над этим вопросом. Получаю те знания, которые мне положены по государственному образовательному стандарту	47%	8%	9,5%
Я считаю, что образовательная программа недостаточно полно отражает потребности профессиональной деятельности	32%	46,6%	47,6%
Я получаю недостаточно знаний как по составу дисциплин, так и по структуре их учебных часов	13%	8%	14%
Затрудняюсь ответить	0%	15%	14%

Анализ полученных данных позволяет констатировать, что процент студентов, которые не задумываются над структурой учебного плана, составом и содержанием изучаемых дисциплин, а также отведенным на них количеством академических часов, резко уменьшается к старшим курсам. Соответственно, подавляющее большинство студентов заинтересовано в максимально полном освоении выбранной ими специальности. И как следствие – процент студентов, не довольных структурой образовательной программы (и по часам, и по дисциплинам) значителен, особенно на старших курсах. Процент студентов, всем довольных или не интересующихся этим вопросом, тоже относительно высок. В итоге мы получаем три основные категории наших студентов: 1 – активно посещающая занятия и заинтересованная в качестве получаемых услуг, 2 – категория «безразличных», часто присутствующих на занятиях как «планктон», 3 – пришедшая в вуз за «дипломом», а не за знаниями.

Вопрос 8. Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний, умений и компетенций достаточно объективна и справедлива?

Таблица 6

Анализ ответов на 8 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Да, в целом существующая система оценки знаний, объективна и справедлива	36,8%	54%	28,5%
Не совсем. Я считаю, что более эффективной была бы оценка знаний по десятибалльной или стобалльной шкале	0%	8%	14%
Не совсем. Надо оценивать не столько уровень знаний, сколько отношение студента к учебе, его индивидуальные способности, самостоятельную работу, активность на семинарах. Существующая система оценки знаний этого не обеспечивает	29%	23%	19%
Не совсем. Методы и формы оценки знаний должны быть дифференцированы в зависимости от значимости и места дисциплины в образовательной программе	21%	15%	19%
Нет. Я считаю, что в существующей системе преподаватели могут проявлять необъективность	10,5%	15%	14%

Из полученных данных можно сделать вывод, что процент студентов, довольных существующей системой оценки знаний, достаточно велик (от 28 до 54%). При этом количество студентов, считающих, что при существующей системе оценки знаний преподаватели проявляют или имеют возможность проявлять несправедливость, относительно мало. Достаточно много студентов, проявляющих позицию необходимости либо дифференциации важности дисциплин (об этом мы уже упоминали выше), либо учета отношения студента к учебе (т.е. учета активности студентов на лекциях и семинарах, посещения занятий и т.п.).

Вопрос 9. Каков, по Вашему мнению, наиболее эффективный способ укрепления учебной дисциплины в части посещаемости занятий?

Таблица 7

Анализ ответов на 9 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Переключка на лекциях	39%	23%	9,5%
Переключка на практических занятиях	45%	23%	9,5%
Ограничение допустимого числа пропусков без уважительной причины	37%	8%	43%
Система допусков к зачетам и экзаменам	29%	38,5%	28,5%
Отработка пропущенных лекций в форме подготовки докладов по теме лекции	34%	38,5%	48%
Отработка пропущенных практических занятий	34%	31%	28,5%
Контроль посещаемости занятий со стороны деканата	21%	38,5%	24%
Ужесточение требований при сдаче экзаменов и зачетов	8%	23%	9,5%
Увеличение количества тем, предлагаемых студентам для самостоятельного изучения	16%	15%	5%

В целом из полученных данных можно сделать вывод, что студенты относятся к идее ужесточения дисциплины в части посещаемости занятий положительно. При этом формами контроля они выбирают в основном вполне лояльные формы: переключки на лекциях и практических занятиях, отработка пропущенных лекций и семинаров, ограничение числа возможных пропусков без уважительной причины. А вот к «жестким» предложениям по контролю посещаемости со стороны деканата, ужесточению требований на экзаменах и увеличению самостоятельной работы относятся с меньшим энтузиазмом.

Вопрос 10. Какие предметы Вы не изучаете, но хотели бы изучать и считаете необходимыми для Вашей будущей профессиональной деятельности?

Таблица 8

Анализ ответов на 10 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Никаких дополнительных предметов не нужно, всего достаточно	45%	–	19%

Больше специальных предметов профессионального цикла	26,3%	54%	71%
Второй иностранный язык	21%	54%	24%
Углубленное изучение основного иностранного языка	8%	—	—

Интересно, что при ответе на предыдущий вопрос мы получили данные, что достаточно много студентов (от 32 до 47%) в общем не удовлетворены структурой учебного плана относительно изучаемых дисциплин. При этом 45% студентов 2 курса и 19% студентов 4 курса считают, что никаких дополнительных дисциплин они изучать бы не хотели. Остальные ответы в совокупности разделили между собой больше профессиональных дисциплин и иностранного языка. Такие данные свидетельствуют в целом о будущей профессиональной направленности студентов, так как знание языков и хорошая подготовка по специальным дисциплинам в настоящее время являются одним из основных требований работодателей.

Вопрос 11. Укажите слабые стороны в организации учебного процесса в РосНОУ.

Таблица 9

Анализ ответов на 11 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Недостаточное количество часов для наиболее значимых предметов	2,6%	31%	33%
Некорректная организация зачетов и экзаменов (мало времени на подготовку, отсутствие возможности досрочной сдачи экзаменов, короткий промежуток времени между экзаменами и т.д.)	10,5%	31%	24%
Несоответствие изученных дисциплин получаемой специальности	37%	8%	14%
Низкое качество преподавания дисциплин	13%	8%	9,5%
Неудобное расписание, перегруженность занятиями	50%	70%	52%
Недостаточное использование современных методов обучения (мультимедийных занятий, интерактивных методов обучения и т.д.)	53%	31%	33%

Низкий уровень квалификации профессорско-преподавательского состава	5%	8%	5%
Недостаточная помощь в трудоустройстве выпускников со стороны Университета	21%	31%	43%
Недостаточная социальная поддержка студентов	31%	46%	9,5%
Низкий уровень организации работы служб Университета	13%	38,5%	7%

Полученные данные свидетельствуют о том, что наиболее значимыми для студентов проблемами в обучении являются: неудобное расписание (о чем студенты уже упоминали) и недостаточное использование современных методов обучения (в том числе использование устаревших методик). Следующими проблемами в шкале значимости являются несоответствие изучаемых дисциплин будущей профессии и недостаточное количество времени для значимых предметов, что, по сути, можно объединить в единую проблему. Плохая социальная поддержка студентов со стороны Университета также волнует студентов. Радует то, что проблемы, связанные с преподавателями, занимают в ранге студентов последние места (низкий уровень преподавания, профессорско-преподавательского состава и некорректное принятие зачетов и экзаменов). Можно предположить, что низкий уровень преподавания студенты соотносят с применением устаревших методик и низким уровнем использования мультимедийных технологий.

Вопрос 12. Если бы Вам снова пришлось выбирать специальность и вуз, куда бы Вы поступили?

Таблица 10

Анализ ответов на 12 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
В РосНОУ на ту же специальность	40%	46%	62%
В РосНОУ на другую специальность	2,6%	15%	9,5%
В другой вуз на ту же специальность	16%	8%	14%
В другой вуз на другую специальность	37%	31%	14%

Из полученных данных можно сделать вывод, что около половины студентов удовлетво-

рены выбранным вузом и специальностью. Процент студентов, разочаровавшихся в выбранной специальности или считающих ее недостаточной для своей будущей профессиональной деятельности, относительно невелик.

Вопрос 13. Каковы Ваши планы на трудоустройство?

Таблица 11

Анализ ответов на 13 вопрос

Вариант ответа	2 курс	3 курс	4 курс
Работа только по специальности	29%	38,5%	33%
Работа вне зависимости от специальности	18%	23%	14%
Планирую продолжить обучение	8%	46%	24%
Как получится	53%	38,5%	57%

Значительная часть студентов (от 38 до 57%) не связывают напрямую свою будущую работу с получаемой специальностью. Около трети студентов собираются работать только по специальности. Среди студентов, планирующих учиться, подавляющая часть собирается совмещать работу с учебой.

Таким образом, подводя итоги проведенного нами исследования степени удовлетворенности студентов качеством получаемых образовательных услуг, можно отметить следующее.

1. Современные студенты являются, с одной стороны, вполне самостоятельными в выборе учебных заведений и специальностей, с другой стороны, они достаточно плохо представляют себе содержание и специфику той специальности, которую они выбирают в качестве своей будущей профессии. Во многом это связано со складывающейся экономической ситуаций в обществе: в частности со шкалой престижности/непрестижности профессий в общественном сознании, огромном значении финансового фактора в выборе будущей профессии – чем «доходнее» профессия в глазах молодежи, тем более востребована она абитуриентами.

2. Многие современные студенты при выборе будущей профессии не ориентируются на свои способности, или, скорее, ориентируются на отсутствие знаний в определенных сферах. Это естественно сказывается на качестве и процессе получения этих знаний.

3. У студентов есть ряд проблем, которые напрямую связаны с организацией учебно-воспитательного процесса в нашем вузе. В частности, обучение во вторую смену действительно достаточно сложно для студентов, которые все

средние и старшие классы школы обучались исключительно в первую смену (согласно нормам СанПиНа). Конечно, эта проблема имеет объективную необходимость и с точки зрения наличия учебных помещений, и с точки зрения расстановки профессорско-преподавательских кадров. Возможно, здесь необходим более тесный контакт администрации со студентами, которым просто необходимо объяснять, что многие проблемы не имеют причиной нежелание администрации вуза пойти навстречу студентам.

4. Наводит на размышление выделение в качестве приоритетного мотива в процессе обучения (или посещения вуза) общение с друзьями. Целью образовательного процесса всегда было и будет получение знаний. Безусловно, что в современном информационном обществе меняются формы и методы получения информации, следовательно, и знаний. Возможно, применение традиционных методов обучения не соответствует запросам и ожиданиям современных студентов. Соответственно, здесь необходим новый подход преподавателей и администрации вуза к организации учебного процесса. Как продолжение – изменение подхода к оценке качества полученных знаний и усиление места и роли самостоятельной работы в деятельности студентов.

5. Многие студенты отмечают недостаточное количество предметов и часов по профильным дисциплинам. Решение данной проблемы целиком находится в руках вуза. Возможно, необходимо привлекать студентов к выбору дисциплин из разряда факультативных, давая им больше вариантов при выборе, но и обозначая большую степень ответственности за свой выбор. Другой вариант – предложение дополнительных услуг (введение второго иностранного языка или второй специализации – за дополнительную плату). С нашей точки зрения, все необходимое для этого у вуза есть.

6. Отдельным фактором следует отметить плохую вовлеченность студентов в научно-исследовательскую деятельность. Последствия данной проблемы:

- 1) нежелание и неумение заниматься научной деятельностью со стороны студентов;
- 2) нежелание продолжать дальнейшее обучение после окончания бакалавриата.

Эта проблема – результат отдельного исследования. Но следует отметить, что согласно ФГОС ВПО занятие научно-исследовательской деятельностью входит в характеристику профессиональной деятельности магистров. Однако без соответствующей подготовки на уровне бакалавриата реализация научно-исследовательской

деятельности в магистратуре окажется проблематичной.

7. Можно порекомендовать администрации вуза проведение постоянного мониторинга степени удовлетворенности студентов качеством получаемых образовательных услуг. Это может быть как анкетирование или интервьюирование на факультетах, так и общее анкетирование с использованием современных интернет-технологий и сайта вуза. Подобного рода мониторинг поможет вскрывать многие проблемы качества образования в вузе еще на стадии их возникновения.

Литература

1. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью вуза // Высшее образование в России. – 2006. – № 9. – С. 37–38.
2. Устинова К.А. Сфера образования и рынок труда: проблемы рассогласования // Социологические исследования. – 2014. – № 6. – С. 96–103.
3. Кириллов Н.П., Леонтьева Е.Г. Конкурентоспособность выпускников вузов: проблемы и решения // Вестник ТГПУ. – 2014. – № 6 (147). – С. 9–13.