

DOI: 10.18721/JHSS.9110  
УДК 378.1

### **СУБЪЕКТНЫЕ АСПЕКТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ (по материалам Центра социологических исследований СПбПУ)**

**А.Г. Танова, Л.И. Евсеева, Е.Г. Поздеева, И.Р. Тростинская**  
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,  
Санкт-Петербург, Российская Федерация

В статье отражены результаты проведенных Центром социологических исследований СПбПУ опросов мнений студентов об их удовлетворенности качеством получаемого образования. Анализируется готовность студентов выступать в роли субъекта оценки различных сторон образовательного процесса. Мониторинг удовлетворенности учащихся получаемым образованием основывается на развиваемой в вузе системе обратной связи, учитывающей роль студента как непосредственного участника и заинтересованного лица. Удовлетворенность образованием является областью взаимных ожиданий участников, что актуализирует анализ влияния поведенческих стилей преподавателей и студентов. Качество образования рассматривается как динамичный процесс конструктивного взаимодействия и как явление, система элементов которого поддается оценке с помощью измеряемых признаков. Мониторинг интегрированной оценки отражает удовлетворение потребностей и ожиданий, характеризующих состояние и тенденции развития образовательной среды. Проведенный опрос показал высокий уровень удовлетворенности учащихся получаемым образованием, что соответствует данным мониторинга по ведущим вузам. Одной из значимых позиций их недостаточной удовлетворенности является недостаток практики в программах вузов. Опрос показал слабую готовность студентов давать оценку качеству образования наряду с низким уровнем информированности о проводимых перспективных преобразованиях и открывающихся возможностях вуза. Результаты исследования могут служить основой для совершенствования образовательной политики университета, технологий информационного сопровождения образовательного процесса. Статья рекомендована преподавателям, научным сотрудникам, руководителям образовательных программ вузов.

**Ключевые слова:** образовательный процесс; университет; студент; мониторинговые технологии; качество образовательных услуг

**Ссылка при цитировании:** Танова А.Г. и др. Субъектные аспекты мониторинга удовлетворенности студентов качеством образования (по материалам Центра социологических исследований СПбПУ) // Научно-технические ведомости

СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2018. Т. 9, № 1. С. 90–101. DOI: 10.18721/JHSS.9110

**SUBJECTIVE ASPECTS OF MONITORING  
THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES  
(based on the materials of the SPbPU Center  
for sociological research)**

**A.G. Tanova, L.I. Evseeva, E.G. Pozdeeva, I.R. Trostinskaya**  
Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, St. Petersburg, Russian Federation

This article focuses on the results of sociological studies conducted among the Polytechnic University students regarding their satisfaction with the quality of education and whether university students were ready to be a subject of evaluation of different aspects of the educational process. Monitoring the satisfaction with education is based on the feedback system being developed in the university, which takes into account the student's role as a direct participant and an interested party. Satisfaction with education belongs to the sphere of mutual expectations of all participants, which makes analysis of the styles of behavior of university teachers and students all the more important. The quality of education is regarded both as a dynamic process of constructive interaction and as a phenomenon with a system of elements to study with measurable indicators. Monitoring the integrated assessment shows the process of needs and expectations meeting in the sphere of educational environment development. The survey conducted demonstrates a rather high level of satisfaction with education that corresponds to other universities' monitoring data. The practice-oriented aspects of education are considered to be one the most important indicators of insufficient satisfaction with education. The survey shows that students are not ready enough to assess the quality of education and that they are not sufficiently aware of the future transformations and new opportunities. The results obtained could be a basis for improving the university's educational politics and the information support technologies of the educational process. This paper is recommended for university teachers, researchers, heads of educational programmes.

**Keywords:** educational process; university; student; monitoring technologies; quality of education; satisfaction

**Citation:** A.G. Tanova, L.I. Evseeva, E.G. Pozdeeva, I.R. Trostinskaya, Subjective aspects of monitoring the quality of educational services (based on the materials of the SPbPU Center for sociological research), St. Petersburg State Polytechnical University Journal. Humanities and Social Sciences, 9 (1) (2018) 90–101. DOI: 10.18721/JHSS.9110

**Введение**

Масштабное внедрение новых информационных и коммуникативных технологий в сфере образования ставит перед вузами задачу более эффективно контролировать качество образовательного процесса и стремиться к наращиванию инновационного потенциала вуза. Мониторинговые технологии оценки качества образования сегодня включены в систему ме-

неджмента качества и являются показателем рейтинговой позиции вуза [1]. Но всё же пока остаются проблемы с отлаживанием системы действия мониторинга, причем эти проблемы лежат больше в плоскости субъектных аспектов, так как вытекают из недостаточной информированности студентов о возможностях, предоставляемых вузом для их профессионально-личностного развития, и психологической

неготовности учащихся дать комплексную адекватную оценку получаемому образованию.

### Цели исследования

Коммуникативной основой формирования оценки удовлетворенности является система обратной связи с учащимися, что достигается во многом с помощью социологических опросов [2]. Цель нашего исследования: опираясь на материалы опросов, проведенных Центром социологических исследований СПбПУ, проанализировать отношение студентов к качеству образования, получаемого в вузе, а также характеристики и показатели, отражающие готовность учащихся к роли субъекта оценивания.

В настоящее время накоплен богатый опыт мониторинговых исследований удовлетворенности студентов качеством образования, прежде всего в странах Западной Европы [3]. Мониторинг стал неотъемлемой стороной научного сопровождения практики управления образовательной организацией, правда, российским вузам в этой области еще многое предстоит освоить и усовершенствовать с учетом реформ и инноваций отечественного образования. Адекватность и результативность применяемой в системе мониторинга оценки качества образования зависит от того, как мы понимаем, *что* оценивается, и каков уровень компетенций тех, *кто* дает оценку. В этой связи актуальной проблемой становится изучение готовности субъектов оценивания – студентов – к оценочной деятельности. Развитие образовательной среды в сторону открытости, динамичности, более широкого внедрения современных интеллектуальных технологий и электронных форм должно способствовать формированию специалиста нового типа, готового к вызовам XXI в. [4]. Расширение спектра активности студентов в ходе освоения образовательных программ связано с получением навыков их участия в социологических опросах и мониторингах оценки качества образования.

По мнению А.С. Запесоцкого, основываясь на материалах многолетних опросов студентов Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов, можно отметить тот факт, что они затрудняются в оценке функционально-ролевого аспекта деятельности преподавателя (особенно его мотивационного влияния на личностное развитие) [5]. Учащиеся выделяют

доброжелательность и тактичность преподавателя (80 % случаев), что позволяет им характеризовать преподавателя как «располагающего к себе». Это подчеркивает взаимозависимость морально-этических и индивидуально-психологических аспектов в процессе оценивания преподавателя и его педагогической деятельности. Отчетливо видна взаимосвязь параметров «ясность изложения» и «поддержание интереса к предмету» (70 % случаев). Наиболее часто встречаются следующие характеристики преподавателя и его деятельности: тактичность, умение доступно изложить материал, строгость и требовательность.

Комплексная оценка качества и удовлетворенности является производной от функционирования в вузе обратной связи, позволяющей получить мнение студента о процессе обучения, которое основано на сформировавшемся у него представлении о преподавании, организации учебного процесса, поддержке со стороны преподавателей и кураторов в процессе обучения, а также в целом о действующей образовательной и коммуникативной среде. Опросы должны касаться того, как организован образовательный процесс, какова его инфраструктура, какие знания студенты получают, какие способности у них развиваются, насколько хорошо подготовлены учащиеся для профессиональной деятельности и для жизни, насколько эффективна поддержка со стороны преподавателей. Однако, по мнению профессора Н. Lee [6], требуется взвешенный профессиональный подход, чтобы принять за основу мнения студентов о качестве получаемого образования. Социологическая ценность получаемых в ходе опросов студенческих оценок раскрывается в трех аспектах:

1) студент способен дать характеристику происходящим внутренним процессам, так как он их непосредственный участник;

2) это первичные социологические данные, не опосредованные другими отчетными документами;

3) эти данные сформулированы недавними бывшими абитуриентами, они ценностно и эмоционально «заряжены» и могут представлять интерес для потенциальных абитуриентов.

Поскольку эффективность деятельности образовательных организаций зависит от удовлетворения запросов потребителей, необходимо постоянно отслеживать динамику

потребностей, интересов студентов, чтобы соответствовать их требованиям и стремиться превзойти ожидания [7].

### Методология

Методологическая основа работы представлена научными подходами к модели удовлетворенности студентов качеством образования, включающей элементы условий, процессов, качества участников, влияния образовательной среды и внедрения инноваций. Оценка удовлетворенности строится на основании признания существования конструкторов качества как элементов системы в представлениях студентов, на выявление которых направлены социологические исследования. От четкости и интегрированности сложившейся виртуальной системы представлений студентов и от их способности дать оценку реальности с позиций этой системы зависит исследовательский результат, который будет служить ориентиром для принятия управленческих решений по совершенствованию образовательного процесса в вузе. В данной работе использованы методы системного и сравнительного анализа. Эмпирическую базу составляют социологические данные, полученные методом онлайн-анкетирования.

### Результаты исследования

Ведущей компонентой, лежащей в основе оценки качества образования, является удовлетворенность студентов, в которой находит отражение специфика условий и реализуемых процессов. Образовательный процесс находится в зоне воздействия взаимных ожиданий. Взаимодействия между преподавателем и студентом — это всегда система сложных динамических взаимных воздействий участников (субъектов) образовательного процесса, которые включены в общую деятельность, ориентированную на достижение совместных целей и реализацию интересов познания различных аспектов профильного профессионального образования. По мере расширения данного взаимодействия строится и поддерживается определенная структура межличностных отношений. Поэтому для успешного достижения образовательных целей и обеспечения качества необходимо стремиться к наиболее полному пониманию всей сложной системы ожиданий и мотивов студента, явных и скрытых. Это усложняет задачу преподавателя,

который должен быть также ориентирован на удовлетворение «невывказанных» пожеланий студентов, что повышает значимость социологических опросов, позволяющих глубже заглянуть в скрытую область мотивационной сферы студенчества.

Заметное влияние при оценке складывающихся учебно-образовательных взаимодействий (преподаватель — студент) оказывает стиль общения. Согласно идеям В.А. Кан-Калика, наиболее представленными в коммуникативной сфере образовательной организации являются пять стилей педагогического общения [8]:

- общение, строящееся на основе высоких профессиональных установок педагога;
- общение на основе дружеского расположения;
- общение-дистанция (самый распространенный тип педагогического общения);
- общение-устрашение (как негативная форма общения);
- общение-заигрывание (свойственно молодым преподавателям, стремящимся к популярности).

Особенно востребованной сегодня оказывается реализуемая не всеми стилями педагогического общения педагогическая функция фасилитации, позволяющая преподавателю каждый раз гибко направлять общение в конструктивное русло, что особенно ценится современными студентами [9]. Реализация данной функции основывается на таких качествах, как доверие, эмпатия, открытость, истинность и др. Отличительной чертой *преподавателя-фасилитатора* является его нацеленность на оказание педагогической помощи, а также поддержки учащимся для повышения продуктивности и креативности в деятельности не только отдельного студента, но и коллектива студентов. *Преподаватель-консультант* сконцентрирован на деятельности, направленной на решение какой-то конкретной задачи или проблемы, и его главная функция — консультирование. *Преподаватель-модератор* лучше других раскрывает потенциальные возможности студента, его способности, направляет процесс формирования его идентичности и имиджа. *Преподаватель-тьютор* выступает в роли личного наставника, который обеспечивает индивидуализацию образования студентов. Он участвует в разработке индивидуальных и

групповых заданий, организует обсуждение актуальных проблем. *Преподаватель-тренер* помогает учащимся овладеть мастерством в будущей профессиональной деятельности, апеллируя к системе базовых и практических знаний, навыков, умений.

Такой стилистический и ролевой набор, функционально предусмотренный для преподавателя, акцентирует проблему конструирования потребностей и ожиданий учащегося, так как в освоении учебной программы современного уровня, отвечающей высоким требованиям качества, студент сталкивается с системой проблем, для решения которых он нуждается в общении с преподавателями, представленными во всех перечисленных выше ролях.

В основе учебно-познавательного взаимодействия между преподавателем и студентом со стороны учащегося доминантными по силе влияния выступают субъективные факторы: уровень знаний, профессиональная направленность, уровень учебной и учебно-профессиональной самооэффективности, определенные социально-психологические условия воспитания. Субъектная сторона преподавателя строится на основе уровня его профессиональной компетентности [10]. Применение мониторинговых методик позволяет учесть уровень ожиданий студентов от научно-преподавательской работы преподавателя и уровень потребности учащихся в учебно-познавательном взаимодействии с преподавателем. Комбинации высокого, среднего и низкого уровня значений данных критериев дают основания выделить как типы поведения студентов в учебно-познавательном взаимодействии с преподавателем, так и три типа их психологической готовности к будущей деятельности:

- 1) некомпетентный (низкий уровень);
- 2) среднекомпетентный (средний уровень);
- 3) компетентный (высокий уровень).

Важными выводами, показывающими влияние компетентности на удовлетворенность качеством образования, являются следующие:

- наибольший процент удовлетворенности качеством образования приходится на среднекомпетентных студентов;
- компетентные учащиеся стремятся к диалогу с преподавателем, вступают в межличностный контакт, поэтому они более требовательны к ролевым аспектам преподавательской

деятельности и разнообразию взаимодействия с преподавателем;

- высокий уровень потребности во взаимодействии и высокий уровень психологической готовности к нему обуславливают более высокие требования к преподавателю и соответственно способствуют более низкой (взвешенной) оценке деятельности преподавателя [Там же. С. 23].

Данные наработки мониторинговых исследований подтверждают необходимость более глубокого учета субъектной составляющей мониторинговых опросов по качеству образования.

**Проблема качества образования.** Качество образования можно рассматривать как систему, которая складывается из двух составляющих: качества обучения и качества результата получаемого образования [11]. Поэтому важный ориентир совершенствования образовательного процесса — это выявление компонентов и затем формирование показателей качества образовательных услуг.

Качество образования можно понимать как способность вузов в ходе реализации программ обучения в полной мере удовлетворять потребности и ожидания непосредственных потребителей и других заинтересованных лиц и сторон, а также в контексте современных конкурентных условий значительно опережать эти требования. Его можно также трактовать как динамичный процесс конструктивного взаимодействия, где заявленная ценность/результат реализуется для всех заинтересованных сторон. В то же время качество образования выступает как явление, и его измеряемые компоненты — это характеристики, компетенции студентов; характеристики преподавательского состава и персонала образовательной организации, реализующих образовательный процесс в определенных материально-технических условиях; характеристики самого образовательного процесса (зависят от применяемых обучающих технологий); степень удовлетворенности студентов.

Специфика формирования качества образования в вузе складывается в результате воздействия в комплексе таких важных особенностей, как массовость и публичность образования, соучастие в процессе самого обучающегося, регулирование уровня складывающегося качества со стороны образовательной организации, мно-

жественность эффектов. Следует принимать во внимание тот факт, что в определенном смысле конечным потребителем становится работодатель, который обеспечивает преобразование полученных компетенций работника в ходе его трудовой деятельности в экономический результат.

Наиболее значимыми направлениями мониторинга в сфере образования сегодня становятся разработка комплексных методик и инструментария социологических опросов, определение показателей, отражающих оценку качества внешними потребителями (абитуриентами, родителями, работодателями). Применение мониторинга дает возможность провести измерение показателей качества преподавания, находящихся в тесной взаимосвязи с показателями, отражающими уровень освоения студентами образовательных программ [12].

Центр менеджмента качества в СПбПУ в 2015 г. провел исследование по оценке качества образования, в котором приняли участие магистранты гуманитарного института. Они должны были дать оценку качества преподавания в вузе, работы преподавательского состава, организации и проведения производственной практики, научно-исследовательской работы студентов, организации и обеспечения учебного процесса [13]. Анкетный опрос магистрантов позволил установить, что 68 % из них удовлетворены качеством обучения, 28 % дали ему среднюю оценку. При этом магистры-политехники актуализировали проблему организации производственной практики, что и явилось впоследствии фокусом организационно-управленческих изменений.

Показатель удовлетворенности несет в системе показателей качества образовательных услуг особую нагрузку: он позволяет сформировать обобщенное мнение о том, как организационно-функциональная сторона образовательного процесса способствует удовлетворению потребностей и ожиданий. Удовлетворенность обучением в вузе представляется параметром, характеризующим процесс профессиональной социализации студента. В модели удовлетворенности обучением находит выражение удовлетворенность социальным статусом, получаемой профессией/специальностью/квалификацией, содержанием образовательного процесса [14].

По данным социологического опроса первокурсников Сибирского государственного технического университета, студенты достаточно адекватно оценивают особенности обучения в вузе по сравнению со школой и видят специфику обучения в университете прежде всего в росте самостоятельности, артикулируя при этом потребность в свободном проявлении активности в учебное и внеучебное время [15]. Актуальной тенденцией становится создание условий для становления самоактуализирующейся, креативной личности. В первую очередь к таким условиям относится свобода. Общество и государство, гарантируя свободу выбора в сфере образования, с одной стороны, способствуют удовлетворению интересов и потребностей самой личности и заинтересованных лиц и служб, с другой — обеспечивают условия формирования личной ответственности и саморазвития у студентов.

**Субъектные проблемы оценки качества образования (по результатам опросов Центра социологических исследований СПбПУ.** В мае 2017 г. в Санкт-Петербургском политехническом университете Петра Великого проводился опрос студентов, направленный на измерение их удовлетворенности качеством образовательных программ, реализуемых в вузе. В нем приняли участие 4040 учащихся, являющихся представителями всех институтов, входящих в состав СПбПУ [16]. Оценка удовлетворенности студентов качеством обучения строилась на анализе комплекса параметров, а также с учетом:

- степени соответствия обучения по направлению/специальности ожиданиям учащихся;
- намерения студентов трудоустроиться согласно полученной квалификации/специальности;
- возможностей творческого развития и самореализации учащихся, приобретения ими релевантных рыночной ситуации знаний и навыков;
- наличия условий широкого и адекватного информационного сопровождения, а также поддержки студентов со стороны преподавателей и сотрудников университета;
- наличия достаточной материально-технической базы;
- удовлетворенности учащихся организацией учебного процесса;

- создания комфортной и развивающей среды для широкого общения.

Путем опроса предполагалось выявить влияние таких важных факторов, как высокий престиж университета, научная направленность обучения, практико-ориентированные программы, возможность изучать иностранные языки, знакомство с интересными людьми и участие в проектах. Это те параметры образования, которые обозначены как приоритетные для ведущих вузов, и в то же время именно они особо ценятся молодежью, стремящейся к успешной карьере в рыночном пространстве. Особое внимание в анкетном опросе было уделено показателю информированности студентов, который отражает не только степень включенности учащихся в образовательный процесс, но и определяет качество работы образовательных подразделений, деятельность руководителей образовательных программ.

Опрос показал, что 66 % респондентов удовлетворены качеством получаемого в СПбПУ образования и образовательной программы (см. рис. 1).

Согласно результатам опроса, 65 % респондентов считают, что обучение соответству-

ет их ожиданиям; 68 % имеют представление, кем они могут работать после окончания вуза; 64 % после окончания университета собираются работать по специальности и 82 % подтвердили факт сознательного выбора направления подготовки/специальности. Эти данные демонстрирует тот факт, что более 2/3 студентов университета реализуют стратегию практико-ориентированного обучения, приобретая в рамках своей специализации востребованные на рынке знания, умения и навыки.

Внеучебная активность студенческой молодежи отражает удовлетворенность получаемым образованием. Исследование показало, что организацией досуговой деятельности студентов в целом довольны 36 % опрошенных (оценили ее на 4–5 баллов), 34 % дали ей оценку 2–3 балла и 30 % – 1 балл и менее. Согласно данным опроса, студенты недостаточно высоко оценивают уровень материально-технической оснащенности вуза: оценки этого параметра находятся в среднем в интервале от 2 до 3 баллов. Это свидетельствует о том, что, располагая кредитом доверия со стороны студентов (престиж университета и уровень получаемого в нем образования на 4–5 баллов оценили соответственно 80 и 58 % опрошенных), вуз должен повысить внимание к материально-технической составляющей (см. таблицу).

Другой важный аспект, на который следует обратить особое внимание, – это информационное сопровождение образовательного процесса. Опрос выявил недостаток информированности студентов о новых возможностях, связанных с электронными и дистанционными формами обучения, активным внедрением в учебный процесс проектной деятельности. Студенты отметили и высокую потребность в консультативной помощи, тьюторском сопровождении, над чем уже активно ведется работа с начала нового учебного года.

В целом комплексная характеристика полученной оценки качества образовательных услуг вывела на важную проблему учета подготовленности субъектов оценивания. Недостаток информированности и несформированность аналитических навыков позволяют предположить недостаточный уровень зрелости студентов как в решении проблем постановки собственных целей и достижении желаемых результатов, так и в формулировании оценки получаемого



Рис. 1. Результаты ответа респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством образования в СПбПУ?»

Fig. 1. Satisfaction of students with the quality of education

**Оценка студентами СПбПУ различных аспектов образовательной деятельности университета по 5-балльной системе, %**

**Assessment of various aspects of educational activity of the university (by points, in %)**

	0–1 балл	2–3 балла	4–5 баллов
Уровень образования	7	35	58
Престиж университета	5	15	80
Преподавательский состав	5	29	57
Информационно-библиотечный комплекс	10	22	68
Состояние социально-культурной инфраструктуры	25	33	43
Состояние спортивных залов и сооружений	27	41	32
Состояние аудиторий	18	49	33
Оснащенность материально-техническим оборудованием	16	45	39
Организация досуговой деятельности студентов	30	34	36

образования. В опросах заметное место занимает позиция «Затрудняюсь ответить», встречаются противоречивые ответы. Настораживает большой удельный вес ответов, относящихся к неуверенной позиции. Так, для сравнения, в результатах социологического опроса среди студентов Российского государственного профессионально-педагогического университета оценка достигнутого уровня освоения образовательных программ тоже содержит элемент неопределенности: 79 % опрошенных студентов не смогли ответить на этот вопрос и только 5 % оценили данный показатель как отличный, а 12 % – как хороший [17].

Остается актуальной проблемой и выявление ожиданий студентов. Так, 40 % респондентов в СПбПУ затруднились с ответом на вопрос, имели ли они ожидания по отношению к обучению специальности на первом курсе, а 22 % ответили, что их не имели (см. рис. 2).

Также существует разрыв (примерно в 2 раза) между тем, как оправдались ожидания в целом по качеству теоретического образования и получению практических навыков. На вопрос о том, получали ли студенты помощь от руководителей образовательных программ или



*Рис. 2.* Результаты ответа респондентов на вопрос: «Были ли у Вас ожидания от получаемой специальности на первом курсе?»

*Fig. 2.* Expectations from the obtained specialty in the first year

представителей кафедры в выборе элективных дисциплин и в решении других вопросов, положительно ответили только 24 % респондентов, что свидетельствует о недостаточной информационной работе и коммуникативных проблемах. Недостаточную осведомленность показывает и ответ на вопрос о том, используются ли электронные курсы в рамках освоения направления: студентами почти с одинаковым значением (51 % / 49 %) были даны положительный и отрицательный ответы. Более 80 % студентов (из 254 опрошенных) оказались не осведомлены об условиях получения финансовой поддержки студентами, принимающими участие в академическом обмене, и о том, куда можно обратиться желающим участвовать в программе академической мобильности. Осторожное отношение студентов было продемонстрировано и к дистанционным образовательным технологиям (40 % отрицательно относятся к их использованию, 34 % затруднились ответить), что, очевидно, связано с низким уровнем информированности о возможностях, перспективах и роли дистанционного образования (см. рис. 3).

Наряду с этим показательным является и такой момент: студентов попросили назвать фамилию руководителя их образовательного направления, и это вызвало очевидное затруднение, так как процент назвавших фамилии ру-



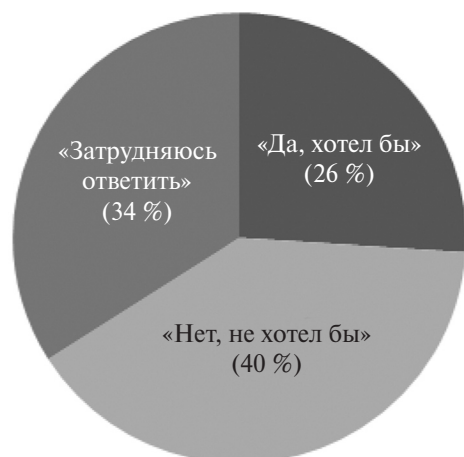


Рис. 3. Результаты ответа респондентов на вопрос: «Хотели бы Вы, чтобы преподавание некоторых дисциплин велось у Вас с использованием дистанционных образовательных технологий?»

Fig. 3. Assessment of the needs of students in distance education technologies

ководителей, особенно по некоторым направлениям, минимальный.

Показательно и то, что многие аспекты выявленных проблем совпадают с данными мониторинга по ведущим вузам (входят в ТОП-25), который с декабря 2016-го по февраль 2017 г. проводила компания Changellenge. Исследование касалось степени удовлетворенности студентов качеством получаемого или уже полученного ими образования. Опрос показал, что уровень обучения в целом соответствует ожиданиям учащихся, однако более половины респондентов пожаловались на недостаток практики в программах вузов. При этом самую высокую оценку образованию дали первокурсники, а к старшим курсам количество удовлетворенных качеством обучения уменьшается [18]. Данные опросов подтверждают волновую тенденцию удовлетворенности обучением: сначала снижение (от конца первого курса к третьему-чет-

вертому), а затем возрастание (в магистратуре). С этим необходимо считаться при проведении мероприятий по корректировке образовательного процесса и внедрению инноваций.

### Заключение

Мониторинг качества получаемого образования остается одним из наиболее эффективных каналов налаживания обратной связи, установления двусторонней коммуникации между всеми участниками образовательного процесса. Следовательно, вузу как инициатору данного коммуникационного взаимодействия нужно учитывать, что в ходе исследования оценки качества образования придется сталкиваться с проявлениями недостаточной готовности студентов выступать в роли субъекта оценки, а значит, решение проблемы формирования культуры участия в социологических исследованиях требует дополнительных усилий. Что касается недостаточной готовности студентов выступать в роли субъектов оценивания качества образования, то здесь можно отметить, что мнения, полученные в результате опроса, содержат именно непосредственную оценку предмета исследования со стороны респондентов, их отношение к изучаемой проблематике, а значит, обладают достаточной ценностью для исследователя.

Для совершенствования системы мониторинга удовлетворенности студентов качеством образования необходимо усилить коммуникативную составляющую образовательного процесса в университете, так как именно информированность студентов о процессе, целях и задачах мониторинговых технологий позволит им с большей готовностью выступать в роли субъекта оценивания. Налаживание системы мониторинговых оценок качества образования, образовательного процесса, а также развитие постоянных каналов обратной связи со студентами будет выступать одним из условий формирования их коммуникативной компетентности.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Никитина Н.Ш., Валеев М.А., Щеглов М.А. Управление качеством образования. Системный подход // Системы управления качеством: проектирование, организация, методология: матер. X симпозиума «Квалиметрия человека и образования: методология и практика». Кн. 4 / под науч. ред. Н.А. Селезнёвой,

А.И. Субетто. М.: Изд-во Исслед. центра проблем качества подготовки специалистов, 2002. С. 17–29; Брызгалова Е.В. Проблемы оценки качества образования: теория и практика. URL: <http://www.chem.msu.ru/rus/books/2012/science-education-2012/124.pdf> (дата обращения: 12.01.2018).

2. **Бессонов К.А.** Обратная связь в педагогическом взаимодействии преподавателя и студента // *Juvenis scientia*. 2016. № 2. С. 86–89. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obratnaya-svyaz-v-pedagogicheskomvzaimodeystvii-prepodavatelya-i-studenta> (дата обращения: 12.01.2018).
3. **Зотова В.А.** Международный опыт участия студентов в оценке качества образования // *Креативная экономика*. 2017. Т. 11, № 3. С. 303–314. DOI: 10.18334/ce.11.3.37707.
4. **Поздеева Е.Г.** Образовательная среда как фактор формирования профессионала нового типа // *Соврем. образование: актуальные вопросы, достижения и инновации: сб. ст. победителей VIII Международ. науч.-практ. конф.* 2017. С. 192–194. URL: [https://elibrary.ru./autor\\_items.asp?authorid=626547](https://elibrary.ru./autor_items.asp?authorid=626547) (дата обращения: 12.01.2018).
5. **Запесоцкий А.С., Санкин Л.А., Викторенков С.В.** Преподаватель глазами студентов. URL: <https://www.gup.ru/uni/rektor/113.pdf> (дата обращения: 12.01.2018).
6. **Lee H.** Getting student satisfaction. *The Guardia*. URL: <https://www.theguardian.com/education/2001/nov/27/students> (дата обращения: 12.01.2018).
7. **Казакова И.А.** Показатели качества образовательных услуг вуза // *Науч.-метод. электрон. журн. «Концепт»*. 2016. Т. 11. С. 2901–2905. URL: <http://e-koncept.ru/2016/86613.htm> (дата обращения: 12.01.2018).
8. **Кан-Калик В.А.** Основы профессионально-педагогического общения. *Грозный*, 2005. 531 с.
9. **Татаренкова И.А., Кибец В.Н.** Преподаватель как фасилитатор инновационного образовательного процесса в вузе // *Соврем. проблемы науки и образования*. 2015. № 1–1. URL: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=18086> (дата обращения: 14.01.2018).
10. **Сняданко И.И.** Оценка студентами учебно-познавательного взаимодействия с преподавателями в контексте психологической готовности к будущей профессионально-управленческой деятельности // *Научный диалог: Педагогика. Психология*. 2014. № 6 (30). С. 15–26.
11. **Shah M., Nair C., Richardson J.** Measuring and enhancing the student experience. Cambridge: Chandos Publ., 2017. 188 p.
12. **Чандра М.Ю.** Технология мониторинга качества преподавания в вузе // *Дискуссия*. 2014. № 4 (45). URL: <http://www.journal-discussion.ru/publication.php?id=1091> (дата обращения: 10.01.2018).
13. **Степанова М.М., Чёренькая Л.В.** Анкетирование студентов как инструмент оценки удовлетворенности потребителя качеством образования в магистратуре по направлению «Лингвистика» // *Научно-технические ведомости СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки*. 2015. № 4 (232). С. 175–181. DOI: 10.5862/JHSS.232.21.
14. **Ядов В.А.** Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. М.: Добросвет : Университет, 1998. 596 с.
15. **Андрюченко А.В.** Удовлетворенность первокурсников процессом обучения в вузе // *J. of Siberian Medical Sciences*. 2007. No.1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-pervokursnikov-protsessom-obucheniya-v-vuze> (дата обращения: 12.01.2018).
16. **Политех** глазами студентов: образование, наука, политика: альм. социол. исследований 2016–2017 гг. / сост. Л.В. Панкова, И.Р. Тростинская, Е.Г. Поздеева, А.Г. Танова; под ред. Е.М. Разинкиной. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2017. 142 с.
17. **Котова С.С., Хасанова И.И.** Проблема оценки качества образования глазами студентов как фактор инновационного развития высшего образования // *Путь науки*. 2016. № 8 (30). С. 80–82. URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1597677> (дата обращения: 12.01.2018).
18. **Вышка** вошла в ТОП-3 по уровню удовлетворенности студентов обучением. URL: <https://career.hse.ru/news/207326133.html> (дата обращения: 15.02.2018).

**Танова Анна Гераклитовна**  
E-mail: [tanovaann@mail.ru](mailto:tanovaann@mail.ru)

**Евсеева Лидия Ивановна**  
E-mail: [l.evseeva@mail.ru](mailto:l.evseeva@mail.ru)

**Поздеева Елена Геннадиевна**  
E-mail: [elepozd@mail.ru](mailto:elepozd@mail.ru)

**Тростинская Ирина Рафаиловна**  
E-mail: [irtrost@mail.ru](mailto:irtrost@mail.ru)

*Статья поступила в редакцию 24.01.2018 г.*

## REFERENCES

- [1] N.Sh. Nikitina, M.A. Valeev, P.E. Shcheglov, [Quality management of education. The system approach], in: *Sistemy upravleniya kachestvom: proyektirovaniye, organizatsiya, metodologiya* [Quality management systems: design, organization, methodology]. Materials of the X symp. [“Human and Education Qualifications: Methodology and Practice”], b. 4, N.A. Selezneva, A.I. Subetto (Ed.). Research Center for Quality Problems in Training Specialists Publ., Moscow, 2002, pp. 17–29; E.V. Bryzgalina, [Problems of assessing the quality of education: theory and practice]. Available at: <http://www.chem.msu.ru/rus/books/2012/science-education-2012/124.pdf> (accessed 12.01.2018).
- [2] K.A. Bessonov, [Feedback in pedagogical interaction between teacher and student], *Juvenis scientia*, 2 (2016) 86–89. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/obratnaya-svyaz-v-pedagogicheskomyzaimo-deystvii-prepodavatelya-i-studenta> (accessed 12.01.2018).
- [3] V.A. Zotova, [International experience of participation of students in the evaluation of the quality of education], *Creative economics*, 11 (3) (2017) 303–314. DOI: 10.18334/ce.11.3.37707.
- [4] E.G. Pozdeeva, [The educational environment as a factor in the formation of a new type of professional], in: *Sovremennoye obrazovaniye: aktual'nyye voprosy, dostizheniya i innovatsii* [Contemporary education: topical issues, achievements and innovations: collection of articles of the winners of the VIII Intern. scientific and practical conf. ], 2017, pp. 192–194. Available at: [https://elibrary.ru/autor\\_items.asp?authorid=626547](https://elibrary.ru/autor_items.asp?authorid=626547) (accessed 12.01.2018).
- [5] A.S. Zapesotskiy, L.A. Sankin, S.V. Viktorenkova, [The teacher through the eyes of students]. Available at: <https://www.gup.ru/uni/rektor/113.pdf> (accessed 12.01.2018).
- [6] H. Lee, Getting student satisfaction, *The Guardian*. Available at: <https://www.theguardian.com/education/2001/nov/27/students> (accessed 12.01.2018).
- [7] I.A. Kazakova, [Indicators of quality of educational services of the university], *Scientific and methodical electronic magazine “Concept”*, 11 (2016) 2901–2905. Available at: <http://e-koncept.ru/2016/86613.htm> (accessed 12.01.2018).
- [8] V.A. Kan-Kalik, *Osnovy professional'no-pedagogicheskogo obshcheniya* [Fundamentals of professional and pedagogical communication], Grozny, 2005.
- [9] I.A. Tatarenkova, V.N. Kibetz, [The teacher as a facilitator of the innovative educational process in the university], *Modern problems of science and education*, 1–1 (2015). Available at: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=18086> (accessed 12.01.2018).
- [10] I.I. Snyadanko, [Students’ assessment of educational and cognitive interaction with teachers in the context of psychological readiness for future professional and managerial activities], *Scientific dialogue: Pedagogy. Psychology*, 6 (30) (2014) 15–26.
- [11] M. Shah, C. Nair, J. Richardson, *Measuring and enhancing the student experience*, Chandos Publ., Cambridge, 2017.
- [12] M.Yu. Chaydra, [Technology monitoring of the quality of teaching in the university], *Discussion*, 4 (45) (2014). Available at: <http://www.journal-discussion.ru/publication.php?id=1091> (accessed 12.01.2018).
- [13] M.M. Stepanova, L.V. Chernenkaya, [Questioning of students as a tool for assessing customer satisfaction with the quality of education in the Master’s program in the direction of “Linguistics”], *St. Petersburg State Polytechnical University Journal. Humanities and Social Sciences*, 4 (232) (2015) 175–181. DOI: 10.5862/JHSS.232.21.
- [14] V.A. Yadov, *Strategiya sotsiologicheskogo issledovaniya. Opisanie, ob’asnenie, ponimaniye sotsial’noy real’nosti* [Strategy of sociological research. Description, explanation, understanding of social reality], Dobrosvet, University Publ., Moscow, 1998.
- [15] A.V. Andrienko, [Satisfaction of first-year students at the university], *J. of Siberian Medical Sciences*, 1 (2007). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-pervokursnikov-protsessom-obucheniya-v-vuze> (accessed 12.01.2018).
- [16] *Politekh glazami studentov: obrazovaniye, nauka, politika. Al'manakh sotsiologicheskikh issledovaniy 2016–2017* [Polytech with eyes of students: education, science, politics. Almanac of sociological research 2016–2017 year], Compiled by: L.V. Pankova, I.R. Trostinskaya, E.G. Pozdeeva, A.G. Tanova; ed. E.M. Razinkinoy, Publ. House Polytechnic Univ., St. Petersburg, 2017.
- [17] S.S. Kotova, I.I. Hasanova, [The problem of assessing the quality of education through the eyes of students as a factor in the innovative development of higher education], *The Way of Science*, 8 (30) (2016) 80–82. Available at: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1597677> (accessed 12.01.2018).
- [18] [The tower entered TOP-3 in terms of students’ satisfaction with training]. Available at: <https://career.hse.ru/news/207326133.html> (accessed 12.02.2018).

**Tanova Anna G.**

E-mail: tanovaann@mail.ru

**Evseeva Lidiya I.**

E-mail: l.evseeva@mail.ru

**Pozdeeva Elena G.**

E-mail: elepozd@mail.ru

**Trostinskaya Irina R.**

E-mail: irtrost@mail.ru

*Received 24.01.2018.*

© Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018