

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

А.К.Субаева, А.Н.Фасахутдинова, М.В.Постнова

Ульяновская государственная сельскохозяйственная академия им.П.А.Столыпина

Уровень качества образовательного процесса в вузе определяется представлением о нём значительного числа потребителей: студентов и родителей, организации и государства, начального и среднего специального учебного заведения, персонала, как профессорско-преподавательского, так и обслуживающего, Министерства образования России и социальной инфраструктуры. Следует отметить, что многие участники образовательного процесса, с одной стороны, заинтересованы в качестве высшего образования, с другой – сами влияют на какие-либо аспекты. С целью выявления потребностей заинтересованных сторон и изучения удовлетворенностью качеством профессионального образования можно применять маркетинговое исследование по направлениям деятельности учебного заведения. Методы проведения количественного исследования потребителей бывают разные (таблица 1).

Таблица 1 – Характеристика методов проведения количественного исследования потребителей

Метод	Основной элемент	Преимущества	Недостатки
Персональное интервью	Беседа по вопросам анкеты и отражение ответов (интервью на работе, на дому у потребителя, уличные)	Эффективность в получении информации путем установления взаимопонимания, возможности разъяснить суть вопроса	Наиболее дорогой способ сбора информации; требуется высокая квалификация интервьюера; сложная географическая доступность
Телефонное интервью	Беседа по телефону (рабочему или домашнему) и отражение ответов в анкете	Наиболее быстрый и недорогой способ сбора информации, позволяет собрать достаточный объем качественной информации. Высокая географическая доступность респондентов.	Ограниченность в обеспечении опроса выборки (24% с первой попытки); ограниченное время интервью – не более 10-15 мин. Ограниченность в формулировке вопросов – они должны быть короткими и простыми.
Анкетирование респондентов	Заполнение анкеты, полученной по почте, факсу, раздача в различных местах	Самый дешевый способ сбора информации, отсутствие риска навязывания мнения интервьюера, гарантия анонимности, наиболее результативный способ исследования внутренних потребителей	Неопределенность получения информации по срокам, невысокий процент ответов. Требуется тщательная подготовка коротких вопросов анкеты для получения качественной информации, слабая управляемость процессом анкетирования.

Исходя из вышеперечисленных методов проведения количественного исследования потребителей, наиболее результативным способом является анкетирование.

В пилотажном исследовании 2010 года приняли участие 441 абитуриент, 329 студентов-первокурсников, 424 студента-четверокурсника, 536 выпускников, 141 работодатель. Для полной картины маркетингового исследования рассмотрим динамику результатов за три года.

Из числа опрошенных абитуриентов на вопрос «Кто повлиял на твой выбор вуза и специальности?» 40,5% респондентов ответили, что именно родители и родственники выступили в качестве «советчиков», и 39,0% абитуриентов сделали выбор самостоятельно, так как специальность нравится с детства. Результаты анкетирования по этим показателям практически одинаковы в сравнении с прошлым учебным годом.

У абитуриентов увеличивается мотивация выбора специальностей инженерного и биотехнологического профилей и наблюдается уменьшение интересов респондентов к специальностям факультета ветеринарной медицины (с 52,8% до 31,8%), экономического (с 40,6% до 34,0%) и агрономического (с 46,4% до 25,0%) факультетов.

По результатам мониторинга прослеживается ряд постоянных обстоятельств, которые играют немаловажную роль в выборе вуза и специальности абитуриентами за последние три года:

- «это связано с моей мечтой» (27,7%, 24,3%, 25,4% – четверть респондентов мечтали учиться в вузе и по этой специальности);
- «удачно устроить личную жизнь» (32,0%, 27,9%, 18,1% – наблюдается тенденция понижения);
- «стоимость обучения ниже, чем в других вузах» (16,6%, 18,8%, 17,9%).

Среди факторов, содействующих адаптации студентов-первокурсников к учебному процессу важное значение имеют впечатления о первых занятиях. Респондентам было предложено поделиться ими (табл. 2).

Таблица 2 – Распределение мнений респондентов о первых учебных занятиях за три последних года

Мнения	2007-2008 учебный год		2008-2009 учебный год		2009-2010 учебный год	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Первые лекции прослушала(а) с интересом	110	41,8	224	42,0	167	50,8
Понял(а), что моего кругозора недостаточно, чтобы осваивать учебные дисциплины	28	10,7	48	9,0	42	12,8
На первых занятиях столкнулся(лась) с трудностями в усвоении содержания лекций	35	13,3	62	11,6	33	10,0
Лекции излагаются четко, понятно, с использованием ярких примеров, аргументов, это поможет мне учиться	56	21,3	95	18,0	74	22,5
Мне нравится, что нам все разъясняют и рассказывают о перспективах достижений	35	13,3	62	11,6	47	14,3
Ничего особенного первые занятия для меня не дали	20	7,6	43	8,0	28	8,5
Думаю, что учеба будет малоинтересной и трудной	10	3,8	16	3,0	7	2,1

На основании данных таблицы видно, что у 50,8% (на 8,8% больше, чем в прошлый учебный год, наблюдается положительная тенденция) студентов первые лекции вызвали интерес.

Подтверждая его, респонденты уточняют, что лекции излагались четко, понятно, с использованием ярких примеров и аргументов, на что указывало 22,5% опрошенных. 14,3% респондентов выразили удовлетворение тем, что в УГСХА им «все разъясняют» и «рассказывают о перспективах достижений каждого». 2,1% первокурсников выразили опасения, что учеба будет малоинтересной и трудной. Более того, 12,8% студентов сумели оценить свои учебные возможности, осознав, что их кругозор недостаточен, чтобы осваивать некоторые учебные дисциплины.

На каких же факультетах нашей академии преподавателями читаются самые «интересные» лекции?

По мнению студентов-первокурсников, самые интересные лекции читаются на факультете ветеринарной медицины и инженерном факультете.

И в то же время по результатам трехлетнего мониторинга старшекурсников академии прослеживается тенденция, что самые сложные и «тяжелые» для обучения – это факультет ветеринарной медицины и инженерный факультет.

Из числа опрошенных студентов-четверокурсников на вопрос «Дайте примерную оценку процессу обучения в целом», большинство студентов (66,5%) оценили процесс обучения в академии на «хорошо», 13,2% – на «отлично», 18,2% - на «удовлетворительно» и только 2,1% – на «плохо».

Таблица 3 – Распределение мнений респондентов о первых учебных занятиях по факультетам в %

Мнения	Факультеты				
	Агрономии- ческий	Биотехноло- гический	Ветеринарной медицины	Инженерн- ый	Экономи- ческий
Первые лекции прослушала(а) с интересом	28,6	39,5	57,1	54,2	50,0
Понял(а), что моего кругозора недостаточно, чтобы осваивать учебные дисциплины	14,3	14,0	15,3	5,6	14,7
На первых занятиях столкнулся(лась) с трудностями в усвоении содержания лекций	14,3	14,0	9,2	5,6	11,8
Лекции излагаются четко, понятно с использованием ярких примеров, аргументов, это поможет мне учиться	21,4	30,2	21,4	22,2	20,6
Мне нравится, что нам все разъясняют и рассказывают о перспективах достижений	28,4	30,2	10,2	9,7	12,7
Ничего особенного первые занятия для меня не дали	7,1	14,0	3,1	6,9	12,7
Думаю, что учеба будет малоинтересной и трудной	7,1	2,3	2,0	4,2	-

Рассмотрим более подробно результаты анкетирования, какому факультету студенты 4 курса ставят больше «отличных» и «хороших» оценок за процесс обучения (таблица 4).

Таблица 4 – «Отличные» и «хорошие» оценки за процесс обучения по факультетам в % за последние три учебных года

Факультеты	2008-2009 уч.г.	2009-2010 уч.г.	2010-2011 уч.г.
Агрономический	73,0	85,0	88,0
Биотехнологический	86,2	63,5	80,3
Ветеринарной медицины	59,4	75,8	74,0

Инженерный	80,4	88,3	79,4
Экономический	91,3	90,5	83,6

По результатам маркетингового исследования видно, что наибольший процент «отличных» и «хороших» оценок в целом по процессу обучения в этом учебном году имеет агрономический факультет (наблюдается положительная динамика за последние три учебных года). Затем экономический факультет (наблюдается снижение показателей), биотехнологический факультет (неравномерность показателей), инженерный факультет (снижение показателей) и факультет ветеринарной медицины (сначала повышение результатов, а затем небольшое снижение показателей).

Также респондентов попросили оценить работу куратора. По мнению студентов-четверокурсников, лучше всех проводят кураторскую работу («отлично» и «хорошо»): агрономический факультет – 94,0%, затем биотехнологический факультет – 63,4%, инженерный факультет – 60,3%, факультет ветеринарной медицины – 58,5% и экономический факультет – 39,8%.

Выпускник – это в конечном итоге «продукт» деятельности вуза, который обладает общекультурными и профессиональными компетенциями. Профессиональные компетенции выпускника направлены на формирование различного рода деятельности: производственно-технологической, организационно-управленческой, научно-исследовательской.

Из 536 выпускников пяти факультетов только 16% (86) ответили, что сделали неправильный выбор профессии, а правильный – 84,0% (450) респондентов. Рассмотрим динамику ответов выпускников за последние три года (рис. 1).

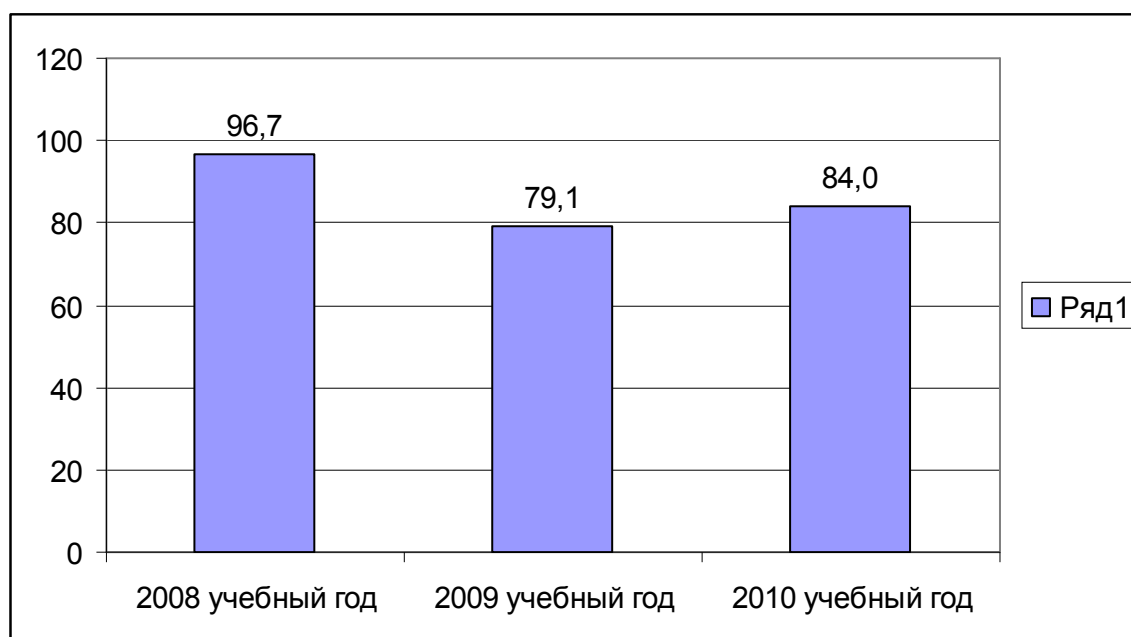


Рисунок1 – Правильность выбора профессии выпускниками по годам в %

Этот показатель руководство академии нацеливает на усиление контроля качества за реализацией образовательных программ и стимулирование для повышения профессионализма профессорско-преподавательского состава.

В ходе анкетирования респондентов также попросили дать оценку сложности обучения на факультете по пятибалльной системе (таблица 5).

Таблица 5 – «Оцените по пятибалльной шкале сложность обучения на факультете» в % (5 баллов – очень трудно, 1 балл – очень легко, другие значения промежуточные)

Факультеты	Баллы
------------	-------

Агрономический	2,3	11,4	36,4	47,6	2,3
Биотехнологический	18,4	12,3	43,1	23,1	3,1
Ветеринарной медицины	2,1	3,1	26,0	52,1	16,7
Инженерный	3,8	7,6	22,8	49,5	16,3
Экономический	16,3	16,3	27,2	32,0	8,2

Самые «сложные» факультеты, по мнению выпускников трех последних лет, это факультет ветеринарной медицины и инженерный факультет. Самый «легкий» факультет – биотехнологический. В связи с этим большинство выпускников 2010 года рекомендуют проводить итоговую и промежуточную проверку знаний у студентов вуза в тестовой форме (таблица 6).

Таблица 6 – «В какой форме целесообразно проводить итоговую и промежуточную проверку знаний у студентов вуза» в %

Учебные годы	Форма проверки знаний у студентов		
	устная	письменная	тестовая
2008	37,3	33,9	36,7
2009	34,1	33,3	47,7
2010	21,5	33,8	63,4

Маркетинговое исследование, по мнению работодателей, в УГСХА ежегодно проводится на Ярмарке вакансии. Опрошены 141 работодатель 2010 года, которые дали оценку 458 выпускникам академии, работающим на предприятиях АПК г.Ульяновск и районах Ульяновской области. Выяснилось, что из этого числа выпускников трудятся по специальности 80,0% и большинство работает по специальности, полученной в вузе (20%) (таблица 7).

Таблица 7 – Структура ответов респондентов на вопрос «Выпускники работают по специальности, полученной в вузе?» за последние 3 года

№ п/п	Варианты ответов	Количество ответов в % по годам		
		2008	2009	2010
1	Да	86,1	79,0	80,0
2	Большинство выпускников работает по специальности, полученной в вузе	-	19,0	20,0
3	Большинство выпускников работает не по специальности, полученной в вузе	5,6	1,0	-
4	Нет	-	-	-
5	Затруднились ответить	8,3	1,0	-

Степень удовлетворенности работодателей уровнем профессиональной подготовки выпускников представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Структура ответов респондентов на вопрос «Вы удовлетворены уровнем профессиональной подготовки работающих у Вас выпускников?» за последние три года

№ п/п	Варианты ответов	Количество ответов в % по годам		
		2008	2009	2010
1	Удовлетворен	61,1	75,9	64,0
2	Удовлетворен, но не в полной мере	30,6	15,5	36,0
3	Не удовлетворен	2,8	3,4	-
4	Затрудняюсь ответить	5,6	5,2	-

По результатам мониторинга работодателей прослеживается положительная тенденция степени удовлетворенности респондентов уровнем профессиональной подготовки наших выпускников, хотя по сравнению с показателями 2009 года наблюдается снижение почти на 12,0% (с 75,9% до 64,0%). Показатель «Удовлетворен, но не в полной мере» увеличился по сравнению с 2008 годом на 5,4%, а в сравнении с 2009 годом – на 20,5%, что и следовало ожидать. В современных рыночных реалиях требования работодателей к уровню профессиональной подготовки выпускников значительно возросли, поэтому необходимо усилить практическую подготовку специалистов. Ни один работодатель 2010 года не отметил в анкете показатель «не удовлетворен».

Участники анкетирования оценивают уровень профессиональной подготовки выпускников в пределах 3,1 – 7,8 балла, результаты анкетирования за последние 3 года представлены в следующей таблице.

Таблица 9 – Сводная таблица

№ п/п	Года	Уровень профессиональной подготовки выпускников в пределах (десятибалльная система)
1	2008	6,5 – 7,1
2	2009	5,0 – 8,0
3	2010	3,1 – 7,8

Наибольшее влияние на эффективность профессиональной деятельности специалиста, по мнению работодателей 2010 года, оказывают: во-первых, уровень практических знаний, умений и способность работать в коллективе, команде – 80,0%; во-вторых, уровень профессиональной общетеоретической подготовки – 76,0%; в-третьих, уровень базовых знаний, умений и готовность к дальнейшему обучению – 64,0%; в-четвертых, навыки работы на компьютере, знание необходимых программ – 56,0%; в-пятых, способность воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи – 48,0%; в-шестых, способность эффективно представлять себя и результаты своего труда, эрудированность и общая культура и осведомленность в смежных областях полученной специальности – 40,0%; в-седьмых, нацеленность на карьерный рост и профессиональное развитие и навыки управления персоналом – 32,0%.

Анализ полученных результатов показывает тенденцию увеличения требований работодателей к уровню практических знаний, умений и способности работать в коллективе, команде, уровню профессиональной общетеоретической подготовки, уровню базовых знаний, умений и готовности к дальнейшему обучению. Степень удовлетворенности уровнем профессиональной подготовки выпускников снизилась с 75,9% до 64,0%, а оценка уровня профессиональной подготовки изменилась с 5,0 – 8,0

баллов до 3,1 – 7,8. Очень низкую оценку выпускники нашей академии получили за знание иностранного языка – 3,1 балла.

Результаты анкетирования являются базой для создания матрицы компетенций и формирования учебных планов по ФГОС высшего и среднего профессионального образования.

Список литературы

1. 1.ISO 9001 Разработка, внедрение, сертификация, улучшение системы менеджмента качества/Практическое руководство для специалистов по качеству.- СПб.: Форум Медиа, 2010 г. 41-43 С.

Результаты анкетирования выпускников и работодателей. – (Росакредагенство, 2009 г.)