

Марина Гладкова

КАЧЕСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В РЫНОЧНОМ ОБЩЕСТВЕ ПРЕДМЕТ ДИСКУРСА

В данной статье делается попытка описать, проанализировать и сравнить подходы к оценке качества образования со стороны основных групп потребителей услуг высшей школы: государства; рынка труда (работодателей) и рынка образовательных услуг (выпускников школ, их родителей и студентов). С этой целью автором были проведены анкетные опросы 186 выпускников школ, 100 родителей выпускников и 450 студентов, а также глубинные интервью, в которых приняли участие более 100 руководителей и специалистов предприятий. Исследование проводилось в Сыктывкаре с декабря 2004 по январь 2006 г. Результаты исследования позволили сделать вывод, что разные группы потребителей используют разную иерархию критериев оценки деятельности образовательного учреждения. Автором сформулировано четыре подхода к определению качества образования с точки зрения потребителей.

В результате реформирования российского общества вместо единой системы государственного высшего образования в России в последние годы появилось множество государственных и негосударственных образовательных учреждений, предлагающих широкий спектр разнообразных способов получения образования. В условиях ограниченной бюджетной поддержки все они вынуждены конкурировать между собой за финансовые ресурсы, в особенности за деньги студентов, оплачивающих свое образование. Обострение конкурентной ситуации в сфере российского высшего образования определяется еще и тем, что кроме российских образовательных учреждений активно действуют как представители традиционных зарубежных вузов, так и нетрадиционные производители услуг высшего образования (виртуальные университеты). Для молодой аудитории привлекательны и предложения, идущие из-за рубежа. На развитие конкуренции в отрасли направлен эксперимент по переходу на финансирование вузов с использованием государственных именных финансовых обязательств (ГОФО). Положение усугубляется тем, что к моменту окончания эксперимента (в 2008 г.) количество выпускников средних школ сравнивается с цифрами нынешнего приема на первые курсы всех государственных и негосударственных вузов России. В сложившейся конкурентной ситуации формирование имиджа образовательного учреждения, способного оказывать услуги высочайшего качества, становится необходимым условием востребованности его образователь-

ных программ со стороны потребителей, а, следовательно, и экономической стабильности вуза. Усилия вуза, направленные на повышение качества услуг, успешны тогда, когда они оценены и признаны потребителями и другими заинтересованными сторонами.

Административный подход к качеству образования

На протяжении десятилетий традиционным для российского образования являлся подход, рассматривающий качество как соответствие стандартам. При таком подходе объектом оценки являются обучаемые, а предметом оценки — степень соответствия подготовки обучаемых требованиям государственных образовательных стандартов. Соответствие качества образования требованиям государственных стандартов обеспечивается процедурами лицензирования, аттестации и аккредитации вузов.

В процессе лицензирования оцениваются условия организации образовательного процесса. Получение лицензии предполагает особые требования к обеспечению санитарных и гигиенических норм используемых зданий и помещений, охране и укреплению здоровья: наличия медицинского обслуживания, общественного питания, проживания, объектов физической культуры и спорта. Несоответствие лицензионным нормативам влечет отказ экспертной комиссии от дальнейшей оценки деятельности учреждения.

Контроль качества образовательного процесса, соответствие содержания, уровня и качества подготовки специалистов требованиям государственных образовательных стандартов реализуется через аттестацию учебного заведения [Шадриков и др. 2001]. Эксперты дают заключение о содержании подготовки на основании изучения учебных планов и программ дисциплин, практик, итоговых аттестаций. Особое внимание уделяется использованию современных педагогических технологий. Также оцениваются наличие и достаточность учебной литературы, научно-методических разработок, программно-информационных источников, обеспеченность и оснащенность учебно-лабораторной базы современным оборудованием и средствами обучения. Оценка качества подготовки осуществляется на основании изучения требований, предъявляемых при приеме в вуз (содержание вступительных экзаменов, конкурс при поступлении); степени усвоения студентами программного материала (анализируются результаты текущего контроля, самообследования, государственной итоговой аттестации, выборочного контроля знаний студентов в процессе проведения аттестации); востребованности выпускников и их трудоустройства.

Государственная аккредитация гарантирует необходимый образовательный минимум, защищая общество от некавалифицированных и случайных учреждений. Предметом и содержанием процедуры государственной аккредитации являются оценка эффективности и результативности деятельности учреждения образования, установление ему государственного статуса (типа и вида), предоставление на определен-

ный срок прав и полномочий выдавать документы об образовании государственного образца. Признание типа образовательного учреждения (высшего профессионального, среднего профессионального и т.д.) осуществляется на основе показателей качества образовательного процесса и условий его обеспечения: содержания подготовки специалистов, качества подготовки выпускников, информационно-методического обеспечения образовательного процесса, информации вуза, материально-технической базы, социальной поддержки студентов.

Между тем получение лицензии, а также документов, подтверждающих аккредитацию и аттестацию, является только официально необходимым условием создания и существования вуза. В условиях высококонкурентного рынка образовательных услуг простое соответствие стандартам обеспечивает вузу лишь небольшие конкурентные преимущества. Потенциальному потребителю важно знать, в каком из конкурирующих учебных заведений качество обучения выше, какое из них способно выдать диплом, открывающий возможность получения престижной работы. Результаты комплексной государственной оценки не дают ответа на эти вопросы. Провести сопоставление нескольких, пусть даже однопрофильных вузов, только на основании информации о том, что все они имеют лицензию, аккредитованы и прошли государственную аттестацию, невозможно. Неудивительно поэтому, что в последнее время все большее значение стало получать использование рейтинговых оценок деятельности вузов. Проводится такая оценка и органами управления образованием.

Первая методика расчета рейтинга вузов России, предложенная ГК РФ по высшему образованию, была принята в 1994 г. В 2002 г. Министерством образования РФ в существующую методику были внесены изменения. Основу рейтинга вузов по приказу Министерства образования РФ от 19 февраля 2003 г. № 593 составляют 19 локальных критериев, которые интегрируются в интегральные и глобальные критерии и определяются по 41 значению исходных данных, характеризующих все основные направления деятельности вузов. В настоящее время участие в рейтинге обязательно для всех аккредитованных высших учебных заведений и их филиалов. При составлении рейтингов вузов оценивается интеллектуальный потенциал (квалификация и перспективность профессорско-преподавательского состава), его материальная, информационная и социально-культурная база. Объектом оценки являются также активность вуза в области подготовки студентов, аспирантов и научных кадров высшей квалификации, объем научных исследований и издательская деятельность вуза и др. Ряд показателей, на основании которых оценивается рейтинг, определяется не столько качеством работы коллективов, сколько местом расположения вузов (Москва, Санкт-Петербург) и их историей. Сравнение разнотипных учебных заведений может быть только условным. Достаточно сложно выстроить все университеты страны по комплексу из десятков количественных показателей, не все из которых

можно подтвердить документами, нет абсолютной объективности и при выборе весовых коэффициентов.

Министерство видит качество в скрупулезном соблюдении своих требований. В настоящее время для руководства большинства вузов именно чиновники органов управления являются главными судьями, от оценки которых зависит судьба и образовательного учреждения, и отдельных преподавателей. В условиях рынка главным индикатором успеха становится доход вуза, а он, большей частью, зависит от оценки чиновников. Свидетельством этому служит недавнее выделение группы ведущих вузов, которые получают право на приоритетное финансирование.

В ситуации, когда образовательные учреждения, вынужденные конкурировать за деньги потребителя, становятся самостоятельными игроками на рынке образовательных услуг, все чаще слышны высказывания о том, что образование становится услугой, а образовательные учреждения — предпринимательскими структурами, сферой деятельности которых является производство и распространение знаний. Постепенно приходит осознание того, что финансовая стабильность все в большей степени определяется имиджем вуза, сформировавшимся в сознании рядовых потребителей услуг, готовых оплачивать образование. Эти потребители оценивают деятельность образовательных учреждений непрофессионально, опираясь на свои часто очень субъективные характеристики. У каждого потребителя услуг высшей школы свои взгляды на ценность образовательных программ, выпускников вуза, свои требования к допустимым затратам на подготовку специалистов. Понимание ожиданий потребителей является первым шагом в направлении совершенствования качества его услуг.

Каковы мотивы получения высшего образования? На какие характеристики вуза, специальности обращают внимание школьники? Как они оценивают качество услуг образовательного учреждения? Какие характеристики образовательной услуги наиболее существенно влияют на удовлетворенность студентов? Насколько соответствует получаемое в вузе образование требованиям рынка труда? Какие качества должен развивать в себе будущий специалист? Получив ответы на эти и другие вопросы, руководство вуза сможет с позиции потребительской рациональности объяснить потенциальным и существующим потребителям, в чем заключается для них ценность получения образования именно в этом вузе, и донести до них те действия, которые были предприняты для того, чтобы максимально соответствовать требованиям. Если вузу удается набрать сильных абитуриентов, хорошо организовать учебный процесс, но его выпускники не востребованы рынком труда, это свидетельствует о просчетах. Предприятия и организации как потребители продукции вуза ждут от него специалистов, которые с минимальными издержками смогли бы включиться в производственный процесс. Все сказанное обуславливает необходимость серьезной исследовательской деятельности вуза по анализу тенден-

ций и прогнозированию ситуации как на рынке образовательных услуг, так и на рынке труда.

При всей важности изучения потребительского восприятия качества услуг в отечественной литературе вопросам, посвященным концептуализации, измерению и исследованию качества услуг в образовании с точки зрения потребителей, уделяется очень мало внимания. Понимание качества, существующее в вузах, весьма расплывчато. Исследования, проведенные автором статьи, позволили частично ликвидировать указанный пробел. Объектом исследований стали выпускники школ и их родители; студенты, выпускники одного из вузов и руководители предприятий Сыктывкара.

Качество высшего образования глазами выпускников школ

Опрос выпускников школ был проведен в ноябре 2004 г. При опросе использовалась гнездовая (кластерная выборка). Для исследования были выбраны 10 школ города — 6 общеобразовательных и 4 специализированных. Такая пропорция объясняется тем, что в Сыктывкаре примерно 60 % общеобразовательных школ и 40 % — специализированных. Анкеты были отданы 200 школьникам (10-процентная выборка). После заполнения было возвращено и обработано 186 анкет (93 %). Информация, полученная в ходе анкетирования, обрабатывалась с помощью программ Microsoft Excel и Statistica for Windows.

Как показал анализ, принимая решение о выборе образовательного учреждения, большинство выпускников школ пытаются выбрать оптимальный вариант, сопоставляя свои возможности (интеллектуальные или финансовые) и возможности вузов обеспечить им качественное образование. Именно стремлением получить более «высокий уровень подготовки» объясняется желание выпускников школ регионального центра (прежде всего престижных лицеев и гимназий) поступить в вузы Москвы, Санкт-Петербурга и других больших городов. 61,24 %, школьников, мечтающих о поступлении в иногородние вузы, указали именно на эту причину выбора иногороднего вуза как самую важную. Однако при попытке сформулировать составляющие качества у школьников возникают определенные затруднения, и большинство респондентов ограничиваются тремя — четырьмя характеристиками.

О способности вуза оказывать качественные услуги потенциальные потребители судят прежде всего на основании востребованности его выпускников, подтверждающей способность образовательного учреждения передать своим выпускникам знания, сформировать умения и навыки, соответствующие требованиям рынка труда. Такая составляющая качества, как «востребованность выпускников вуза на рынке труда», занимает первую позицию рейтинга важности у выпускников школ. Высоко ценят потенциальные потребители способность вуза оказать содействие в трудоустройстве выпускников (4-е место рейтинга).

Достаточно важны для них также условия, созданные в вузе для учебы студентов. Материально-техническая оснащенность вуза в рейтинге важности школьников занимает 6-ю позицию. Немного уступает по степени важности составляющая «репутация профессорско-преподавательского состава» (7-е место рейтинга). Оснащенность образовательного процесса и преподавательский состав вуза рассматриваются потенциальными потребителями его услуг как две важнейшие предпосылки качественного образования.

Задумываются будущие абитуриенты и о том, как будет организован их досуг. Хотя в рейтинге важности школьников составляющая качества «наличие возможностей для занятий спортом и проведения досуга» занимает всего лишь 12-е место (всего выпускниками школ оценивалось 18 характеристик деятельности вуза), около 63 % респондентов указывают на ее важность.

Иногда в ходе интервью студенты говорят о важности дополнительных образовательных услуг. Некоторые из них задумываются о получении параллельного высшего образования, другие одновременно с получением базового образования планируют получить дополнительную специальность. А кто-то мечтает поучиться в зарубежном вузе в рамках международного обмена. Правда, как показал анкетный опрос, эти составляющие на этапе выбора вуза имеют пока второстепенную значимость. Составляющие качества «возможность учебы за рубежом» и «возможность получения дополнительного образования» занимают соответственно 10-ю и 11-ю позиции в этом рейтинге.

Значительно более важны для будущих абитуриентов на этапе выбора образовательного учреждения общие характеристики деятельности вуза. К наиболее значимым из них относится широта выбора специальностей: в рейтинге эта характеристика занимает 3-е место. Еще одной важной характеристикой является статус образовательного учреждения. Подавляющее число потребителей по-прежнему отдают предпочтение государственным вузам. О важности для выпускников школ государственного статуса вуза свидетельствует 5-е место в рейтинге. Поступление в государственный вуз более престижно.

На 8-м месте — «конкурс при поступлении», определяющий доступность программ вуза для потребителей. С одной стороны, высокий конкурс служит для будущих абитуриентов свидетельством престижности вуза. С другой стороны, высокий проходной балл и большой конкурс становятся основной причиной отказа от поступления в вуз выпускников, не очень уверенных в своих силах. Стоимость образовательных программ также определяет доступность вуза для потребителей, особенно если поступление планируется на коммерческой основе. В рейтинге важности выпускников эта характеристика занимает 9-ю позицию.

Не желая терять год, а может и больше, многие выпускники пытаются поступать одновременно в несколько вузов и в случае поступления в несколько из них выбирают тот, который, на их взгляд, является более привлекательным. В ходе анкетного опроса школьникам

было предложено указать, рассматривают ли они другие вузы в качестве запасных вариантов для поступления. Около 79 % респондентов положительно ответили на вопрос, причем 44 % указали, что они рассматривают не только второй, но и третий запасной вариант. С введением ЕГЭ описанная модель поведения выпускников станет основной.

Собрать объективную информацию о качестве образовательных услуг, в том числе о трудоустройстве выпускников, преподавательском составе и других важных для будущих студентов характеристиках бывает достаточно сложно, а иногда просто невозможно. При ограниченности достоверной информации абитуриенты и их родители принимают решение о выборе образовательного учреждения, основываясь не на реальных характеристиках его деятельности, а на своем представлении о марке вуза. Они сравнивают именно марки, а не набор составляющих качества услуг вузов и соотносят их со своими возможностями (интеллектуальными, материальными) для поступления. А марка вуза, в свою очередь, работает на то, какие ожидания формируются у абитуриентов в отношении деятельности вуза. Чем конкурентоспособнее, сильнее марка вуза, тем более престижен он для абитуриентов. Диплом престижного вуза, по мнению выпускников школ, повышает их конкурентоспособность в глазах работодателей и, таким образом, служит гарантом успешного трудоустройства, получения интересной, высокооплачиваемой работы, а следовательно определенного статуса. Способность поступить в вуз, имеющий сильную марку, повышает самооценку молодежи. В ходе глубоких интервью выпускники школ часто в качестве одной из причин выбора называли «*престиж вуза и диплома*». Результаты анкетного опроса подтвердили важность указанной составляющей. В анализируемом рейтинге эта характеристика заняла 2-е место, уступив только востребованности выпускников на рынке труда.

Что понимают выпускники школ под «престижем вуза, диплома»? Ответ на этот вопрос иллюстрирует высказывание одной из выпускниц:

**Престижный вуз — это вуз, где даётся качественное образование, который даёт гарантию, что ты <>> найдёшь отличную работу с высоким заработком. А раз по окончании вуза студенты становятся высококвалифицированными специалистами и находят хорошую работу, в глазах окружающих, в глазах общества этот вуз является ценным, и ученики после школы стараются поступить именно в него*,*

Аналогичное мнение характерно для большинства школьников. Особо ценен, по их мнению, диплом того вуза, который позволяет трудоустроиться в любом городе России. Существенным недостатком ведущих местных вузов, по мнению выпускников, является то, что их диплом «котируется*» только на уровне республики, в то время как дипломы вузов больших городов признаются по всей России.

Качество высшего образования глазами родителей

Деятельность вуза по формированию конкурентоспособной марки может стать более эффективной, если воздействие будет направлено не только на выпускников образовательных учреждений, но и на лиц, способных оказать влияние на них. Проведенные нами исследования показывают, что наиболее сильное влияние на поведение выпускников школ при принятии решения о выборе специальности и образовательного учреждения оказывают их родители.

В ходе опроса 27 % школьников указали на родителей как инициаторов идеи о поступлении в определенное образовательное учреждение; 47 % респондентов отметили, что именно родители оказали наиболее сильное влияние на их окончательное решение.

Чтобы разобраться в том, чем отличается мнение родителей относительно критериев выбора вуза и оценки качества от мнения их детей, в ходе анкетного опроса всем школьникам была выдана дополнительная анкета, которую предложили заполнить их родителям. Заполненными вернулось 100 анкет (50 %).

Анализ анкет показал, что школьники и их родители единодушны в том, что качество образования — это прежде всего способность вуза передать студенту знания и сформировать навыки, востребованные на рынке труда. Составляющая «востребованность выпускников вуза на рынке труда» занимает первую позицию рейтинга важности родителей. В качестве наиболее веской причины, по которой они соглашаются отпустить детей на учебу в другие города, родители указывают на «возможность трудоустройства», предоставляемую большинством городов. 42 % опрошенных родителей указало на эту причину выбора иногороднего вуза как самую важную. Важна для родителей и способность вуза оказывать содействие в трудоустройстве выпускников (2-е место рейтинга).

Родители соглашаются с мнением детей о том, что сильный бренд является определенным гарантом качества услуг образовательного учреждения. Вместе с тем, имея большой жизненный опыт, они понимают, что просто наличия диплома престижного вуза не достаточно для успешного трудоустройства и тем более карьерного роста их ребенка. Характеристика «престиж вуза и диплома» в рейтинге важности родителей отходит на 6-е место.

Значительно большее значение придают родители реальному качеству образования, которое может дать вуз их детям. Соглашаясь с мнением детей относительно того, что качество образования в значительной степени определяется его потенциалом, родители значительно выше оценивают значимость таких составляющих качества, как «материально-техническая оснащенность» (3-е место) и «репутация преподавательского состава» (4-е место).. Не безразлично родителям и то, как будет организован досуг студентов. Для них, хорошо помнящих студенческие КВН-ы, «капустники» и стройотряды, этот аспект деятельности важнее, чем для их детей (9-е место, то есть опережая

по значимости возможности, созданные в вузе для получения дополнительного образования (10-е место) и учебы за рубежом в рамках международного обмена (13-е место).

Из общих характеристик деятельности вуза наиболее значимой для родителей является «наличие государственного статуса вуза». В рейтинге важности она делит 4-е место с составляющей качества «репутацией преподавательского состава». Государственный статус вуза ассоциируется у старшего поколения с большей стабильностью. Отдавая предпочтение государственным образовательным учреждениям, родители вполне допускают, что получить диплом некоторых негосударственных вузов не менее престижно. В меньшей степени, чем для их детей, важна для родителей «широта выбора специальностей» (5-е место). Для родителей, допускающим возможность того, что им придется оплачивать образование детей, в большей степени, чем для школьников, важна стоимость обучения и отсутствие фактов коррупции в вузе (7-е и 8-е места соответственно). Конкурсу при поступлении отводится лишь 11-е место.

Качество с точки зрения студентов

На этапе выбора вуза у потенциальных получателей образовательных услуг формируются ожидания в отношении деятельности образовательного учреждения. После поступления в вуз и эйфории первых дней учебы для вчерашних абитуриентов начинается длительный период оценки уровня удовлетворенности сделанным выбором. Довольно расплывчатые ожидания в отношении того, что они хотят получить в стенах образовательного учреждения, постепенно конкретизируются. У бывших абитуриентов начинают формироваться более четкие представления, требования и критерии оценки качества услуг вуза, которые меняются по мере их взросления.

Два опроса студентов, проведенных в марте-апреле 2004 и декабре-январе 2006 гг., позволили лучше понять, на основании каких составляющих студенты оценивают качество услуг вуза, и выстроить иерархию важности этих составляющих. В ходе первого опроса использовалась 5-процентная пропорциональная выборка. Всего было опрошено 230 студентов. В ходе второго опроса общая выборка составила 475 чел. (10-процентная пропорциональная выборка). После проведения второго опроса 450 анкет (94,74 %) оказались полностью заполненными и пригодными для анализа.

Как уже отмечалось ранее, большинство абитуриентов, осуществляя выбор вуза, принимает решение, основываясь не столько на реальной оценке качества услуг, оказываемых образовательным учреждением, сколько на том, какое представление складывается у них о престижности марки вуза. После поступления у студентов происходит переоценка ценностей. Составляющая «престиж вуза и диплома» перемещается в рейтинге важности со 2-го на 13-е место, хотя к старшим курсам значимость этого аспекта деятельности опять несколько

повышается. Такая динамика, очевидно, объясняется предстоящим поиском места практики на четвертом курсе и трудоустройством выпускников. Хорошая репутация вуза повышает, по мнению студентов, шансы на трудоустройство.

Как показал опрос, качество образования студенты оценивают прежде всего на основании востребованности выпускников вуза на рынке труда. В рейтинге важности студентов указанная характеристика занимает верхние позиции (2-е место). Таким образом, для студентов, как для выпускников школ, качество образования определяется способностью вуза передать знания и сформировать навыки, соответствующие требованиям рынка труда.

Не менее важно для студентов качество образовательного процесса, которое определяется, прежде всего, его преподавательским составом. Какими хотят видеть студенты своих преподавателей? Харизматические личности, обладающие глубокими теоретическими знаниями, практическим опытом, умеющие излагать материал доступно, логично, подкрепляя теоретические положения примерами из жизни и практики, люди, обладающие высокой квалификацией, но лишённые «профессорского чванства». «Умение преподавателей довести информацию до аудитории» занимает первую позицию в рейтинге важности студентов; «умение преподавателей увязать теорию с практикой» — 5-е; «глубокое знание преподаваемой дисциплины» — 8-е место. Морально-психологическая атмосфера, которая складывается в вузе, на факультете, кафедре, влияет на то, насколько комфортно чувствуют себя студенты, на уровень их мотивированности на сотрудничество. О том, какое значение они придают отношениям, сложившимся с преподавателями, свидетельствует 6-е место в рейтинге, занимаемое характеристикой «взаимоотношение преподавателей и студентов». Качество кадрового обеспечения вуза является одной из важнейших составляющих качества услуг вуза. Между тем недопустимо низкий уровень оплаты труда и сопутствующее ему падение статуса вузовского преподавателя в начале и середине 1990-х годов способствовали оттоку наиболее талантливых преподавателей из вузов. Некоторые из них все же остаются работать в высшей школе, руководствуясь нематериальными мотивами. Но даже в этом случае из-за низкой заработной платы они вынуждены брать дополнительную нагрузку, искать работу на стороне, отвлекаясь от своей основной деятельности, часто в ущерб качеству.

Помимо преподавательского состава, для студентов важны условия обучения, созданные в вузе: оснащенность вуза современным оборудованием (9-е место); его доступность (3-е место); качество методического обеспечения образовательного процесса. Составляющая «фонд научной и учебной литературы в библиотеке» заняла 10-е место. Отдавая довольно высокие позиции в рейтинге важности показателям методической оснащенности учебного процесса, студенты интуитивно реагируют на требования информационного общества. Между тем недостаточное финансирование сферы образования в 1990-е годы привело к тому, что

во многих вузах обеспеченность учебниками и учебными пособиями все еще остается болезненной проблемой. Нехватка специализированной литературы приводит к росту аудиторной нагрузки студентов, снижению их интереса к учебе. Недостаток специальной литературы преподаватели пытаются компенсировать в ходе лекционных занятий, превращая их «в занятия по надиктовке» необходимой информации. В некоторых вузах выход из ситуации находят в написании учебных пособий на кафедрах и издании их малыми тиражами непосредственно для собственных учебных нужд. Это позволяет частично решить проблему. В ходе опроса мы попытались выяснить отношение студентов к этому направлению деятельности вуза. Характеристикам «обеспеченность занятий учебными пособиями и другими материалами, разработанными преподавателями вуза» заняла 13-ю позицию.

Разочарование отдельных студентов в выборе учебного заведения и факультета тесно связано с их отношением к содержанию образования. По мнению студентов, в процессе обучения им приходится изучать много «лишних» дисциплин, которые не всегда логически увязаны друг с другом. Содержание некоторых из них повторяется под разными названиями. Составляющая качества «правильно составленный учебный план» заняла 12-е место рейтинга. Интерес студентов к учебе, определяется также тем, какие формы и методы преподавания используются в вузе (17-е место). Довольно низкие позиции этой составляющей говорят о том, что, относясь очень требовательно к результату деятельности вуза — востребованности выпускников вуза на рынке труда, студенты меньше задумываются над тем, какими средствами может быть получен желаемый результат. Свое требование к методике преподавания они высказывают проще: «Главное, чтобы учиться было интересно».

В связи со всем сказанным нам было интересно посмотреть, как относятся студенты к возможности предоставления им академических свобод. Вопреки нашим ожиданиям, эти направления деятельности вуза заняли в рейтинге важности очень низкие позиции: «возможность выбора курсов для изучения студентами» — 23-е место; «возможность свободного посещения занятий» — 24-е. У студентов, не имевших пока возможности оценить на собственном опыте эти новшества в организации образовательного процесса, нет четко сформированного отношения к ним. Между тем ряд российских вузов уже начинают работать по более гибким учебным планам, позволяя студентам самостоятельно проектировать траекторию своего обучения. Это способствует получению студентами междисциплинарной подготовки, расширяющей возможности выпускников, увеличивающей их шансы на успех в поиске места работы и позволяющей чувствовать себя более уверенно на рынке труда.

Как показывают глубинные интервью, студенты становятся все в большей степени ориентированными на практическую приемлемость полученных знаний. В рейтинге важности составляющая качества «ориентация содержания преподавания на практику» занимает 15-

место. Растущий прагматизм студентов в существенной степени вызван давлением со стороны работодателей, у которых востребованы преимущественно прикладные знания. Такая тенденция наблюдается во всем мире. При всем понимании значимости фундаментальной подготовки полностью переломить эту тенденцию вузам вряд ли удастся.

Достаточно важным является для студентов и чисто организационный аспект учебного процесса. Составляющая качества «грамотно составленное расписание занятий» занимает 14-ю позицию, опережая по значимости такие составляющие качества, как ориентация преподавания на практику и применение современных форм и методов обучения.

Помимо оказания образовательных услуг, вуз предоставляет целый комплекс дополнительных и сопутствующих услуг образовательного и необразовательного характера. В исследовании не ставилась задача составить точный рейтинг важности всех сопутствующих услуг. Важнее было оценить относительную важность образовательных услуг и услуг, сопутствующих их оказанию. Как и предполагалось в начале исследования, все без исключения составляющие качества основного продукта вуза — образовательных услуг — в рейтинге важности студентов заняли более высокие позиции, чем сопутствующие услуги. Исключением является только составляющая «условия проживания в общежитии» (4-е место). Еще одной дополнительной услугой, имеющей высокий рейтинг важности для студентов, является «содействие в трудоустройстве» (7-я позиция). Интересно, что результаты исследования 2006 г. показали возросшее значение указанного аспекта деятельности для студентов. В 2004 г. эта составляющая занимала лишь 14-е место. Студенты хотели бы получать помощь со стороны вуза и в поиске места практики (11-я позиция рейтинга). На Западе, который часто рассматривается как эталон, время, в течение которого выпускник находит себе работу, является одним из главных критериев оценки качества услуг вуза.

Качество с точки зрения работодателей

Еще недавно подготовка к конкретной трудовой деятельности не считалась первоочередной заботой университетов. В настоящее время отношение к этому аспекту высшего образования коренным образом изменилось. Помимо общего образования, задача вузов состоит в том, чтобы дать своим выпускникам профессиональную подготовку. Каким требованиям должен отвечать выпускник, чтобы быть востребованным на рынке труда? Опрос руководителей предприятий города позволил частично ответить на поставленный вопрос и выявить ряд противоречий, существующих между требованиями работодателей и качеством услуг образовательных учреждений. В опросе работодателей участвовало 60 экспертов, выбранных случайным методом. В качестве экспертов выступали руководители предприятий, начальники кадровых служб и функциональных подразделений, где работают

выпускники факультета управления СыктГУ, сотрудники фонда занятости. Помимо опроса работодателей, был проведен опрос 50 бывших выпускников кафедры маркетинга и статистики 2000-2004 годов. Были опрошены практически все выпускники, работавшие в этот момент на предприятиях города.

Практически все опрошенные руководители отметили, что предпочтение при приеме на работу отдается специалистам с опытом, так как обучение молодого специалиста требует от предприятия затрат, если не финансовых, то временных. Особенно важен этот критерий, если отбор кандидатов осуществляется на должность начальника какого-либо подразделения. Здесь предпочтительны «готовые специалисты». Хотя ряд работодателей допускает, что у молодых специалистов есть преимущество — свежие знания, нестандартность мышления, желание работать. Кроме того, многие руководители предпочитают формировать качества специалистов в соответствии со своими корпоративными представлениями, что легче осуществимо с выпускниками вузов, нежели с уже сложившимися специалистами. Но даже в том случае, когда конкурс идет между молодыми специалистами, только что закончившими вуз, для компаний гораздо интереснее те выпускники, которые постарались получить реальный опыт работы, совмещая учебу и практическую деятельность. Для российских студентов, знакомых с основным требованием работодателей, стало нормой совмещение работы и учебы, особенно на старших курсах. Новая экономика создает многочисленные возможности для заработка и раннего приобретения профессионального опыта, и студенты не хотят упускать их. Между тем многими преподавателями, работа студентов во время учебы рассматривается как неизбежное зло, которое лишь отвлекает их от получения качественных знаний. Увязать вторичную занятость с получением практического опыта по будущей специальности удается далеко не многим вузам. То же касается практик и стажировок. Оторванность знаний, получаемых молодыми специалистами, от практики — главная претензия работодателей к вузам.

Опросы выпускников, показывают, что наиболее уверенно чувствуют себя на предприятиях молодые специалисты, получившие во время учебы в вузе определенные навыки практической работы. К этой группе относятся, прежде всего, выпускники, совмещавшие учебу на старших курсах с практической деятельностью на предприятии. Это позволяло им переосмысливать получаемые теоретические знания с точки зрения их применимости на практике. В случае возникновения проблем они всегда могли обратиться за консультацией к преподавателям. Уверенно чувствуют себя на предприятиях также те молодые специалисты, в должностные обязанности которых включено выполнение именно тех видов работ, которые они наиболее часто выполняли в процессе учебы. Значительно больше проблем возникает у тех выпускников, которые вынуждены начинать свою трудовую деятельность в абсолютно новой для себя сфере «с нуля», не имея возможности обратиться за советом ни к преподавателям, ни к более опытным товарищам.

Все сказанное вскрывает противоречие между востребованностью практических умений и профессионального опыта со стороны рынка труда и излишним академизмом и теоретической направленностью преподавания в вузах. Российская высшая школа долгое время готовила специалистов с ориентацией на высокий уровень теоретической подготовки, уделяя мало внимания практическим вопросам. Среди преподавателей учебных заведений довольно часто встречается мнение, что высшее образование прямо не связано с миром бизнеса и обеспечением работодателей квалифицированными кадрами. Формирование тесных партнерских отношений предприятий и вузов в деле целевой подготовки молодых специалистов позволяет частично решить эту проблему. Некоторые российские предприятия, ощущающие потребность в молодых специалистах, начинают процесс их адаптации еще в ходе прохождения практики, привлекая студентов к работе в компании на неполный рабочий день, а потом особо понравившихся им студентов берут на работу. Возможна даже совместная корректировка программ, нацеленных на удовлетворение потребностей конкретного предприятия.

Ориентируясь на требования предприятий (организаций), потребителей услуг, вуз не может отказываться от общекультурной и фундаментальной общенаучной подготовки. В наше время, когда потребность в профильных специалистах меняется каждые пять лет, любой «профиль» относителен. Главная задача вуза — научить человека учиться, а для этого у него должна присутствовать прочная база знаний, на которую он всегда сможет опереться.

Вопрос о том, обязательно ли специальность кандидата и содержание подготовки должны соответствовать занимаемой должности, вызвал неоднозначную реакцию респондентов. Менее половины указали, что соответствие образования должности, на которую претендует кандидат, является одним из важнейших критериев отбора. Но при этом часть из них сделала оговорку, что они могут закрыть глаза на образование, если профессиональные и личностные качества кандидата их устраивают. Половина опрошенных руководителей отмечают, что соответствие необязательно. Объяснений существованию такой точки зрения среди руководителей можно найти несколько. Одна из причин — разнообразие задач, стоящих перед специалистами даже одной функциональной службы предприятия, а, следовательно, и требований к кандидатам на должность. Кроме того (и это, пожалуй, главное), большинство руководителей компаний сегодня не рассчитывают, что полученное в вузе образование позволит молодому специалисту немедленно включиться в работу. Выпускник вуза рассматривается больше как исходный материал для подготовки полноценного специалиста. Большинство опрошенных руководителей сами имеют базовое образование, не соответствующее занимаемой им в настоящее время позиции, и, судя по всему, успешно справляются со своей работой. Все сказанное позволяет сделать вывод, что помимо профессиональной подготовки все более важным фактором при оценке потенциального сотрудника для работодателей становятся личностные характеристики, такие как способность и же-

ление адаптироваться, учиться, нацеленность на профессиональное развитие.

Можно отметить еще одну тенденцию в поведении работодателей. Иногда компания позиционирует не какую-то определенную специальность, а возможность работать и развиваться именно в этой компании, тем более что студент, работая в компании, проходит через множество отделов (от маркетинга до финансов), прежде чем остается в каком-то конкретном. Мыслительные качества — аналитические способности, системность мышления, способность работать с большим объемом информации, быстро переключаться и решать сложные задачи в стрессовых ситуациях — являются, пожалуй, основным критерием отбора. Значительная же часть преподавателей вузов все еще предпочитает авторитарные формы работы, выступая в роли «глашатаев истины» и оценивая студентов по их способности воспроизвести транслируемую информацию. Таким образом, налицо еще одно противоречие: между потребностью в молодых специалистах, готовых и способных к дальнейшему обучению, со стороны рынка труда и преобладанием в вузах форм и методов преподавания, ориентированных на заучивание общепринятых канонов. Несомненно, что для руководителей важны и другие личностные характеристики кандидатов. В целом они варьируются в зависимости от стиля компании и от позиции, на которую претендует кандидат. Где-то желателен умение работать в команде. Где-то нужен сильный индивидуалист. Есть позиции, где востребован творческий подход, инициативность, амбициозность, целеустремленность, умение отстаивать свою точку зрения перед руководством. На другой должности больше ценится терпение, усидчивость, неконфликтность, исполнительность, пунктуальность, обязательность, аккуратность. Но желание учиться, нацеленность на карьерный рост и профессиональное развитие требуются всегда. Причем предполагается, что воспитывать эти качества должны вузы. Наличие опыта работы по специальности, уровень профессионализма, а также деловые и личностные качества выпускников являются критериями, определяющими востребованность выпускников вуза на рынке труда.

Выводы

Проведенный анализ позволил сделать вывод о том, что феномен качества образования — это многомерная концепция предполагающая существование различных групп потребителей, по-разному оценивающих и использующих результаты деятельности образовательного учреждения. Можно выделить четыре подхода к определению качества образования с точки зрения потребителей.

Первый подход определяет качество как передачу знаний и формирование навыков, соответствующих требованиям рынка труда. С точки зрения второго подхода, качество образования — передача знаний и формирование навыков, соответствующих интересам студентов. Третий подход определяет качество как характеристику условий

обучения и приятного времяпрепровождения. Четвертый подход рассматривает качество как возможность получения престижного диплома, обеспечивающего конкурентоспособность выпускников вуза на рынке труда.

Только исключительные образовательные учреждения способны обеспечить высочайший уровень качества всех четырех видов. Такие вузы получают неоспоримое устойчивое преимущество перед конкурентами. Чаще встречается ситуация, когда вуз, используя сочетания элементов четырех видов качества в той или иной пропорции, концентрирует свои усилия на обеспечении превосходства на одном из видов качества, при этом сохраняя конкурентный паритет на остальных. Процессы, происходящие в сфере образования, вынуждают образовательные учреждения динамично менять характер своей деятельности. Так предложение вуза становится привлекательным для определенной четко ограниченной группы потребителей. Образовательное учреждение, первоначально ориентирующее свою деятельность на удовлетворение требований своей основной группы потребителей, студентов и слушателей, постепенно приходит к осознанию необходимости ориентации на требования рынка труда. И, наоборот, образовательное учреждение, ориентирующее свою деятельность на требования рынка труда, постепенно, по мере совершенствования своей маркетинговой деятельности, все чаще задумывается о том впечатлении, которое складывается о вузе у студентов и слушателей. Вузы приходят к осознанию того, что необходима целенаправленная деятельность по формированию брендов. Определить модель, на которую ориентируется данный вуз, можно лишь на основе комплексного анализа всей его деятельности.

Постановление Правительства РФ от 2 декабря 1999 г. № 1323 (ред. от 1 февраля 2005 г.) «Об утверждении положения о государственной аккредитации высшего учебного заведения».

Приказ Рособрнадзора от 30 сентября 2005 г. № 1938 «Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений».

Приказ Минобразования РФ от 19 февраля 2003 г. № 593 «О внесении изменений в приказ Минобразования России от 26 февраля 2001 г. № 631 «О рейтинге высших учебных заведений».

Шадриков В, Геворкян Е, Наводнов В, Мотова Г, Петропавловский М. О процедуре комплексной оценки вуза // Высшее образование в России. 2001. № 1. С. 29-38.

Шадриков В, Геворкян Е, Наводнов В, Мотова Г, Петропавловский М. О показателях государственной аккредитации вузов // Высшее образование в России. 2001. № 2. С. 18-23.