

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В КОНТЕКСТЕ ТРЕБОВАНИЙ СОВРЕМЕННОГО РЫНКА ТРУДА

© 2009 А.В.Быкова

Самарский государственный технический университет

Статья поступила в редакцию 02.03.2009

Рассматриваются вопросы, посвященные актуальной для нашей страны проблеме соответствия качества высшего образования потребностям современного социума. Приведены и проанализированы данные исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг. Сделаны выводы о возможности использования подобных исследований в управлении образовательным процессом.

Ключевые слова: высшее образование, качество, студенты, потребительский мониторинг

Актуальность исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг заключается в том, что полученные результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им. При формировании внутривузовской системы управления качеством подготовки специалистов главный акцент должен быть сделан на принципы ориентации на потребителя и принятия решений на основе фактов.

Успех в учебной деятельности кафедр и вузов в целом, как известно, во многом определяется знанием особенностей контингента обучающихся – их устремлений, ценностей, отношения к получаемой специальности, понимания жизненных перспектив и т.д. Вот почему исследования в среде студентов имеют существенное практическое значение для совершенствования учебного процесса¹. Отечественному высшему образованию всегда были присущи высокие нормы качества, базирующиеся на следующих принципах и идеях:

- развернутое планирование содержания образования, особенно в том, что касается его фундаментальной направленности (вплоть до излишней детализации и унификации);
- большой объём инвариантной части содержания, что отражало заботу о сохранении и развитии единого образовательного пространства в условиях тенденций децентрализации;
- связь со сферой труда, что выражалось в попытках давать общую характеристику деятельности в той профессиональной области, где предполагалась работа выпускника.

В последние годы (и особенно после публикации текста «Концепции модернизации российско-

го образования на период до 2010 года»²), в России происходит резкая переориентация в отношении оценки качества образования. Процесс реформирования высшего профессионального образования является сегодня одним из важных разделов приоритетного национального проекта, касающегося высшего образования. Министр образования и науки А.Фурсенко отмечает главные результаты национального проекта в сфере профессионального образования:

- система образования становится всё более открытой для общества;
- тысячи преподавателей получили возможность повысить свою квалификацию;
- резко возросли конкурсы на поступление в образовательные учреждения, победившие в Национальном проекте;
- созданы и реализуются инновационные образовательные программы.

В целом, по мнению министра, приоритетный национальный проект запустил системные изменения в сфере образования. «В рамках нацпроекта заложены основы и начато формирование современной модели образования, интегрированного с наукой и экономикой, заложен базис для перевода экономики на инновационный путь развития, повышения её эффективности»³. Сложно оспаривать тот факт, что формирующийся в стране тип экономики, предъявляет к выпускникам вузов новые требования, среди которых всё большую роль играют системно ориентированные интеллектуальные, коммуникативные, рефлектирующие начала, позволяющие успешно организовывать деятельность в широком социальном, экономическом,

¹ Быкова Анна Викторовна, кандидат психологических наук, доцент кафедры экономики и управления организацией. e-mail: A147390@yandex.ru

² Багдасарьян Н.Г. Ценность образования в модернизирующемся обществе // Педагогика. – 2008. – 5.

² Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. – 2003. – 5. – С. 34 – 42.

³ Фурсенко А.А. Благодаря национальному проекту «Образование» количество детей, которые учатся в современных условиях, выросло более чем в два раза // www.pnp0.momos.ru (дата обращения 18.02.2008).

культурном контекстах. В докладе ЮНЕСКО говорится: «Всё чаще предпринимателям нужна не квалификация, которая с их точки зрения слишком часто ассоциируется с умением осуществлять те или иные операции материального характера, а компетентность, которая рассматривается как своего рода коктейль навыков, свойственных каждому индивиду, в котором сочетаются квалификация в строгом смысле этого слова... социальное поведение, способность работать в группе, инициативность и любовь к риску»⁴.

При всём сказанном, важно учитывать не только «спущенные сверху» установки на новую концепцию высшего образования, но и отношение к образовательному процессу со стороны будущих молодых специалистов – студентов. Существующий сегодня социальный конфликт между неким идеальным типом образованного человека, объективно требующимся современному обществу, и конкретным индивидуумом, выстраивающим стратегию собственной жизни в соответствии с реальной социальной ситуацией, явление не новое. Обозначенное противоречие отражает ценностные координаты макроуровня – уровня общества в целом, и микроуровня, как уровня личности.

Данный конфликт находит отражение в поведении людей в сфере образования, отражающем ценностные установки населения в целом. При этом следует исходить из того, что ценность образования обусловлена *двумя основными обстоятельствами*:

Во-первых, социально-личностной значимостью обладания знаниями, проявляющейся через присущую всем людям любознательность. Знание помогает обрести авторитет, в том числе такую его разновидность как «экспертная власть».

Во-вторых, образование имеет существенную утилитарную (прикладную) *ценность*, способствующую в достижении любых других значимых целей: статуса, благосостояния, любимой (или престижной) работы, более высокого уровня жизни. Обладание специализированными знаниями, более полной по сравнению с той, что имеются у других людей, информацией, лучшей ориентацией в процессах, имеющих существенное значение для всей социальной группы, выделяет человека в их социальном окружении (неслучайно многие министры в современных правительствах стран мира имеют профессорские звания)⁵.

Однако соотношение этих двух аспектов ценности образования – онтологического и прикладного – может быть разным. Так, исследования, веду-

щиеся с 1987 г. в МГТУ им. Н.Э.Баумана, демонстрируют следующую тенденцию: образование не является *терминальной* (или целевой) жизненной ценностью для подавляющего большинства современных студентов, оно не самоценно как ориентир саморазвития личности. Преобладает отношение к нему как к *инструментальной* (прикладной, утилитарной) ценности, общественно значимому способу достижения иных важных социальных и индивидуальных целей. Следовательно, при выборе будущей профессии и учебного заведения, доминируют не интеллектуальные и социально-профессиональные, а социально-материальные и социально-экономические мотивы и установки⁶.

В связи с тем, что государство увеличивает финансирование инновационных программ и проектов⁷, оно требует от вузов соответствующей отдачи, а именно: качество профессионального образования должно быть таким, чтобы выпускники вузов обладали конкурентоспособностью на рынке труда. На это нацеливают и новые, в частности, компетентностные подходы, внедряемые образовательные технологии⁸. При вузах создаются бизнес-инкубаторы, технопарки и наукоёмкие фирмы, в которых работают студенты и преподаватели, внедряя разработки, полученные в ходе реализации инновационных программ. А также рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождение России в европейское образовательное пространство привели к тому, что ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Именно в расчете на потребителя вуз должен определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия вуза со своими потребителями, системы потребительского мониторинга (ПМ) удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей. Важно учитывать, что на каждом этапе модернизации системы высшего образования необходима социальная рефлексия относительно соотношения процесса и результата, с соответствующей корректировкой. С целью изучения удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг и процессуальной стороной обучения в Самарском государственном техническом университете было проведено пилотное исследование. Сбор сведений проводился методом группового анонимного анкетирования.

⁴ Доклад международной комиссии по образованию, представленный ЮНЕСКО: «Образование: сокровище». – М.: ЮНЕСКО, 1997.

⁵ Штомпка П. Социология. Анализ современного общества. – М.: Логос, 2005. – С. 351.

⁶ Багдасарьян Н.Г., Немцов, А.А., Кансузян Л.В. Послевузовские ожидания студенческой молодёжи // Социологические исследования. – 2003. – 6. – С. 113 – 119.

⁷ Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. – М.: 2002.

⁸ Там же.

Предмет и информационная база исследования. Нет необходимости специально аргументировать тезис о том, что, несмотря на бум экономических и юридических специальностей, облик грядущего общества в значительной мере определяют те, кто связан с высокими технологиями и информационными структурами, т.е. нынешние студенты технических университетов. Одним из источников информации о качестве учебного процесса является, без сомнения, мнение обучающихся⁹.

Объектом анализа, отражённого в настоящей статье, явились данные исследования, охватившего более 200 студентов технического вуза (Самарского государственного технического университета) – 2, 3, 4, 5 курсов инженерно-экономического факультета (ИЭФ), и 2, 3, 5 курсов нефтехнологического факультета (НТФ). В качестве *предмета* анализа выступило мнение студентов относительно условий, результативности и качества профессионального обучения, применительно к требованиям современного рынка труда.

Анкета содержит 6 вопросов, характеризующих личность респондента (пол, место, откуда прибыл на учёбу, место проживания, источник существования, форму обучения и успеваемость), и 11 вопросов, посвящённых проблеме исследования. При этом 3 вопроса позволяют охарактеризовать отношение студентов к собственному выбору места получения высшего образования; остальные 8 вопросов позволяют отразить мнение опрошиваемых о качестве получаемых образовательных услуг. Студентов спрашивают о том, насколько актуальны и эффективны методы, применяемые в вузе, насколько компетентны и авторитетны их преподаватели. Делается попытка выявить видение студентов в отношении возможностей дальнейшего практического использования формируемых в университете профессиональных качеств.

Результаты усредняются по вопросам, блокам, студентам. Каждый студент, конечно, может высказывать собственную, часто, неожиданную точку зрения. Однако если обнаруживается тенденция, то это уже не может не характеризовать качество учебного процесса.

С более широких позиций, перечисленные компоненты опроса и обобщение полученных результатов позволяют говорить о характере жизненных притязаний репрезентативной части российской молодёжи, студенчества, чьи детство, юность, и личностное становление пришлось на период постсоветского реформирования страны.

Групповой портрет. В общем составе опрошенной молодёжи 60% обучаются на платной основе.

От курса к курсу, на обоих факультетах, доля обучающихся на бюджетной основе очень заметно варьируется (на ИЭФ: от 45% на 3 курсе, до 24% на 5, и на НТФ: от 69% на 3 до 32% на 5 курсе).

С родителями проживает до 60% студентов, почти треть живёт на съёмных квартирах и 9% проживают в общежитии. Юноши и девушки распределяются по этому показателю достаточно пропорционально. Три четверти респондентов по происхождению горожане.

Помощь родителей является основным источником существования почти для 90% студентов. Стипендия, самостоятельный заработок и иные источники дохода, для большинства, как видно, не оказывают серьёзного влияния на бюджет. В этой связи обращает на себя внимание высокая зависимость студентов от денег, получаемых от родителей. Учитывая также долю молодых людей, проживающих совместно с родителями, сложно отвлечься от мысли о неизбежной инфантильности значительной части обучающихся.

В подавляющем большинстве случаев, молодые люди оправдывают средства, затрачиваемые на их обучение, демонстрируя неплохую успеваемость: на «хорошо» и «отлично» учится более половины (60%), треть – на «хорошо» и «удовлетворительно». Среди отличников девушек на 4% больше, чем юношей.

Важно отметить, что доля студентов, получающих положительные оценки, отчётливо растёт к старшим курсам. Больше всего отличников на четвёртом году обучения (78,6%). Определённое снижение доли успевающих на «хорошо» и «отлично» к пятому курсу (на 16%) – вполне закономерное явление, учитывая интенсификацию процесса интеграции будущих выпускников во взрослую жизнь.

Результативность обучения опрошенных студентов априори свидетельствует о достаточно серьёзном отношении к процессу обучения и, соответственно, к выбранной специальности. В справедливости данного наблюдения мы убедимся, ознакомившись с ответами на более конкретные вопросы. Рассмотрим особенности исследуемой аудитории в разрезе факультетов.

Рассмотрев общие особенности студентов исследуемых факультетов, перейдём к анализу субъективного восприятия качества образовательного процесса и результатов обучения опрошиваемыми студентами.

Сравнительный анализ удовлетворённости качеством образования. Говоря о качестве образовательного процесса, мы, вслед за рядом других специалистов¹⁰, определяем его как «соответствие

⁹ Скок Г.Б., Лебедева Е.А. Управление качеством образования в университете на основе мнения потребителя образовательных услуг // Университетское управление. – 2001. – 3 (18).

¹⁰ Магул В.С., Энгонатов М.В. Жизненные притязания молодёжи Самарской области // Молодёжь Самарской

принятым нормам». Ориентируясь на ИСО 9001 и EFQM, будем говорить о качестве условий, процесса и результата. Особенно процесса. Если мониторинг показывает, что процесс идёт в соответствии с заданными нормами качества, то с большой вероятностью можно утверждать, что результат (соответствие нормам) будет достигнут.

Качество учебного процесса косвенно свидетельствует, в том числе, и о качестве деятельности преподавателя, который этот процесс организует. Деятельность образовательного учреждения в целом (и отдельного преподавателя) рассматривается как оказание образовательных услуг. При оценке качества рекомендуется ориентироваться на «удовлетворённость потребителя». В качестве внутреннего потребителя в нашем исследовании рассматривается студент.

Студенты обоих факультетов отмечают, что *высшее образование лично для них* – это условие карьерного роста (на инженерно-экономическом факультете – 75%, на нефтетехнологическом – 65%). Интересным представляется, что для девушек на обоих факультетах данный фактор на 20% важнее, чем для юношей. Существенно, что студенты инженерно-экономического факультета, имеющие более высокую успеваемость, расценивают лично для себя высшее образование как возможность свободного и интеллектуального развития личности, тогда как студенты нефтетехнологического факультета, успевающие хуже, считают, что высшее образование для них является возможностью улучшить собственное материальное положение. Высшее образование, как «просто престиж» рассматривает довольно небольшая группа студентов на обоих факультетах: от 5 до 15% на ИЭФ и не более 4% на нефтетехнологическом факультете (причём на отдельных курсах обоих факультетов данный фактор вообще не рассматривается).

Основными причинами выбора специальности студенты указывают: 1) ИЭФ – собственные склонности и интересы (45,4%) и востребованность данной специальности на рынке труда (27,8%); 2) НТФ – склонности и интересы – 34,7% и выбор специальности по рекомендации родителей и учителей – 34,7%.

Здесь хочется отметить высокий уровень самостоятельности и осмысленности выбора в первую очередь у студентов инженерно-экономического факультета. В частности, сравнительно небольшую роль сыграли для них рекомендации авторитетных людей – родителей и учителей (19,4%), и вообще никакого влияния не оказала реклама.

Обращает на себя внимание тот факт, что на инженерно-экономический факультет «по финан-

совым возможностям» пришло крайне небольшое количество студентов (лишь на 3 курсе – 2,5%; на остальных – никого), притом, что свыше 60% респондентов обучаются на коммерческой основе. На нефтетехнологическом факультете на всех курсах (кроме 2) фигурируют респонденты, отметившие данный мотив своего выбора (до 6,3% на 3 курсе). При этом на НТФ доли бюджетников и «платников» соотносятся, практически, как 50 на 50. Данное распределение позволяет предположить, что «финансовые возможности» воспринимаются студентами не как лимитирующий фактор, а как перспектива, открывающаяся по результатам обучения на данном факультете. Соответственно, по финансовым возможностям, предоставляемым данным факультетом, он оказался более предпочтительным для большей доли респондентов.

На вопрос, «Жалеют ли сегодня студенты о своём выборе», большинство опрошенных обоих факультетов уверенно отвечают: «нет, уверен в правильности выбора» (в среднем 76%). Сожаление на обоих факультетах выразили примерно 6% студентов, затруднились с ответом – 18%. Тот факт, что 3/4 студентов удовлетворены своим выбором (в том числе: 76% пятикурсников ИЭФ и 62% – НТФ) служит достаточно значимым критерием оценки образовательного процесса и работы их вуза в целом.

Распределение ответов на этот вопрос по курсам свидетельствует о нарастании сомнений в сделанном выборе среди студентов инженерно-экономического факультета: доля уверенных в правильности своего выбора снижается с 94% на 2 курсе до 76% – на 5 (в 1,2 раза). На нефтетехнологическом факультете доля уверенных в правильности сделанного выбора изначально несколько ниже (83%). При этом и увеличение доли сомневающихся не столь ощутимо: на выпускном курсе 71% опрошенных о сделанном выборе не жалеет.

На ключевой вопрос анкеты: «Устраивает ли Вас качество обучения в Вашем вузе?» с небольшим расхождением студенты обоих факультетов ответили «Да, на 100%» – в среднем, 37% опрошенных, при этом более половины студентов выбирают ответ «отчасти».

«Совершенно не устраивает качество обучения в вузе» от 5,6 до 2,5% (на 2 и 3 курсах, соответственно) студентов ИЭФ. На 4 и 5 курсах, столь категорично недовольных обучением не отмечается, из чего можно предложить, что: либо студенты «входят во вкус» и качество обучения начинает казаться им более высоким, либо недовольные «отсеиваются» в ходе естественного (или «искусственного») отбора.

На нефтетехнологическом факультете ситуация несколько иная: на 2 – 3 курсах нет студентов, которых «совершенно не устраивает качество обучения». Однако к 5 курсу доля недовольных каче-

ством образовательных услуг достигает 7,1%.

Можно предположить, что в связи с тем, что большинство опрошенных студентов НТФ (47,2%) оценивают методы обучения в собственном вузе как *устаревшие*, им неинтересно учиться, невысока результативность их обучения (успеваемость). Считают учёбу интересной и насыщенной интерактивными методиками 32% обучаемых. В отличие от них, студенты ИЭФ считают методы обучения, практикуемые на их факультете, эффективными: «учиться интересно, распространены конференции, ситуационные игры и другие интерактивные методики» (56% опрошенных).

По мере приближения к выпускному курсу, доля студентов, считающих методы обучения приемлемыми (им: «учиться интересно, распространены конференции и др. интерактивные методики») возрастает на обоих факультетах. При этом на инженерно-экономическом факультете рост их доли со 2 по 5 курс происходит в 1,7 раз (до 66,7%), а на нефтетехнологическом факультете только в 1,1 раза (с 28 до 32%). При этом, что важно, максимальная доля удовлетворённых применяемыми методами обучения на НТФ ниже, чем минимальная доля довольных на ИЭФ (на ИЭФ довольны методами обучения на любых курсах не менее 39% опрошенных студентов, в то время как на НТФ – не более 37%). Все респонденты ранжируют факторы, влияющие на повышение качества обучения, следующим образом:

1. Желание самого студента получить знания.
2. Методики обучения.
3. Уровень подготовки преподавателей.

Наличие и доступность учебной литературы и других учебных материалов, на всех курсах обоих факультетов, признана наименее значимым среди прочих факторов, определяющих качество образования. На наш взгляд, подобная иерархия факторов, обозначенная студентами, учитывая стабильность данного показателя, ярко с положительной стороны иллюстрирует менталитет современной молодёжи. Из ответов видно, что студенты исходят из положения, что «никто их ничему не научит, пока они сами этого не захотят». При этом вслед за мотивацией к обучению в иерархии факторов фигурирует ключевой инструментальный образовательной и познавательной деятельности – методика обучения.

Определённый интерес представляют ответы студентов на вопросы, связанные с *достаточностью условий, предоставляемых вузом*, для продуктивной учебной деятельности. Так, судя по ответам, местами в общежитии наиболее удовлетворены студенты 2 и 4 курса ИЭФ (22 и 36%), 2 курса НТФ (42%). Большинство студентов инженерно-экономического факультета считает достаточным количество учебных аудиторий (в среднем, 80%). На нефтетехнологическом факультете доля сту-

дентов, довольных имеющимися аудиториями в среднем в полтора раза меньше – 61%. Причём доля довольных количеством аудиторий студентов снижается к 5 курсу (50%).

Взаимодействие с преподавательским составом устраивает 64% респондентов с инженерно-экономического факультета, что несколько больше, чем на нефтетехнологическом (возможности консультироваться с преподавателями считают достаточными в среднем 59% студентов НТФ).

Чтобы оказаться конкурентоспособным на рынке труда, выпускник вуза, по мнению студентов инженерно-экономического факультета должен обладать: 1) высоким уровнем профессиональных знаний (75%); 2) организаторскими способностями (64,8%); 3) оригинальным мышлением (52,7%); 4) знанием иностранных языков (46,3%); 5) умением убеждать (40,7%).

Студенты нефтетехнологического факультета ранжируют качества, необходимые молодому специалисту, таким образом: 1) высоким уровнем профессиональных знаний (72,2%); 2) оригинальным мышлением (51,3%); 3) организаторскими способностями (31,9%); 4) знанием иностранных языков (31,9%); 5) умением убеждать (26,4%).

Студентами обоих факультетов доминирующим качеством молодого специалиста признаётся *овладение профессиональными знаниями*, что, безусловно, определяется в первую очередь качеством преподавания. Оптимистичным представляется тот факт, что большинство респондентов уверены, что вуз, в котором они обучаются, отвечает требованиям к подготовке современных высококвалифицированных специалистов.

В продолжение анализа исходных частных показателей, взятых непосредственно из ответов респондентов на отдельные вопросы анкеты, в настоящей статье нами использованы интегральные показатели, являющиеся результатом комбинирования ответов на несколько различных вопросов. Интегральные показатели, использованные для анализа, – это индивидуальные значения респондентов по факторам («факторные индексы»).

Факторный анализ удовлетворённости качеством образования. Факторный анализ по сформированным признакам на первом этапе определяет их структурные взаимосвязи, затем на этой основе формируются производные показатели (собственно, факторные индексы). Положенные в основу анализа критерии при снижении / увеличении одного из видов притязаний, влекут за собой снижение / увеличение веса всех остальных. Таким образом, анализ интегрального индекса, образованного на основе соответствующего фактора, способен заменить анализ отдельных показателей, в той части, которая описывается данным фактором.

В первый из факторов входят все показатели, отвечающие признакам карьерных притязаний. С

учётом этого, его можно интерпретировать как *генеральный фактор высоких карьерных притязаний*. Чем выше индивидуальные значения респондентов по данному фактору, тем выше все 6 показателей притязаний, входящих в этот фактор. Анализ показателей 1-го фактора показывает (таблица 1А), что наибольшие веса имеют параметры, связанные с ожиданием карьерного роста, основанного на получении высшего образования и приобретении при этом востребованных профессионально важных качеств. Количественное преобладание отмеченных показателей в структуре первого фактора превалирует во всех привлекаемых к анкетированию группах, с незначительными межгрупповыми различиями. Это позволяет говорить о достаточно высоком в целом уровне притязаний студенческой молодёжи в сфере труда. При этом высшее образование, как главное условие карьерного роста, отмечают с большим отрывом от остальных его компонентов все респонденты.

Превышение данного показателя над остальными в структуре первого фактора находится в диапазоне от 1,7 до 2,6 раз. Очевидно, что тенденция повышения карьерных притязаний (по этим параметрам) у студентов обследуемых факультетов находится в прямой зависимости от продолжительности обучения, достигая максимальных значений к выпускному курсу. Данная тенденция справедлива как для инженерно-экономического (85,7%), так и нефтетехнологического факультетов (78,6%). Это вполне отвечает выводам о «революции притязаний» в молодёжной среде конца 1990-х – начала 2000-х гг., сделанным по итогам обследования выпускников учебных заведений Самарской области¹¹.

Определённый интерес вызывает внутрифакторное колебание уровня притязаний между студентами двух факультетов по показателю материального положения. Если на инженерно-экономическом факультете он занимает 3-е место по весу, после карьерного роста и развития личности, то на нефтехимическом факультете улучшение материального положения уверенно выходит на 2-е место в иерархии ценностей. Возможным объяснением этих различий может служить специфика высокодоходной нефтедобывающей отрасли, в которую стремятся абитуриенты, поступая на данный факультет. Так же не может не обратить на себя внимания очень высокое значение такого факторного индекса, как выраженность профессионально-важных качеств. Поэтому, повышенное внимание в анализе показателей второго фактора уделяется условиям и качеству получаемых обра-

зовательных услуг (таблица 1Б). Высокая весовая доля этих индексов (1 и 2 места по иерархии), подтверждённая довольно высокой средней успеваемостью обследуемых групп, с незначительными межгрупповыми различиями, свидетельствует о высоком уровне удовлетворённости качеством получаемого образования. Об этом же говорят вполне удовлетворительные показатели достаточности условий обучения (весовая доля 0,69 – третья, по рейтингу показателей данного фактора). О высоком уровне притязаний говорит разброс удовлетворённости качеством самого процесса обучения (полностью удовлетворены 37%, и частично – 55%). В целом не удовлетворены этим параметром всего 8%, что отчётливо коррелирует с долей неупевающих респондентов (около 2%).

Косвенно, высокий уровень притязаний студентов инженерно-экономического и нефтетехнологического факультетов в сфере образовательных услуг и готовности к предстоящей трудовой деятельности можно сравнить с самым низким весом из всех анализируемых показателей (индекса удовлетворённости профессионализмом преподавателей вуза (0,39). В целом, весьма незначительные межгрупповые различия обобщенных величин по примененным в опросе факторам, высокие удельные веса базовых для каждого фактора индексов, а также анализ исходных показателей, позволяет сделать следующие *выводы*:

- о достаточно высоком, подтверждающем существующие тенденции, уровне притязаний студентов обследуемых факультетов, к сфере образования, карьерному росту, личностно-творческому потенциалу;
- о хорошей проработанности основных составляющих жизненной (трудовой) стратегии, о готовности к построению индивидуальной образовательной и профессиональной траектории участниками исследования;
- опрошенные студенты в своём большинстве демонстрируют конструктивное отношение не только к учебному процессу, но и к жизни в целом. В частности, весьма отчётливо просматривается в их позиции ориентация на собственные усилия в направлении реализации себя, как личности;
- также по результатам данного исследования составляются планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги. Так, по результатам исследования степени удовлетворённости студентов выделены области, требующие улучшения в первую очередь: использование более современных (например, мультимедийных и интерактивных) методов обучения; организация воспитательной и внеучебной работы со студентами, организация производственной практики, усиление практической подготовки.

Таким образом, для того чтобы успешно выжить в конкурентной среде, администрации университета и

¹¹ Магун В.С., Энгонястов М.В. Жизненные притязания молодёжи Самарской области // Молодёжь Самарской области в 2002 г.: Современное положение и тенденции развития / Под. ред. В.Б.Звоновского. – Самара: 2003.

факультетов необходимо иметь возможность постоянно контролировать качество образования и принимать необходимые действия, для того чтобы повышать качество образования. Конкурентоспособность таких организаций, как университет основывается на репутации, на способности убедительно продемонстрировать потребителю высокое качество оказываемых образовательных услуг. В силу специфичности образовательных услуг, таких как неосвязаемость и неисчисляемость, корректное измерение качества образования становится достаточно проблематичным. Одним из источников информации относительно качества образования является налаживание обратной связи со всеми, кто вовлечен в деятельность университета, а именно: студентов, магистрантов и аспирантов, а также преподавателей и администрации. Социологические исследования являются одним из источников информации о качестве образования в университете. Цель потребительского мониторинга это непрерывное измерение удовлетворенности потребителей для управления качеством образовательного процесса. Мониторинг не просто инструмент оценки,

а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным.

Завершая анализ анкет респондентов, представляется важным ещё раз обратить внимание на то, что мнение студентов, безусловно, не является единственным источником информации о качестве образовательного процесса и различных аспектах функционирования вуза. Повышение качества образования требует также активизации маркетинговых исследований, направленных на изучение потребностей рынка в образовательных услугах. Поэтому в дальнейшем исследования могут быть направлены на изучение потребностей рынка труда, с тем, чтобы получить информацию о требованиях работодателей к выпускнику университета, удовлетворенность работодателей навыками и компетенциями выпускников, а также исследование общих тенденций рынка труда. Основной задачей будущих исследований станет получение информации для улучшения и модификации учебных программ для того, чтобы в наибольшей степени соответствовать требованиям работодателей.

Таб.1. Факторная структура показателей уровня притязаний: А) в сфере карьеры; Б) в сфере образовательных услуг и готовности к предстоящей трудовой деятельности

А		Б	
Показатели уровня притязаний	Фактор 1	Показатели уровня притязаний	Фактор 2
Карьерный рост	0,70	Удовлетворенность качеством обучения	0,90
Материальное положение	0,37	Материальное положение	0,37
Личностное развитие	0,31	Личностное развитие	0,31
Обоснованный профессиональный выбор	0,40	Достаточность условий обучения	0,69
Правильность выбора ВУЗа	0,76	Правильность выбора ВУЗа	0,76
Выраженность профессионально-важных качеств	0,73	Удовлетворённость профессионализмом преподавателей	0,73

MODERN LABOUR-MARKET: REQUIREMENTS AND STUDENTS' CONTENTMENT OF EDUCATION QUALITY

© 2009 A.V.Bykova^o

Samara state technical university

The article is devoted to the burning problem of university-level education quality conformance to modern society requirements. It contains the findings and the analysis of consumers contentment management of educational services. Conclusions are drawn about a possibility of using such researches in educational process management.

Keywords: higher education, quality, students, consumer monitoring.

^o Bykova Anna Viktorovna, Cand. Sc. in Psychology,
Associate professor of Economy and organization management
Department. E-mail: A147390@yandex.ru