

и способы формирования благоприятного отношения российских потребителей к рекламе. А это, в свою очередь, сделает российскую рекламу более эффективной и желательной для населения нашей страны.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. **Матанцев А.Н.** Искусство завоевывать рынок. – М.: Экономистъ, 2010. – 512с.
2. **Хруцкий И.В., Корнеева И.В.** Современный маркетинг, настольная книга по исследованию рынка. – М.: Перспектива, 2008. – 247 с.
3. **Сэндидж Ч.** и др. Реклама: теория и практика. Москва, 1989, 389 с.
4. **Шарков Ф.И., Родионов А.А.** Рекламный рынок: методика изучения. Курс лекций. Москва: «Экзамен», 2007.
5. Маркетинг: Учеб. пособ. / Под ред. И.М. Синяевой. М.: ИНФРА-М, 2011. 648 с.
6. **Герус А.** Оценка удовлетворенности клиентов (модель SERVQUAL) // [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://crm-portal.ru>
7. **Потёпкин М.С.** Особенности определения эффективности маркетинговой деятельности социально-ориентированной компании // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2012. № 3 (149). С. 112–116.

УДК 378

Е. Ю. Ливанова, И. И. Борисова

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УЧАСТИЯ СТУДЕНТОВ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

На современном этапе оценка качества образования, предоставляемого вузом, является одним из важных критериев его конкурентоспособности и престижа. Интеграция отечественной образовательной системы в европейское образовательное пространство привела к унификации инструментов оценки эффективности образовательной системы, прежде всего, это коснулось вопросов оценки качества образования.

Понимание качества образования в Европе строится в соответствии со структурой модели «Европейская сеть обеспечения качества в высшем образовании» с выделением ряда блоков показателей качества:

- Качество преподавательского состава;
- Научно–исследовательская программа университета;
- Состояние материально-технической базы учебного заведения;
- Качество учебных программ;
- Качество студентов;
- Качество знаний;
- Востребованность выпускников на рынке труда;
- Достижения выпускников;

Качество и востребованность профессионального образования в России по результатам социологического опроса определяется уровнем востребованности:

- государства – 25–30 %;
- профессионального сообщества (отраслевых предприятий, объединений) – 5–10 %;
- общества – 1–3 %;
- физических лиц (абитуриентов, их родителей, обучающихся), семей – 69–57 %

Согласно концепции Болонского процесса, студенты являются не просто одной из заинтересованных сторон образовательной системы, они признаются одновременно и главными участниками образовательного процесса, и ключевыми потребителями его результатов [1]. Согласно требованиям современных образовательных стандартов, при формировании образовательных программ акцент делается на индивидуализацию обучения и ориентацию на потребности студента. В связи с этим повышается роль студенчества в оценке качества образования.

Опыт европейских стран показывает, что система гарантии качества должна предоставлять широкие возможности для участия студентов в оценочных процедурах. В настоящее время участие студентов в системе гарантии качества высшего образования Европы признается необходимым.

Европейская практика также свидетельствует об осторожном вовлечении студентов в процесс контроля качества образования: в некоторых странах он ограничивается анкетированием студентов с целью проведения внутреннего оценивания в соответствии с процедурами внутренних гарантий качества, в других – студенты принимают участие в

процедурах внешней оценки в составе экспертных групп. В большинстве европейских стран практикуется включение студентов в состав аккредитационных советов органов аккредитации, а студенты входят в государственные органы в сфере гарантии качества.

В России ситуация постепенно меняется в пользу студентов. Свидетельством тому служат высказывания В.В. Путина о необходимости разработки механизма учета мнений учащихся при оценке качества образования. На встрече со студентами Северного (Арктического) федерального университета В.В. Путин отметил, что «... мы всячески поддерживали и будем поддерживать студенческое самоуправление по целому ряду направлений деятельности, по распределению общежитий и стипендий и по другим вопросам. Но надо подумать обязательно, как обеспечить участие студентов в оценке деятельности вузов» [4]. Безусловно, привлечение студентов к оценке качества образования – необходимость, но существуют объективные трудности реализации этой идеи, а именно:

- студенческий состав постоянно меняется;
- низкая готовность студентов к управлению качеством образования;
- отсутствуют механизмы вовлечения студентов в систему оценки качества образования;
- отсутствует система обучения студентов основам и инструментам управления и контроля качества образования.

Процесс вовлечения студенчества в оценку качества образования, таким образом, сложен и не отработан не только у нас, в России, но и за рубежом. Являясь основными участниками учебного процесса, студенты обладают собственным мнением о том, как улучшить качество образования в вузе.

Одной из основных форм участия студентов в процедуре оценки качества является активное студенческое самоуправление: студенческие советы факультетов, общежитий, вуза, студенческие профсоюзы. Также обязательным является проведение различных опросов с последующим анализом и рекомендациями. Но здесь возникает проблема объективности оценки учебного процесса студентами. Да, обратная связь со студентами будет налажена, но какого рода информацию смогут получить вузы. Студенты смогут оценить социальные условия, психологическую

атмосферу, доступность изложения материала, условия проживания в общежитии, доступность информационных ресурсов, состояние материальной базы. А как быть, например, с содержанием и объемом дисциплин, содержанием учебного плана? Ведь зачастую студент не только не может объективно оценить структуру и содержание указанных позиций, но и представления не имеет, что там должно быть. Поэтому корректней было бы говорить о частичной оценке качества образования студентами.

Что касается информации о структуре и содержании образовательной программы, то ее могут предоставить, скорее, не студенты, а выпускники. Ведь выпускники, поработав некоторое время по специальности, познакомившись с передовыми технологиями работы и оборудованием, начинают понимать, что им было необходимо при обучении в вузе. Поэтому вузам целесообразно поддерживать связь с выпускниками для получения рекомендаций и пожеланий.

Желательно также привлекать студентов к работе экспертных комиссий при аккредитации, однако студенты также должны быть специально подготовлены к оценочной деятельности.

Повышение активности студенчества в области оценки качества образования нашло отражение в федеральном молодежном проекте «За качественное образование», который получил развитие с 2011 года. Целью проекта является включение студентов в процесс управления образовательной организацией, в первую очередь, посредством вовлечения студентов в оценку и повышение качества образования в вузах. Основными задачами организаторы движения «За качественное образование» видят следующие:

- разработка систем оценки деятельности научно-педагогических работников и удовлетворённости студентов условиями и результатами обучения со стороны студенчества (создание студенческого стандарта качества, а также механизмов его внедрения);

- обучение студентов механизмам оценки и коррекции образовательного процесса;

- проведение мониторинга качества образования, а также мероприятий, направленных на повышение качества образования через комиссии по качеству образования в вузах.

Достижение поставленных целей инициативные группы планируют достичь, используя такие инструменты, как:

- Проведение круглых столов, стратегических сессий, общественной экспертизы и слушаний по разработке и внедрения студенческого стандарта качества образования;
- Анкетирование, создание студенческих приемных, студенческих оценочных комиссий;
- Проведение образовательных программ в рамках окружных и федеральных молодежных форумов, обучение на школах актива и школах по качеству образования в вузах РФ;
- Проведение федеральной школы по качеству образования;
- Создание в вузах комиссий по качеству образования, направленных на проведение мониторинга качества образования, а также на решение выявленных проблем (реализация проектов).

Одной из последних инициатив стала разработка Студенческого стандарта качества, содержащего критерии и системы показателей оценки качества образования, предложенные самими студентами. Оценка будет проводиться специальными студенческими комиссиями при тесном сотрудничестве с администрацией вуза.

Проект студенческого стандарта качества образования обсуждался на крупных молодежных форумах 2014 года – «УТРО», «БалтАртек», «Селигер», «Машук» и получил одобрение молодежи России. Студенты выбрали ряд направлений оценки качества образования:

- актуальность теоретических занятий, использование современных методов донесения информации (занятия в форме ролевых игр, «мозгового штурма», разбора конкретных кейсов, проектные методы и т. д.);
- проведение практических и лабораторных занятий на современном оборудовании, полезность их результатов как для дальнейшего обучения, так и для трудоустройства;
- непосредственная связь учебной и производственной практики с получаемой специальностью и ее прохождение в реальных рабочих условиях, а для этого, считают студенты, вузы обязаны заключать соглашения с работодателями.

Однако, как показывает реальность, практическое претворение идей данного общественного движения в жизнь представляется весьма далеким. Прежде всего, это касается контингента студентов.

По мнению ректора МГГУ имени М.А. Шолохова Владимира Нечаева: «Образование – это не услуга в чистом виде, а скорее инвестиция. Эффект от полученного образования отложенный». По его мнению, студенты могут оценить только условия, в которых проходит образовательный процесс, свою мотивацию к обучению и соответствие получаемого образования их ожиданиям на старте [3].

К тому же, далеко не все студенты видят себя активными участниками образовательного процесса: 31% студенчества не видит себя в качестве полноправного участника образовательной организации, многие студенты учатся не для освоения конкретной профессии, а ради получения диплома о высшем образовании (желательно в престижном вузе или факультете).

По мнению председателя комиссии по вопросам качества образования Совета Минобрнауки России Антония Швиндта, проект нуждается в серьезной доработке – в частности, необходимо обеспечить полную независимость студенческих комиссий от администрации вуза. Кроме того, мониторинг должен давать «осязаемый» результат, например, студенческий рейтинг вузов – точка зрения именно студентов без опоры на критерии работодателей и Рособнадзора [3].

При оценке качества образования «глазами студентов» его рассмотрение шло в контексте мотивационных факторов. Экспертами выявлено, что наиболее мотивационно значимыми факторами для студентов в процессе обучения являются:

- приятные в общении преподаватели дисциплин с четкой дикцией и грамотной речью, умеющие увлечь предметом, обладающие широким кругозором;
- внешние физические условия комфортности аудиторий;
- качество преподавания профессиональных дисциплин;
- качество и желание участвовать во внеучебных мероприятиях [2].

Центром качества образования ННГУ им. Н.И. Лобачевского в ноябре–декабре 2013 г. проведено уже второе социологическое исследование «Оценка качества образования в ННГУ» (первое – в 2012 г.). В настоящий момент в рамках действующей программы «Стратегия

развития Нижегородского Государственного Университета до 2020 года» ННГУ предпринимает активные действия по совершенствованию образовательного процесса, обеспечению его качества и повышению конкурентоспособности выпускников на рынке труда. Мониторинг слабых мест в работе вуза является важнейшим этапом для внесения дальнейших коррективов и, в конечном счете, неотъемлемой частью повышения эффективности образования ННГУ в перспективе.

Опрос респондентов был проведен с привлечением студентов 4 курса факультета социальных наук направления подготовки «социология», в качестве анкетеров в рамках производственной практики. В ходе исследования было опрошено 558 человек из 13 факультетов ННГУ (не менее чем по 10% от количества выпускников). Массив составили студенты 4-5 курсов очного отделения, разных форм обучения (бюджетной, внебюджетной, по целевому направлению). В анкете можно выделить 3 блока вопросов:

I. Проблема поступления в вуз: источники информации о вузе и специальности, а также сложности при их выборе; степень влияния окружения на выбор вуза; формы подготовки к ЕГЭ и их эффективность.

В результате опроса выяснилось, что половина студентов испытывали сложности при выборе вуза по следующим причинам: отсутствие желаемого вуза в городе; отсутствие желаемой специальности в вузах города; невозможность оплатить образование.

Немаловажной также является проблема оплаты жилья в неродном городе. В целом студенты обращают внимание на независимость и самостоятельность в вопросе выбора ими вуза, хотя более трети опрошенных (36,7%) указывают также на активное участие родителей в этом процессе.

Для большинства студентов (73,5%), не испытывавших проблем при выборе вуза, перечень специальностей, предложенных высшими учебными заведениями г. Нижнего Новгорода, был достаточен. В качестве основного источника информации о выбранной специальности были выделены СМИ (24%), также сведения были получены от друзей / знакомых (26%) и родителей (21,7%). Причем, многие конкретизировали свои ответы в графе «Другое». Например, уточняли, что узнали «из Интернета», «в приемной комиссии», при подаче заявлений, «прочли на сайте ННГУ» или же знали об этой специальности с детства и т.п.

Студенты отмечают, что подготовка к поступлению в вуз велась с 10–11 классов (42,3% и 31% соответственно), на более узкие специальности с 9 класса (18,5%), а 4,2% респондентов, обучающихся на факультетах естественнонаучного направления, начали подготовку к вступительным испытаниям с 8 класса. В качестве наиболее популярных форм подготовки к вступительным испытаниям студенты выбирают:

1. Самостоятельная подготовка (82,3%)
2. Репетитор из школы (45,2%)
3. Подготовительные курсы в вузе (42,8%)
4. Подготовительные курсы в школе (42,7%)

При этом оценка эффективности форм подготовки сильно смещена в сторону самостоятельной подготовки к вступительным испытаниям (84,4% респондентов считают ее эффективной).

II. Оценка Университета в целом (показатели конкурентоспособности), участие в международной деятельности.

Студентам очного отделения были заданы вопросы о приоритетности ННГУ по сравнению с другими вузами города, вопросы в отношении качества образования, научной работы, перспектив трудоустройства и международной деятельности.

При оценке образовательных возможностей ННГУ большинство опрошенных отмечают, что в целом вуз способен удовлетворить образовательные запросы (48,4%), считают его идеалом высшего образования (43,7%), высоко оценивают престижность и качество образования ННГУ (67,9% опрошенных). 48,6% старшекурсников считают, что образование, полученное в ННГУ, соответствует требованиям работодателей.



Тем не менее, в ходе исследования были выявлены проблемные области и недостатки образования в Университете по оценкам студентов:

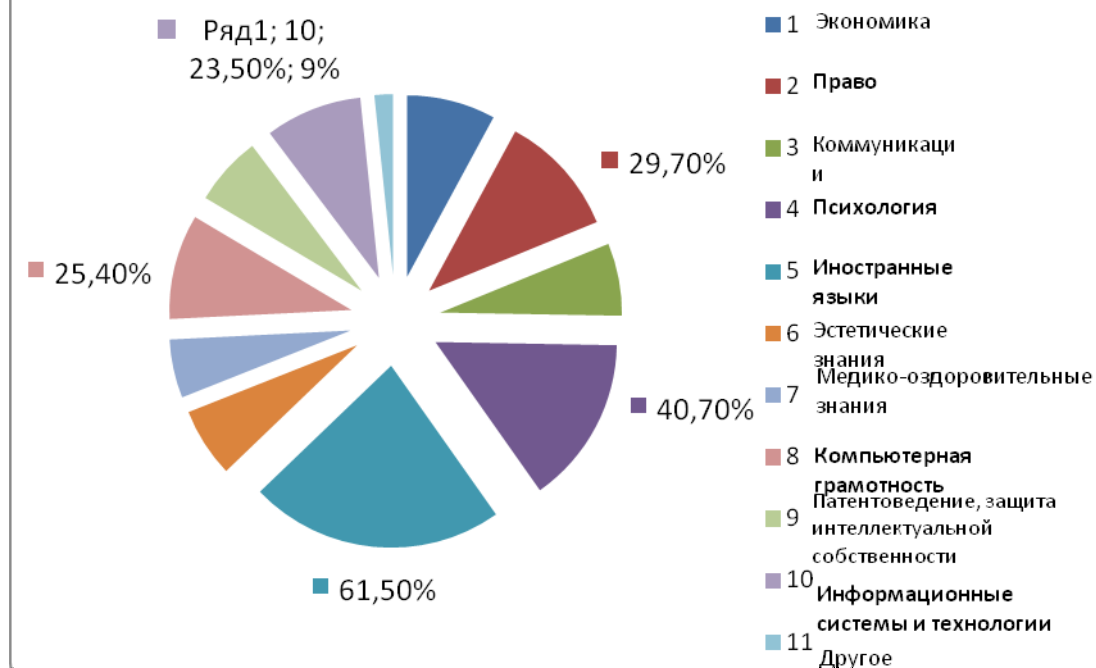
1. Большинство студентов отмечают недостаточность знаний в некоторых областях: иностранные языки, психология, право, компьютерная грамотность, а также информационные системы и технологии.

2. Большинство студентов затрудняются в оценках международной деятельности и образовательных возможностей ННГУ за рубежом. Многие сомневаются в том, что образование, полученное в Университете, откроет широкие перспективы трудоустройства за границей (32,4%).

Однако есть позитивные взгляды на возможность участия в студенческих программах международного обмена (35,3%). В целом затруднения в оценках, вероятно, связаны с неосведомленностью студентов о возможностях вуза, неуверенностью в своих силах и знании иностранных языков, а также с личностным восприятием процедуры подачи заявки на участие в программах как сложной и не осуществимой (барьер).

Важнейшим блоком вопросов является выяснение характеристики академического и научного потенциала старшекурсников, их участие в научно-практических мероприятиях и конкурсах, а также планов на будущее.

ЗНАНИЯ В КАКИХ ОБЛАСТЯХ ВЫ ХОТЕЛИ БЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНО ПОЛУЧИТЬ В ВУЗЕ?



Стоит отметить, что доля студентов, участвующих в конкурсах инновационных проектов вуза или региона, а также в региональных конкурсах студенческих проектов составляет 10,7% и 12,2% от общего числа опрошенных соответственно. Между тем при соотнесении данных позиций удалось выявить корреляционную зависимость студенческой научно-практической активности от отраслей науки и профильных дисциплин, которым обучаются студенты. Так, в целом, более заинтересованными в проявлении своей креативности и научного потенциала являются студенты гуманитарных специальностей.

Судя по полученным ответам, лидирующие позиции в этой области занимают: юридический факультет, факультет международных отношений, экономический факультет.

В качестве возможных причин такого распределения показателей можно выделить:

1) Предоставление студентам, обучающихся на гуманитарных специальностях, более широких возможностей для самовыражения.

2) Значительная, по сравнению с остальными, численность студентов на данных факультетах (квота опроса составила 10% от числа студентов факультета).

Тем не менее, уровень академической активности студентов (22,9%) оставляет желать лучшего.

Надо сказать, что лишь 11,9% студентов планируют продолжить образование в аспирантуре, 9,3% опрошенных рассматривают такую перспективу (выбор ответа «4» – «скорее согласен»). Причем среди лиц, заинтересованных в продолжении научной деятельности после окончания Университета, большинство обучающихся на гуманитарных специальностях – 9,7% (7,9% обучающиеся на естественнонаучных специальностях, и 3,6% – на экономических). Зато наблюдается заинтересованность студентов в получении дополнительно второго высшего образования (37,3%).

Нужно отметить, что показатель заинтересованности студентов в обучении по своей специальности довольно высок и составляет 71,3% опрошенных, из которых 48,1% уже сейчас готовы трудоустроиться по этой специальности.

III. Третий блок вопросов был посвящен оценке деятельности факультетов, содержания и организации образовательного процесса, квалификации преподавателей.

Высоко оценивается преподавательская компетентность (77,8%) и уровень теоретической подготовки на факультетах (63,4%), также 60,7% считают, что перечень преподаваемых дисциплин поможет в будущей профессии.

Однако, несмотря на высокую оценку деятельности факультетов, большинство студентов отмечают неэффективность производственной практики на факультетах и недостаточность практических занятий, дающих необходимые профессиональные навыки (хотя при этом уровень практической подготовки на своей специальности в целом оценивается как достаточный). 74,9% опрошенных считают, что в учебном плане есть дисциплины, не предоставляющие для них важности.

В заключительном блоке анкеты было предложено выбрать один из вариантов ответов относительно жизненных ценностей. Наиболее

распространенными ответами стали семья, материальная независимость и любовь. Немаловажными для современной молодежи являются любимая работа и дружба. Некоторые студенты конкретизировали и предлагали свой вариант: «самореализация», «саморазвитие», «здоровье», «искусство» и «патриотизм».

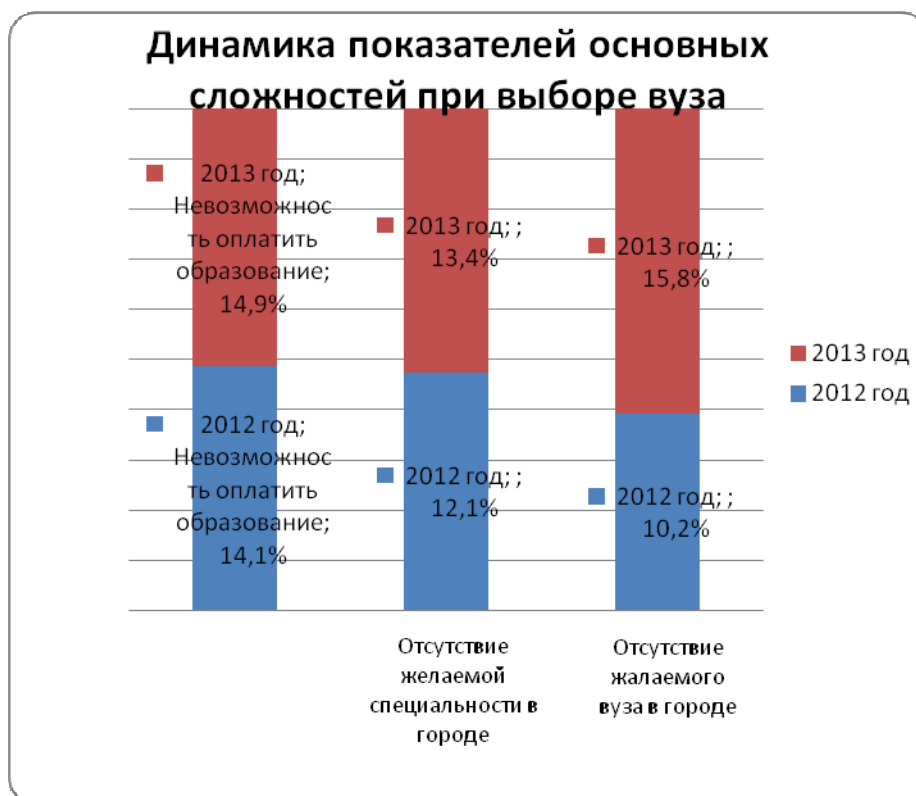
Динамика показателей по сравнению с результатами опроса 2012 года

Стоит отметить, что весомых качественных изменений по сравнению с предыдущим опросом не произошло, хотя можно выделить динамику показателей в некоторых областях:

1. Более негативная (разница примерно в 10%) оценка некоторых характеристик ЕГЭ: студенты текущего года хуже отзываются об организации проведения ЕГЭ и с сомнением относятся к его способности раскрыть знания школьников.

2. Касаясь сложностей при выборе вуза, стоит отметить, что хоть набор наиболее распространенных трудностей, указанных респондентами, остался прежним, однако их приоритетность поменялась: на первый план выдвинулся ответ «Отсутствие желаемого вуза в городе». Таким образом, наблюдается принципиальность в выборе вуза, что позволяет судить о престиже ННГУ, возможно, повышении информированности абитуриентов о достоинствах Университета.

3. По результатам опроса 2013 г. одним из популярных источников информации стали СМИ, прежде всего – интернет-источники (в то время как по ответам 2012 г. эту позицию занимал справочник абитуриент). Данные изменения можно интерпретировать с позиций повышения доступности информации об ННГУ и его достоинствах, хорошей посещаемости сайта, развития рекламной деятельности и пиара ННГУ в СМИ. Связано это также с растущей информатизацией и интернетизацией общества. Необходимо и дальше работать в этом направлении, для повышения статуса и престижа Университета, его популяризации.



4. Небольшое снижение показателя заинтересованности в продолжении образования в аспирантуре на 4,3%. Это заставляет задуматься о более эффективной пропаганде развития и наращивания собственного академического потенциала студентов, с целью повышения престижа науки.

5. В целом наблюдается увеличение показателей позитивной оценки студентами:

- качества образования на факультетах на 7,3%;
- уровня теоретической подготовки по своим специальностям на 5,7%;
- предлагаемых дисциплин и их способности к развитию профессиональных качеств будущих специалистов на 6,5%.

Таким образом, для вовлечения студенчества в процесс управления вузом и оценки качества образования необходима основательная работа со студенческим сообществом по воспитанию качеств именно соучастников процесса, приобретению знаний об особенностях и организации образовательного процесса.

Нам представляется, что студенты должны представлять: из чего складывается их обучение, каковы границы свободы в формировании учебных планов и программ учебных дисциплин. Безусловно, участие

студентов в работе студенческих Комиссий по качеству образования в вузах свидетельствует о зрелости образовательной системы. Такое участие целесообразно строить на принципах взаимоуважения и сотрудничества всех участников образовательного процесса.

Ключевыми и реальными направлениями деятельности студенческих Комиссий по качеству образования в вузах сегодня могут быть:

1. Мониторинг организации учебного процесса.
2. Контроль качества подготовки и оценки курсовых и выпускных квалификационных работ с использованием системы «Антиплагиат».
3. Участие в заседаниях кафедр по предварительной защите выпускных квалификационных работ.
4. Участие в работе методических комиссий факультетов: актуализация учебных планов по направлениям подготовки и учебных программ дисциплин.

Самым главным, на наш взгляд, при оценке качества образования студентами должна быть реакция вузов на замечания и пожелания, которые они высказывают.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. **Баирампас Т.** Качество образования с позиции студентов // Качество образования. 2014. № 6. С. 22-25.
2. **Демина Л.Д., Труевцев Д.В., Сагалакова О.А., Юсупов П.Р., Ральникова И.А., Михеева И.В.** Мотивационная основа оценки качества образования студентами // Известия Алтайского государственного университета. 2009. №2. С. 54-58.
3. <http://www.garant.ru/article/580521/#ixzz3WLIT0Nbl>
4. **Путин В.В.** Встреча со студентами Северного (Арктического) федерального университета имени М.В. Ломоносова, 9 июня 2014 года; <http://kremlin.ru/events/president/news/45881>.