

**Александрова Татьяна Андреевна**

канд. техн. наук, ведущий инженер

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский горный университет»

г. Санкт-Петербург

## **ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОРНОГО УНИВЕРСИТЕТА**

***Аннотация:** в статье рассмотрен процесс изучения удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг. Проведение индивидуального анкетного социологического опроса позволяет определить основные причины возникновения трудностей и проблем в процессе учебной деятельности обучающихся в высшем учебном заведении. сильные и слабые стороны образовательного процесса.*

***Ключевые слова:** удовлетворенность потребителей, высшее образование, система менеджмента качества.*

На сегодняшний день существует актуальная задача, посвященная качеству образовательного процесса и его управлению. Более подробно эта задача отражена в Федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы, утвержденной постановлением Правительства РФ в 2015 году, в которой особое внимание уделяется мониторингу доступности услуг образования и удовлетворенности граждан их качеством [1].

В соответствии со статьей 11 Всемирной декларации ЮНЕСКО о высшем образовании в XXI веке показано, что качество образования – это многомерное понятие. Оно включает все себя все функции образовательного процесса такие как, оказание услуг по образовательной деятельности, программы обучения, научные исследования, подразделения и т. д. Поэтому процесс управления качеством, который направлен на образовательную деятельность вуза, является сложной многокомпонентной системой.

В России система высшего образования – это один из важнейших социальных институтов общества. Профессиональная подготовка молодых специалистов зависит от соответствующего формирования учебной деятельности студентов высших учебных заведений [2].

В 2017 году число студентов в России составляло 4,4 млн человек, что на 40% меньше, чем в 2009 году – 7,4 млн человек. Если сравнивать с показателями от 1992 года, то количество студентов увеличилось за счет предоставления коммерческих услуг ВУЗов. ВУЗы вышли на соответствующие рыночные отношения, но при этом предоставляя те или иные образовательные услуги, они должны поддерживать уровень конкурентоспособности. И здесь особую роль играет удовлетворенность студентов качеством образования, получаемого в высшем учебном заведении.

На сегодняшний день многие страны разработали систему управления качеством образовательного учреждения, основанной на методологии СМК (система менеджмента качества) международных стандартов серии ИСО 9000.

В России во многих вузах на базе этих стандартов внедрена система менеджмента качества образования, которая признается на уровне правительства РФ. Внедрение и обеспечение системы управления качеством – это один из основных и важных направлений развития высших учебных заведений. Руководство по качеству, разработанное индивидуально в каждой высшей школе и соответствующее стандартам ИСО 9001–2015, отражает один из главных требований к управлению образовательной деятельностью в высшем учебном заведении – это связь с потребителем. Т.е. изучение удовлетворенности заинтересованных сторон и потребителей, одной из которых являются обучающиеся.

Информацию об удовлетворенности качеством образования в высшей школе, возможно, получить путем мониторинга потребителей, который является одним из способов оценки эффективности СМК.

С другой стороны, оценка изучения удовлетворенности усиливает общеевропейскую интеграцию и академическую мобильность. В рамках закона студенту предоставлено не только право выбора высшего учебного заведения, но и

его смена в любой период обучения. В свою очередь усиливается конкуренция между высшими школами, поэтому и необходим внутренний мониторинг оценки удовлетворенности потребителей, т. к. возникает борьба за контингент, а следовательно, и за финансирование.

В России для решения задач, направленных для совершенствования уровня высшего образования, необходимо располагать научно-обоснованными данными, которые покажут реальное состояние удовлетворенности студентами в получении высшего образования.

Для этого необходимо определить общие и специфические условия и факты, который влияют на формирование удовлетворенности. Полученная закономерность поможет определить меры, позволяющие воздействовать на качество подготовки специалистов в университете. Благодаря этому возможна реализация наиболее эффективных действий на образовательный процесс, через оптимизирование удовлетворенности потребителей в лице студентов.

Реальные проблемы, которые связаны с удовлетворенность студентов образовательной деятельностью, опираются на решения и методические задачи, которые должны обеспечивать достаточную надежность изучения исследуемых параметров, следовательно, необходима разработка и адаптация методик удовлетворенности, создание измерительных шкал и разработка реально действующего инструмента.

Для реализации задуманного проекта необходимо в первую очередь получить научные знания об удовлетворенности студентов образовательным процессом, которые помогут создать методику изучения именно под специфику Горного университета. Многих ученых из-за многогранности привлекает проблема изучения удовлетворенности в получении высшего образования студентов в вузе. Еще в середине 18 века В. Гумбольдт выдвинул концепции «идеального» типа высшего учебного заведения, который удовлетворяет потребности общества и студента. Позже И. Бентам и Дж. Милль предложили основные критерии деятельности вуза, а именно что не только он должен быть полезным, выгодным, удовлетворять практические нужды общества, но и уделять внимание духовному

развитию студента, учитывая его удовлетворенность в получении высшего образования [4].

Первые кто попытался изучать проблемы взаимоотношения между потребителем в лице студента и высшим учебным заведением Э. Дюркгейм, М. Вебер и П. Сорокин в начале XX века. В своих трудах они попытались отразить проблемы высшего образования, его взаимосвязь с экономическими, социальными и политическими процессами, которые волновали современное общество в то время.

Например, один из известных ученых того времени Э. Дюркгейм, определил взаимосвязь между образованием и обществом. И сделал вывод, что образование тесно взаимосвязано с разделением труда и выявил, что управление высшей школой должно учитывать потребности потребителя и общества в целом.

Немецкий ученый М. Вебер определил основную цель высшего учебного заведения – формировать и закреплять у студенческого общества философию жизни, рассматривать их как преподавателей и ученых. Он смог сформулировать следующие нормы общества, которые должны преподаваться в высшей школой:

- служить науке бескорыстно;
- быть преданными общему делу;
- иметь мотивацию на достижение знаний.

А это предполагает к изучению удовлетворенности студентов при получении высшего образования в университете.

Если рассматривать понятие «удовлетворенность студентом образовательной программой» – это один из основных понятий, которое характеризует процесс профессиональной адаптации студента как субъекта образовательной деятельности в высшем учебном заведении.

Удовлетворенность образовательной деятельностью – это показатель ожиданий студента от освоения выбранной образовательной программы высшего учебного заведения.

Стандартом ИСО ГОСТ 9000–2015 предписывается ведение постоянной работы по изучению удовлетворенности качеством образования со стороны потребителей в лице работодателей и обучающихся [3].

На сегодняшний день в Санкт-Петербургском Горном университете официально система изучения удовлетворенности качеством образования со стороны потребителей в процесс управления не внедрена. Но проведены первые «пилотные» проекты по изучению удовлетворенности образовательной деятельностью среди студентов Горного университета по следующим вопросам (рисунок 1):

1. Полезность дисциплины для будущей производственной деятельности.
2. Смог ли преподаватель в рамках дисциплины: доступно донести материал?
3. Смог ли преподаватель в рамках дисциплины: сформировать интерес к дисциплине?
4. Смог ли преподаватель в рамках дисциплины: обозначить связь с другими дисциплинами?
5. Оцените взаимосвязь изученных дисциплин с оцениваемой дисциплиной.
6. Оцените практическую ценность прочитанного курса

Изначально опрос был проведен среди студентов одной группы 3 курса электромеханического факультета по дисциплине электротехника. В результате было установлено, что в целом студенты довольны качеством преподавания данной дисциплины, но 20% утверждают, что преподаватель не смог сформировать интерес к дисциплине. Анализ показал, что данную дисциплину преподавал молодой ассистент, только получивший степень к.т.н. и из-за неимения опыта преподавательской деятельности не смог привить интерес к студентам. Были приняты меры со стороны заведующего кафедрой, который провел беседу с молодым преподавателем и помог сформировать план работы на каждую пару с привлечение мультимедийных средств и наглядного представления информации по данной дисциплине.

После проведения опроса среди студентов одной группы по одной дисциплине, был выбран вариант проведения опроса среди студентов трех факультетов по одной дисциплине.

Тем самым рассматривая вариант расширения охвата студентов (рисунок 2). Полученные результаты показали, что студенты достаточно удовлетворены качеством преподаваемой дисциплины, такой как математика.

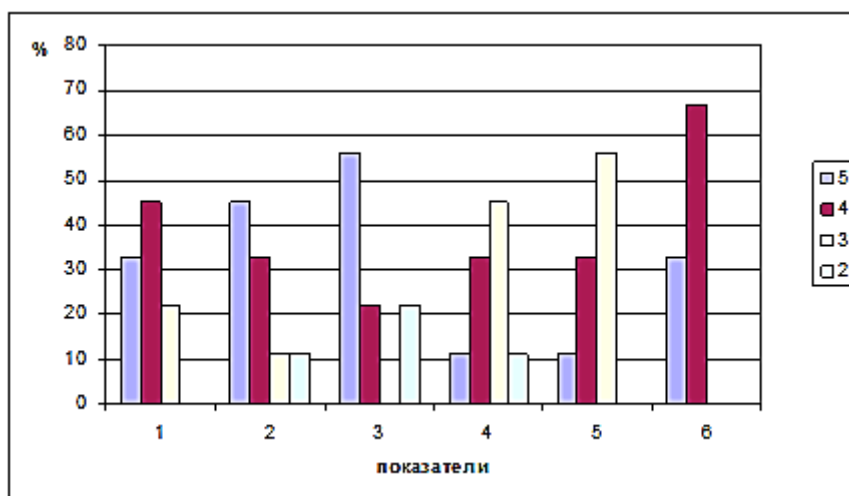


Рис. 1. Результат удовлетворенности качеством преподавания дисциплины «Электротехника»

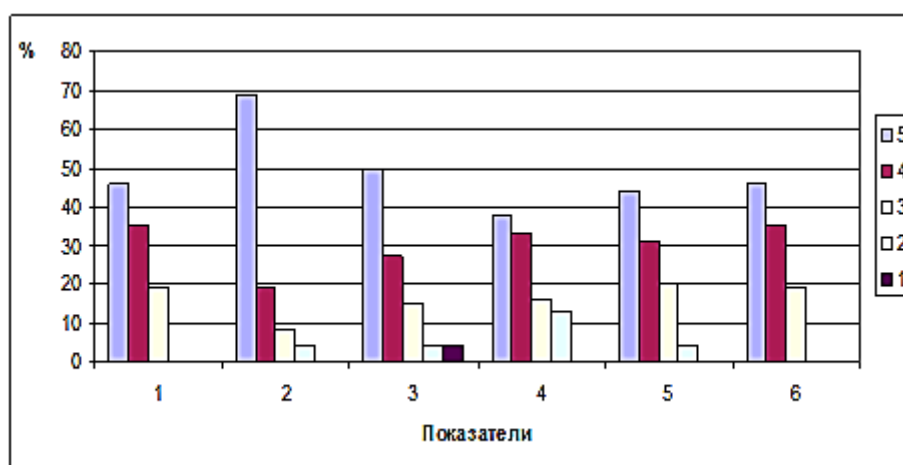


Рис. 2. Результат удовлетворенности качеством преподавания дисциплины «Математика», показатели по факультетам НГФ, СФ, ЭМФ

Было принято решение провести анализ удовлетворенности среди обучающихся по одной образовательной программе «Горное дело» по следующим дисциплинам:

1. Физическая культура.
2. Управление качеством руды при добыче.
3. Теплотехника.

4. Система разработки МПИ.
5. Подземная разработка пластовых месторождений
6. Автоматизация производственных процессов подземных работ.
7. История горной науки.
8. Экономика предприятия.
9. Метеорология и стандартизация.
10. Подземная разработка пластовых месторождений.

Студенты проявили достаточно активный интерес к опросу, в котором приняли 89,5% от контингента по образовательной программе «Горное дело».

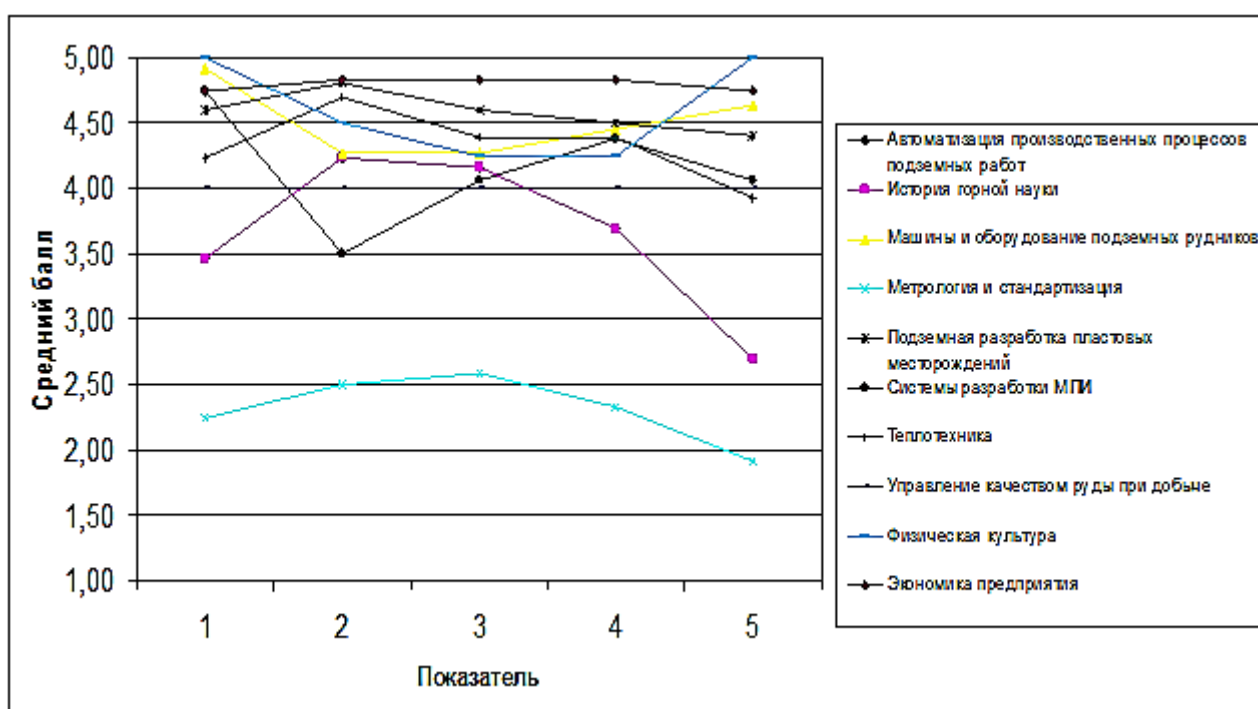


Рис. 3. Результат удовлетворенности качеством преподавания дисциплин, направление «Горное дело»

Из рисунка 3 видно, что студенты больше всего не удовлетворены качеством преподавания дисциплины «Метрология и стандартизация». В результате внутренней проверки было установлено, что преподаватель часто опаздывал на занятия, лекции, а практические занятия проводились без использования дополнительных иллюстрационных материалов. В результате этого преподаватель не прошел перевыборы на новый учебный год.

В целом можно сделать вывод, что проблему по изучению удовлетворенности студентов образовательной деятельностью высшего учебного заведения изучают давно. И разработано достаточно много методик по этому вопросу, но каждое высшее учебное заведение имеет свою специфику, которая требует определенного конкретного решения для изменения системы управления влияющее на положенное развитие удовлетворенности студенчеством.

### ***Список литературы***

1. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2015 г. №497 «О Федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы».
2. «Всемирной декларации о высшем образовании для XXI века: подходы и практические меры» / Принята в г. Париже 05.10.1998 – 09.10.1998 на Всемирной конференции ЮНЕСКО.
3. «ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования» (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 №1391-ст).
4. Фляйшер К. Стратегический и конкурентный анализ. Методы и средства конкурентного анализа в бизнесе / К. Фляйшер, Б. Бенсуссан. – М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2005. – 541 с.