



DOI 10.5862/JHSS.232.21

УДК 378.4

М.М. Степанова, Л.В. Чёрненькая

АНКЕТИРОВАНИЕ СТУДЕНТОВ КАК ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В МАГИСТРАТУРЕ ПО НАПРАВЛЕНИЮ «ЛИНГВИСТИКА»

Проведено исследование удовлетворенности студентов как основных потребителей образовательных услуг гуманитарного института Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого (СПбПУ) качеством образования в магистратуре по направлению «Лингвистика» с использованием разработанной Центром менеджмента качества СПбПУ системы онлайн-анкетирования. Проведена оценка таких показателей качества образования, как качество преподавания, работа преподавательского состава, организация и проведение производственной практики, научно-исследовательская работа студентов, организация и обеспечение учебного процесса. Результаты анкетирования продемонстрировали высокую удовлетворенность магистрантов. Высокие оценки удовлетворенности получены по показателям преподавания (в том числе и по отдельным циклам дисциплин), работы преподавательского состава, качеству организации и обеспечения учебного процесса. По результатам анкетирования выявлены области для улучшения, в частности организация производственной практики и научно-исследовательской работы магистрантов, сопровождение учебного процесса, организация пунктов питания в учебных корпусах.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ; МАГИСТРАТУРА; ПОТРЕБИТЕЛИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ; ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.

Задача управления качеством высшего образования чрезвычайно актуальна. В «Концепции Федеральной целевой программы развития образования на 2016–2020 годы», принятой правительством Российской Федерации в конце 2014 года, качество образования – центральное понятие [4]. Согласно статье 11 Всемирной декларации ЮНЕСКО о высшем образовании в XXI веке (Higher Education in the Twenty-first Century. Vision and Action, 1998), качество высшего образования является многомерным понятием, включающим в себя все функции высшего образования и всю относящуюся к нему деятельность: преподавание, программы обучения, научные исследования, проводимые аспирантами и студентами, а также персонал, обучаемых, здания, подразделения, оборудование, оказание услуг обществу и академическую среду [10, с. 25]. Процесс управления качеством образовательной деятельности вуза и его подразделений представляет собой сложную многокомпонентную систему. Эффективное управление качеством

образовательной деятельности многопрофильного вуза требует учета огромного количества факторов и условий.

Общепризнано, что понятие «качество» в применении к образованию не может являться конечным результатом, а представляет собой средство, при помощи которого «становится возможным определить соответствие конечного продукта установленному стандарту» [1, с. 163]. В книге «The New Economics: For Industry, Government, Education» известный специалист в области управления качеством Эдвард Деминг указывал, что совершенствование системы образования может происходить на тех же принципах, что и совершенствование процессов и систем в других отраслях [8]. Для этого необходимо определить существующие в рамках данной системы академические и неакадемические процессы, усовершенствовать их и привести в соответствие с целями и задачами, в том числе и экономическими [9].

В настоящее время во многих странах разработка систем управления качеством образо-

вательных учреждений базируется на общей методологии менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Эта методология широко применяется и в нашей стране.

Необходимость внедрения систем менеджмента качества образования в России признается на правительственном уровне, и обеспечение управления качеством является одним из основных направлений развития российской высшей школы [3, с. 82]. Руководящие указания для образовательных учреждений по внедрению результативной системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001, содержатся в ГОСТ Р 52614.2-2006. В этом документе одним из главных требований к управлению деятельностью образовательной организации является учет мнений потребителей и заинтересованных сторон. В соответствии с указанным стандартом потребности и ожидания потребителей и заинтересованных сторон должны быть идентифицированы с учетом специфики образовательного учреждения. Ключевым понятием в этой области является удовлетворенность потребителя, которая трактуется как восприятие потребителями степени выполнения их требований [5, с. 124]. Анализ информации, полученной путем мониторинга удовлетворенности потребителей, – один из способов оценки эффективности системы менеджмента качества образовательного учреждения.

Концепция Федеральной целевой программы развития образования на 2016–2020 годы формулирует пять задач развития системы образования, одной из которых является «формирование востребованной системы оценки качества образования и образовательных результатов» [4, с. 29]. При этом акцент делается не только на создании системы независимого мониторинга и оценки качества образования на всех его уровнях, но и на обязательном учете требований потребителей образовательных услуг.

Важность оценки удовлетворенности потребителей качеством образования признается и в нашей стране, и за рубежом, поскольку в современных условиях всё более усиливающейся общеевропейской интеграции и академической мобильности обучающиеся могут не только выбрать образовательное учреждение, но и

сменить его на другое на любом этапе своего обучения [11]. Это приводит к усилению конкуренции между вузами и вызывает необходимость внутривузовского мониторинга и оценки степени удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон качеством образовательных услуг.

В одном из системообразующих документов Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого (СПбПУ) – «Цели в области качества по образовательной деятельности СПбПУ на 2014/15 учебный год» – отмечена следующая цель: «создание системы мониторинга и оценки требований и удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон (качество образовательных услуг, условия обучения, соответствие полученных профессиональных компетенций требованиям работодателя и др.)» [7]. В другом основополагающем документе университета – «Политика в области качества СПбПУ» – отмечается «ориентация университета на выявление потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон образовательного процесса». Потребителями и заинтересованными сторонами для университета являются абитуриенты, студенты, слушатели, работодатели, общество, государство, семья, работники университета и др. Цель университета – полное удовлетворение выявленных потребностей и ожиданий, если требования не противоречат российским и международным нормам права, базовым ценностям и целям университета [6].

Единого подхода к оценке удовлетворенности заинтересованных сторон образовательного процесса пока не выработано. Большинство существующих методик оценки качества услуг предполагает балльную оценку удовлетворенности потребителя перечнем факторов, включенных в анкетный лист [2, с. 107]. Первоочередная задача вуза – выявление основных групп потребителей предоставляемых им услуг и определение подлежащих оценке показателей качества. Одной из основных групп потребителей образовательного процесса вуза и наиболее многочисленной являются, разумеется, студенты.

В данной статье мы приведем результаты оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством образования в магистратуре СПбПУ по направлению «Лингвистика». Ма-



гистратура – второй уровень двухуровневой системы высшего образования (4 + 2), которая привычна для западных стран, но в нашей стране была открыта относительно недавно, в русле процесса реформирования российской образовательной системы. Обучение в магистратуре предусматривает получение более глубокого образования, чем в бакалавриате и специалитете. Подразумевается, что магистратура дает образование для исследовательской карьеры и руководящей работы в бизнесе. В то же время магистерское образование призвано дать не только фундаментальную научную подготовку, но и инструментальные знания и навыки, высоко востребованные современными работодателями. Соответственно к качеству образования в магистратуре должны предъявляться более высокие требования.

Целью исследования, проведенного в апреле 2015 года, являлась оценка качества подготовки в магистратуре на основе анкетирования студентов как основных потребителей образовательных услуг. Центром менеджмента качества СПбПУ была разработана анкета, направленная на выявление мнения студентов о наиболее важных аспектах образовательной деятельности и обеспечивающих ее процессах. В опросе приняли участие 25 студентов 1-го и 2-го курсов магистратуры гуманитарного института (ГИ) СПбПУ, обучающихся по направлению «Лингвистика» по профилям обучения «Теория перевода и межкультурная/межъязыковая коммуникация» и «Теория обучения иностранным языкам и межкультурная коммуникация». Все респонденты обучаются очно, 60 % из них – по форме возмездного предоставления образовательных услуг.

Магистрантам было предложено оценить качество образования по следующим параметрам (показателям качества):

- 1) уровень преподавания,
- 2) работа преподавательского состава,
- 3) производственная практика,
- 4) научно-исследовательская работа,
- 5) организация и сопровождение учебного процесса.

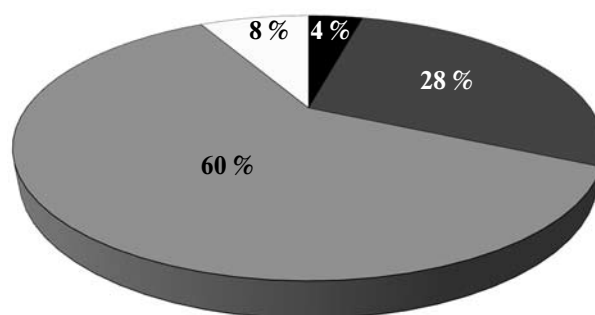
Общая оценка уровня преподавания в ГИ СПбПУ выставлялась по 5-балльной шкале, где 1 – минимальное значение показателя, 5 – максимальное его значение. Большинство участников опроса (60 %) указали достаточ-

но высокую степень удовлетворенности уровнем преподавания, 8 % – наивысшую степень, 28 % – среднюю, а 4 % респондентов уровнем преподавания недовольны (см. рис. 1). В итоге 68 % опрошенных магистрантов оценили качество преподавания в ГИ СПбПУ как высокое, 28 % отметили, что оно находится на среднем уровне, и только один респондент (4 % выборки) оценил его как низкое.

Следующий шаг – более детальная оценка качества преподавания по циклам дисциплин и их составляющим (лекционные и практические занятия). Оценка по каждому из параметров также выставлялась по 5-балльной шкале: 1 – минимальное значение показателя, 5 – максимальное его значение. Результаты анкетирования показали, что большинство опрошенных студентов (76 %) удовлетворены качеством лекционных занятий гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин, 20 % респондентов указали средний уровень удовлетворенности.

Проведением практических занятий гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин полностью удовлетворены 16 % респондентов, 40 % опрошенных указали высокий уровень удовлетворенности, 32 % – средний, 12 % – ниже среднего.

Уровень удовлетворенности магистрантов преподаванием профессионального цикла дисциплин достаточно высок для всех его составляющих. Так, 16 % респондентов полностью довольны проведением лекционных занятий этого цикла дисциплин, 48 % указали уровень



Оценка по 5-балльной шкале:
■ 2 (1); ■ 3 (7); ■ 4 (15); □ 5 (2)

Рис. 1. Общая оценка магистрантами уровня преподавания в ГИ СПбПУ

удовлетворенности выше среднего и 24 % – средний уровень удовлетворенности (рис. 2).

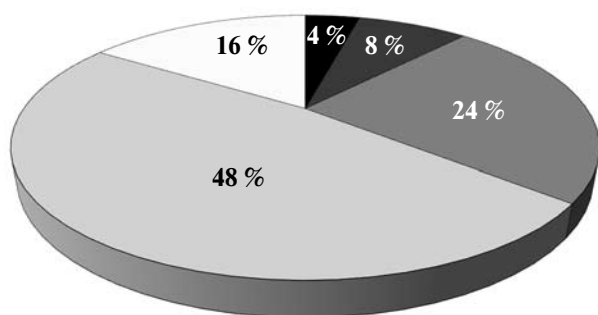
Проведением практических занятий профессионального цикла дисциплин полностью довольны 20 % респондентов, еще 20 % опрошенных указали средний уровень удовлетворенности, 4 % проведением практических занятий крайне недовольны. Уровень удовлетворенности выше и ниже среднего указали соответственно 48 и 8 % респондентов (рис. 3).

Оценка качества работы преподавательского состава ГИ СПбПУ также высокая: 72 % опрошенных магистрантов удовлетворены его работой, при этом 16 % респондентов указали наивысшую степень удовлетворенности, а 56 % – выше средней, 16 % – среднюю, 8 % – ниже средней, и лишь один сту-

дент (4 % выборки) работой преподавателей недоволен (рис. 4).

Анкетирование показало, что по сравнению с оценками уровня преподавания и качества работы преподавательского состава уровень удовлетворенности магистрантов организацией производственной практики относительно низкий: 44 % респондентов указали степень удовлетворенности выше средней, полностью удовлетворены 11 % опрошенных, однако 33 % респондентов указали среднюю степень удовлетворенности, а 11 % организацией производственной практики недовольны.

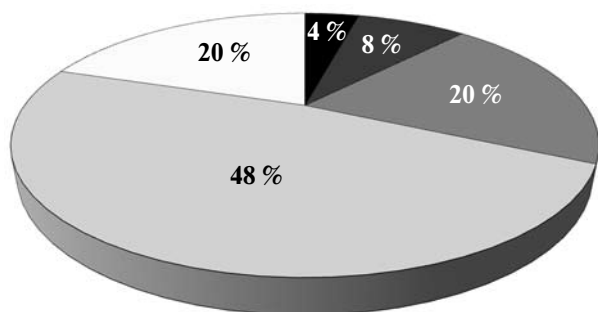
Одна из причин недовольства связана с тем, что магистранты, обучающиеся по направлению «Теория перевода и межкультурная/межъязыковая коммуникация», в период практики изучают основы работы в программе SDL Trados, позволяющей оптимизировать переводческий процесс. Несмотря на то что многие магистранты признают необходимость владения данной программой, они испытывают сложности в ходе ее освоения из-за отсутствия нужных технических навыков, что, к сожалению, типично для студентов гуманитарных направлений. Кроме того, магистранты, вероятно, недостаточно осведомлены о том, что данная программа используется в настоящее время подавляющим большинством переводчиков-практиков, и это приводит, например, к подобным пожеланиям, отраженным в анкетах: «предлагать практику в агентствах, а не обучать работе в сложных компьютерных программах». Выявленная проблема принята к сведению пре-



Оценка по 5-балльной шкале:

■ 1 (1); ■ 2 (2); ■ 3 (6); □ 4 (12); □ 5 (4)

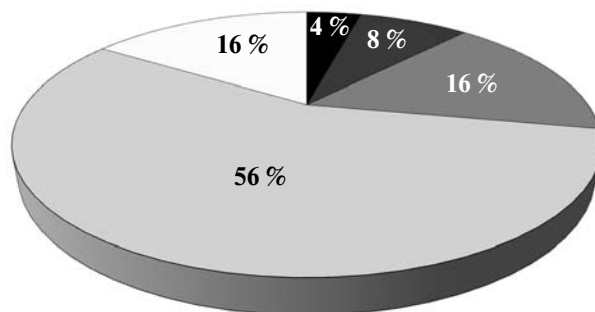
Рис. 2. Удовлетворенность проведением лекционных занятий профессионального цикла дисциплин



Оценка по 5-балльной шкале:

■ 1 (1); ■ 2 (2); ■ 3 (5); □ 4 (12); □ 5 (5)

Рис. 3. Удовлетворенность проведением практических занятий профессионального цикла дисциплин



Оценка по 5-балльной шкале:

■ 1 (1); ■ 2 (2); ■ 3 (4); □ 4 (14); □ 5 (4)

Рис. 4. Оценка качества работы преподавательского состава ГИ СПбПУ



подавателями и руководством ГИ, и в организацию производственной практики магистрантов уже в текущем учебном году будут внесены соответствующие изменения. В частности, к процессу обучения студентов владению программой SDL Trados будут привлекаться представители компании T-Service, являющейся авторизованным центром обучения данной программе в Санкт-Петербурге.

Респондентами был предложен ряд рекомендаций по улучшению организации производственной практики, в числе которых «снижение бюрократизации», «повышение заинтересованности кураторов», «усиление контроля», «ясно прописанные требования, план работы». Кроме того, двое респондентов высказали пожелание об увеличении количества часов производственной практики и о представлении большего количества организаций для прохождения практики. Данные рекомендации также будут учтены.

Показатели оценки удовлетворенности организацией учебного процесса включали удобство расписания и взаимодействие с сотрудниками кафедр. Большинство респондентов (76 %) отметили, что расписание занятий составлено удобно, тогда как 16 % опрошенных расписанием недовольны. Оперативность информирования об изменениях в расписании и помощь со стороны сотрудников кафедр респонденты оценили как выше среднего уровня. За помощью по учебным вопросам к сотрудникам кафедры обращаются 84 % респондентов, почти всегда с положительным результатом (90 %).

Организацией научно-исследовательской работы (НИР) довольны 45,45 % респондентов, низкую степень удовлетворенности указали 31,82 %, а 22,73 % опрошенных затруднились с ответом. Основными причинами недовольства были названы навязывание неинтересных тем и формализм в организации НИР.

Для оценки качества сопровождения учебного процесса были использованы такие показатели, как удовлетворенность условиями проживания в общежитиях, работой библиотек, пунктов питания и уровнем дополнительных услуг на территории университета. Работа библиотек, качество дополнительных услуг и организации проживания в общежитии практически не вызывают нареканий. В то же время как негативный момент было отмечено отсутствие

читального зала для самостоятельных занятий в 6-м учебном корпусе.

Проблемой, выявленной в результате анкетирования, оказалась организация пунктов питания. Студенты недовольны отсутствием столовой в том корпусе, где проводится большая часть занятий (6-й учебный корпус, расположенный у станции метро «Площадь Мужества»), маленьким помещением буфета в соседнем учебном корпусе (9-й корпус) и неудобным расположением других пунктов питания. Данная проблема обусловлена географической удаленностью корпусов ГИ от корпусов основного кампуса СПбПУ, находящегося у станции метро «Политехническая», а также малой площадью помещений 6-го учебного корпуса, не соответствующего потребностям расширяющегося ГИ.

Таким образом, анкетирование позволило установить высокую удовлетворенность студентов качеством образования в магистратуре ГИ СПбПУ. В то же время были выявлены такие области для улучшения в сфере обеспечения качества образования, как сопровождение учебного процесса (конкретно – организация пунктов питания), а также организация производственной практики и НИР студентов.

Данное исследование носит предварительный характер, и в дальнейшем методика оценки уровня удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон качеством образования в магистратуре СПбПУ будет усовершенствована и дополнена вычислением индексов удовлетворенности и ряда других параметров. Кроме того, представляется рациональным внедрение идеи румынских исследователей о необходимости отдельной оценки удовлетворенности качеством образовательного процесса студентов с разной академической успеваемостью [11]. Гендерный критерий, рассматриваемый в ряде зарубежных работ, в нашем случае интереса не представляет, поскольку в магистратуре ГИ СПбПУ учатся преимущественно девушки. Однако этот критерий может быть включен в методику оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством образования в магистратуре других подразделений СПбПУ.

Подводя итоги, следует еще раз подчеркнуть, что качество высшего образования, как многомерное понятие, включающее все функции и всю деятельность вуза, обуславливает

существование различных подходов и широкое разнообразие критериев его оценки. Однако несомненно, что одним из важнейших критериев оценки качества образования является удовлетворенность его потребителей и заинтересован-

ных сторон. Это подчеркивает необходимость дальнейшего совершенствования процедур и методик оценки уровня удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон образовательного процесса.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Александрова С.А., Лихтер А.М., Меркулов Д.И., Меркулова А.М.** Модернизация системы управления образовательным учреждением на основе принципов «бережливого производства» // Вестн. Астраханского гос. техн. ун-та. Сер. Экономика. 2013. № 1. С. 162–168.
2. **Елисеева Е.Н.** Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг на факультете управления // Вестн. Челяб. гос. ун-та. 2013. № 3 (294). Управление. Вып. 8. С. 107–110.
3. **Коница О.В., Мельникова Е.В.** Менеджмент качества в системе высшего образования // Фундаментальные исследования. 2006. № 7. С. 82–83.
4. **Концепция** Федеральной целевой программы развития образования на 2016–2020 годы. URL: <http://government.ru/media/files/mlorxfXbbCk.pdf> (дата обращения: 18.06.2015).
5. **Мингазова Д.Н.** Оценка качества услуг с позиций удовлетворенности потребителей // Вестн. Брян. гос. техн. ун-та. 2010. № 3 (27). С. 124–133.
6. **Политика** в области качества СПбПУ. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2014.
7. **Цели** в области качества по образовательной деятельности СПбПУ на 2014/15 учебный год. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2014.
8. **Deming W.E.** The New Economics: For Industry, Government, Education. MIT, 1993.
9. **Francis D.E.** Lean and the learning organization in higher education // Canadian J. of Educational Administration and Policy. 2014. Iss. 157. Apr. 28.
10. **Higher Education in the Twenty-first Century. Vision and Action.** UNESCO. Paris. 5–9 Oct. 1998. Vol. I. Final Report. Paris, 1998. 136 p.
11. **Munteanu C., Ceobanu C., Bobâlcă C., Anton O.** An analysis of customer satisfaction in a higher education context // Int. J. of Public Sector Management. 2010. Vol. 23, iss. 2. Pp. 124–140.

СТЕПАНОВА Мария Михайловна – кандидат педагогических наук, доцент Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого.

Россия, 195251, Санкт-Петербург, Политехническая ул., 29
e-mail: info@terralinguistica.ru

ЧЁРНЕНЬКАЯ Людмила Васильевна – доктор технических наук, директор департамента менеджмента качества, профессор кафедры «Системный анализ и управление» Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого.

Россия, 195251, Санкт-Петербург, Политехническая ул., 29
e-mail: ludmila@qmd.spbstu.ru

M.M. Stepanova, L.V. Chernenkaya

STUDENT OPINION POLL AS A TOOL FOR ASSESSING CUSTOMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF EDUCATION ON MASTER'S DEGREE PROGRAMME "LINGUISTICS"

The article presents the assessment of students' satisfaction with the quality of Linguistics Master's education in the Institute of Humanities of Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University.



A questionnaire developed by the Quality Management Center has been used as a tool to assess the customer satisfaction. The following education quality parameters have been assessed: the quality of teaching, faculty's performance, organization of internship, organization and support of the educational process. The results of the survey have demonstrated the high level of students' satisfaction with the quality of Linguistics MA education in the Institute of Humanities. The highest level of customer satisfaction has been demonstrated in the following aspects: the quality of teaching (including separate cycles of academic disciplines), faculty's performance, the quality of organization and support of the educational process. At the same time, some areas for improvement have been detected in the quality of Master education in the Institute of Humanities, including support of the educational process in the area of organization of canteens in academic buildings. Other important areas for improvement are organization of students' internship and their research work.

QUALITY OF EDUCATION; MASTER'S DEGREE; EDUCATIONAL SERVICE CONSUMERS; EDUCATION PROCESS STAKEHOLDERS.

REFERENCES

1. Aleksandrova S.A., Likhter A.M., Merkulov D.I., Merkulova A.M. [Modernization of the system of management of an educational institution based on the principles economical production]. *Vestnik of Astrakhan State Technical University*. Ser. Economics, 2013, no. 1, pp. 162–168. (In Russ.)
2. Yeliseyeva Ye.N. [Evaluation of satisfaction of consumers of educational services in the field of management]. *Vestnik of Chelyabinsk State University*, 2013, no. 3 (294), Management. Pt. 8, pp. 107–110. (In Russ.)
3. Konina O.V., Melnikova Ye.V. [Quality management in system of higher education]. *Fundamental Research*, 2006, no. 7, pp. 82–83. (In Russ.)
4. *Kontseptsiya Federalnoy tselevoy programmy razvitiya obrazovaniya na 2016–2020 gody* [Concept of the Federal Targeted Programme of Education Development for 2016–2020]. Available at: <http://government.ru/media/files/mlorxfXbbCk.pdf> (accessed 18.06.2015).
5. Mingazova D.N. [Evaluation of quality of services based on customer satisfaction]. *Vestnik of Bryansk State Technical University*, 2010, no. 3 (27), pp. 124–133. (In Russ.)
6. *Politika v oblasti kachestva SPbPU* [SPbPU Quality Policy]. St. Petersburg, Polytechnical Univ. Publishing House, 2014. (In Russ.)
7. *Tseli v oblasti kachestva po obrazovatelnoy deyatelnosti SPbPU na 2014/15 uchebnyy god* [SPbPU Quality Objectives for 2014–2015]. St. Petersburg, Polytechnical Univ. Publishing House, 2014. (In Russ.)
8. Deming W.E. *The New Economics: For Industry, Government, Education*. MIT, 1993.
9. Francis D.E. Lean and the learning organization in higher education. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, 2014, iss. 157, Apr. 28.
10. *Higher Education in the Twenty-first Century. Vision and Action*. UNESCO. Paris. 5–9 Oct. 1998. Vol. I. Final Report. Paris, 1998. 136 p.
11. Munteanu S., Ceobanu C., Bobâlcă C., Anton O. An analysis of customer satisfaction in a higher education context. *International Journal of Public Sector Management*, 2010, vol. 23, iss. 2, pp. 124–140.

STEPANOVA Mariya M. — *Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University*.

Politekhnikeskaya ul., 29, St. Petersburg, 195251, Russia

e-mail: info@terralinguistica.ru

CHERNENKAYA Lyudmila V. — *Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University*.

Politekhnikeskaya ul., 29, St. Petersburg, 195251, Russia

e-mail: ludmila@qmd.spbstu.ru