



Человек и образование 2013-2024

ISSN 2079-8784

URL - <http://ras.jes.su>

Все права защищены

Выпуск 4 (73) Том . 2022

Удовлетворенность студентов компонентами экосистемы вуза как фактор развития образовательной организации

Саулембекова Гульдана Сериковна

старший преподаватель кафедры иностранных языков и коммуникативных технологий, Университет науки и технологий МИСиС

Российская Федерация, Москва

Кузнецов Андрей Николаевич

начальник Центра управления образовательными системами, Институт управления образованием Российской академии образования

Российская Федерация, Москва

Аннотация

В целях повышения качества образования в России регулярно обновляются стандарты, уточняются компетенции, внедряются новые технологии измерения качества результатов обучения, а также пересматриваются механизмы взаимодействия со стейкхолдерами образовательного процесса. В данном исследовании уровень удовлетворенности студентов, являющихся ключевыми стейкхолдерами экосистемы вуза, рассматривается как фактор, влияющий на качество образования. В частности, на основе проведенного анализа российских и зарубежных источников, представленных в научных базах данных (Академия Google, Scopus, Киберленинка, НЭБ (РИНЦ)), были выделены значимые элементы экосистемы вуза, определяющие уровень удовлетворенности студентов организацией и содержанием образовательной программы. В работе представлена структура понятия «удовлетворенность студентов» в контексте измерения качества образования на программе бакалавриата по направлению «Лингвистика», реализуемой кафедрой иностранных языков и коммуникативных технологий Университета науки и технологий МИСИС. Приведен опрос студентов старших курсов, обучающихся на педагогическом профиле, в мае 2022 года, результаты

которого подтвердили гипотезу авторов о применимости экосистемного подхода к измерению уровня удовлетворенности студентов для оценки качества образовательной программы. Научная новизна и теоретическая значимость представленных материалов заключаются в том, что для оценки качества высшего образования применен экосистемный подход в аспекте использования уровня удовлетворенности студентов как экосистемных стейкхолдеров образовательного процесса. Практическая значимость исследования состоит в том, что оценка уровня удовлетворенности студентов параметрами экосистемы вуза позволяет не только анализировать текущее состояние образовательного процесса, но и выстраивать стратегию управления программой подготовки в целях повышения качества обучения как процесса, так и результата.

Ключевые слова: экосистема вуза, стейкхолдеры вуза, экосистемный подход, удовлетворенность студентов, качество высшего образования

Дата публикации: 25.01.2023

Ссылка для цитирования:

Саулембекова Г. С. , Кузнецов А. Н. Удовлетворенность студентов компонентами экосистемы вуза как фактор развития образовательной организации // Человек и образование – 2022. – Выпуск 4 (73) С. 21-32 [Электронный ресурс]. URL: <https://человекиобразование.рф/S181570410023764-5-1> (дата обращения: 11.05.2024). DOI: 10.54884/S181570410023764-5

¹ **Введение.** В настоящее время система вузовской подготовки становится все более студенто-ориентированной: интересы и цели студентов не только учитываются, но и оказывают влияние на процесс обучения, меняя таким образом всю парадигму высшего образования [1]. Активно внедряемый в образовании компетентностный подход направлен на развитие профессиональных и личностных компетенций выпускников как будущих контрибьюторов в экономическое, определяющих социальное и культурное благосостояние общества [2]. «Конечная цель процесса подготовки современного специалиста является взаимовыгодной как для общества, нуждающегося в высококвалифицированных и творчески мыслящих кадрах, так и для самой личности, движимой желанием реализовать свои потребности в финансово-экономическом, общественном или политическом росте» [3, с. 19].

² Несмотря на многолетние попытки внедрения подходов, основанных на студенто-ориентированной парадигме как в отечественных, так и зарубежных системах образования (комплексный [4], личностно ориентированный [5], личностно-деятельностный [6], компетентностный [7]), особую актуальность в современных условиях приобретает концепция VUCA BANI [8], характеризующая сегодняшний внешний и внутренний мир человека. На наш взгляд, она должна быть положена в основу всей системы образования; при этом подвижные во времени характеристики студентов предлагается рассматривать как неотъемлемую часть быстро меняющегося контекста.

³ Очевидно, что уровень влияния студентов на образовательный процесс в ближайшие годы будет только усиливаться, поэтому необходимо найти инструменты для измерения этого воздействия и управления им. На данный момент мы можем констатировать наличие таких уже устоявшихся способов измерения этого влияния, как набор студентов на программу, уровень трудоустройства (востребованности у работодателей) и дохода выпускников, количество успешно окончивших программу и т.д. Все эти факторы в той или иной мере влияют на позиционирование вуза в различных рейтингах [9; 10] и конкурсах, определяют его репутацию в профессиональных сообществах и привлекательность для будущих студентов. Таким образом, мы можем с уверенностью говорить о значительной степени влияния студентов на оценку системы образования в вузе.

⁴ Отдельно среди факторов влияния студентов на деятельность вуза можно выделить «уровень удовлетворенности студентов». Несмотря на то что данный показатель не включен в федеральный перечень показателей эффективности деятельности образовательной организации [11], существуют независимые рейтинги, в которые этот показатель включен [12]. Многие вузы расширяют показатели мониторинга и стремятся их повысить.

⁵ Необходимо отметить, что на данный момент не определены единые подходы к оцениванию уровня удовлетворенности студентов и каждая образовательная организация разрабатывает свои системы и методики его измерения. В реализуемых вузами подходах нередко основной акцент делается на оценивании уровня удовлетворенности студентов качеством образования (ранее – качеством получаемых образовательных услуг).

⁶ В контексте данного исследования предлагаем рассматривать фактор «удовлетворенность студентов» в целом, не ограничиваясь конкретными зонами или рамками. В первую очередь это дает возможность оценить, что входит в понятие «удовлетворенность студентов» с позиции самих студентов. Также предлагается рассматривать самих студентов как элемент экосистемы вуза. Авторами данной статьи экосистема понимается как динамическая, гибкая система для *бесшовного* взаимодействия субъектов образования (внешних и внутренних стейкхолдеров вуза), позволяющая создать оптимальные условия (финансовые, технические, кадровые ресурсы и т.д.) с целью оптимизации деятельности вуза (повышение качества высшего образования и уровня удовлетворенности студентов, оптимизация ресурсных издержек и т.д.) [13]. При этом удовлетворенность студентов рассматривается как многофакторный гибкий инструмент, позволяющий повысить качество образования при условии применения экосистемного подхода в вузе. Тем самым подчеркивается взаимное влияние всех элементов системы на готовность быстро адаптироваться и менять приоритеты, а также способность к саморегуляции этой системы. Как следствие, оценка качества образовательного процесса представляется как интеграция уровня удовлетворенности студентов, их взгляда на эффективность обучения и организацию учебного процесса.

⁷ Гипотеза исследования заключается в том, что применение экосистемного подхода создает необходимые условия для повышения уровня удовлетворенности

студентов и повышения качества образования. При этом экосистемный подход понимается авторами как способ организации образовательной деятельности в соответствии с интересами наибольшего количества стейкхолдеров для реализации конечной цели (например, повышения качества образования) [14].

⁸ Цель исследования – применение экосистемного подхода к анализу уровня удовлетворенности студентов в целях повышения качества образования и развития экосистемы вуза.

⁹ В соответствии с этим в качестве задач исследования выступили:

- определение факторов, влияющих на уровень удовлетворенности студентов программой обучения на основе применения экосистемного подхода;
- сопоставление уровней значимости и уровней удовлетворенности каждым выделенным фактором;
- обозначение зоны ближайшего развития студентов для повышения качества программы обучения на основе расхождения между уровнями значимости и удовлетворенности.

¹⁰ В рамках применения экосистемного подхода важно подчеркнуть, что все элементы экосистемы имеют значимость, однако роли, функции и уровень значимости каждого элемента могут отличаться на разных этапах развития экосистемы вуза. Под элементами экосистемы понимаются все стейкхолдеры вуза, чья деятельность оказывает то или иное влияние на его деятельность, а также устанавливаемые между стейкхолдерами связи и отношения, которые позволяют системе быстро меняться, адаптироваться и развиваться.

¹¹ Понятие «стейкхолдеры» рассматривается авторами как один из ключевых элементов экосистемы вуза, обеспечивающих ее непрерывное развитие. В современном виде «концепция стейкхолдеров» получила распространение с середины 80-х годов прошлого века, когда была опубликована работа Р. Фримена «Стратегический менеджмент: концепция заинтересованных сторон» [15]. В ней описывается процесс формирования корпоративной стратегии с вовлечением в него стейкхолдеров, и изначально она была разработана для управления бизнесом и менеджмента. Согласно концепции, смысл и основная цель любого бизнеса заключается в том, чтобы удовлетворить интересы всего спектра стейкхолдеров, вовлекая их в процесс управления бизнесом.

¹² В настоящее время стейкхолдер-подход в образовании – довольно распространенная практика, особенно в зарубежных вузах [16]. К.С. Солодухин впервые в России назвал вуз «стейкхолдер-организацией» [17]. Говоря об актуальности стейкхолдер-подхода для понимания экосистемы вуза и экосистемного подхода, необходимо отметить следующие аспекты. Во-первых, понятие экосистемы строится на взаимодействии заинтересованных сторон, или стейкхолдеров. Во-вторых, так же, как и в теории стейкхолдеров, система (организация) может управляться эффективно только в том случае, если удовлетворяются интересы всех стейкхолдеров. В-третьих, согласно теории стейкхолдеров, удовлетворенность заинтересованных сторон позиционируется как показатель качества. В частности, М.П. Карпенко отмечает, что «качество

образования должно оцениваться через удовлетворенность потребителей, а управление им – путем внедрения систем менеджмента качества на базе стандартов ISO в области образования» [18, с. 25].

¹³ Таким образом, становится очевидным, что понятие «качество образования» тесно связано с необходимостью удовлетворения потребностей клиента, способностью адаптировать контент под заказчика, соответствовать запросам рынка труда и быстро меняющегося социального контекста в целом.

¹⁴ Экосистемный подход не ограничивается учетом интересов стейкхолдеров, а делает также акцент на взаимодействии и сотрудничестве в целях достижения общих целей (и интересов), и качество образования занимает приоритетное место в списке общих целей.

¹⁵ В частности, в данном исследовании стейкхолдеры деятельности вуза – заинтересованные стороны, включая всех субъектов образования, на которых направлена деятельность вуза (школьник, студент, выпускник, иной работающий специалист и пр.); заказчиков на продукты деятельности вуза (государство, министерства, бизнес-сообщество, секторы НИОКР и пр.); ППС и иных сотрудников подразделений вуза (администрации вуза и кафедр, информационных центров, кадровых служб и пр.), а также внеинституциональные группы и сообщества, другие вузы, родители/законные представители.

¹⁶ **Материалы и методы исследования.** В начале исследования были проанализированы открытые данные и публикации об опросах, проводимых в других вузах с целью выявления роли стейкхолдеров в оценке качества образования. Выборка основана на анализе источников, представленных в научных базах данных «Академия Google», Scopus, «Киберленинка» и НЭБ (РИНЦ), а также на результатах поисковых запросов в системе Google по словосочетаниям «Мониторинг удовлетворенности студентов» и «Оценка удовлетворенности студентов» в пределах первых поисковых страниц. Сюда вошли как сами результаты или анкеты, так и методики для оценки уровня удовлетворенности, опубликованные вузами. Период публикаций данных отчетов охватывает 2016–2021 годы.

¹⁷ В частности, были проанализированы отчеты об исследованиях, проведенных в Томском государственном университете [19], Юго-западном государственном университете [20], Российском экономическом университете им. Г.В. Плеханова [21], Новосибирском государственном технологическом университете [22], Российском химико-технологическом университете им. Д.И. Менделеева [23], Донском государственном аграрном университете [24], Московском государственном строительном университете [25], Университете науки и технологий «МИСиС» [26], Комсомольском-на-Амуре государственном университете [27] и Северном государственном медицинском университете [28].

¹⁸ Во всех вышеуказанных источниках был использован метод анкетирования (в виде бумажных форм, онлайн-форм или открытых форм на сайте организации). Согласно А.А. Спиридоновой, Е.Г. Хомутовой, выявление уровня удовлетворенности учебной деятельностью возможно путем исследования

ожиданий и их осуществления; подобные исследования проводятся с использованием опросов и других средств сбора информации [29].

¹⁹ Большинство проанализированных авторами опросников включает (в вариативной формулировке) такие пункты, как:

- общий уровень удовлетворенности качеством обучения (образования);
- организация учебного процесса (расписанием, информированием),
- материально-техническая база;
- внеучебная деятельность;
- выбранная специальность;
- взаимоотношения с ППС;
- возможности дополнительного образования.

²⁰ Среди менее частотных вопросов можно выделить оценку удовлетворенности следующими факторами:

- социальное обеспечение (ЮЗГУ, КнАГУ);
- вовлеченность студентов в процессы вуза (ЮЗГУ, ДонГАУ);
- научная деятельность;
- доступ к специализированным базам данным ИТ-инфраструктур (МГСУ);
- взаимоотношения с администрацией, службами вуза (не только с преподавателями и учебно-вспомогательным персоналом) (ДонГАУ, НИТУ «МИСиС», КаНГУ, РЭУ);
- взаимодействие между студентами (КнАГУ);
- профессиональное становление студентов (КнАГУ).

²¹ Таким образом, мы можем сделать выводы, что удовлетворенность студентов оценивается, как правило, как совокупность уровней удовлетворенности такими факторами, как качество образования, организация учебного процесса, взаимодействие с преподавателями и вспомогательным учебным персоналом, возможности трудоустройства, материально-техническая база. В зависимости от направления подготовки вуза иногда появляются специальные пункты, в частности организация практики в медицинских учреждениях (КнАГУ), или отличающиеся формулировки: например, вопросы про удовлетворенность взаимодействием с ППС, студентами и службами вуза были сгруппированы в блок вопросов «Удовлетворенность психологическим климатом» (РХТУ).

²² С учетом анализа литературы, а также вышеприведенных примеров можно с уверенностью сказать, что на данный момент нет единого методического подхода или согласованной системы оценки уровня удовлетворенности студентов.

²³ В качестве методологической базы большинство представленных вузов руководствуется внутренними регламентами СМК, которые, в свою очередь, основаны на п. 8.2.3 ГОСТ ISO 9001-2015 [30], российском стандарте системы менеджмента качества в сфере образования ГОСТ Р 52614.2-2006 [31]. При анализе публикаций, посвященных мониторингу удовлетворенности в конкретных вузах, были также отмечены процессный подход (НГТУ), всеобщее управление качеством TQM (УрФУ).

²⁴ Таким образом, на примере представленной выборки и благодаря анализу литературы мы убедились, что:

- для оценки, мониторинга и анализа уровня удовлетворенности применяется анкетирование;
- несмотря на наличие «стандартных» вопросов, их формулировки могут существенно различаться;
- содержание анкеты разрабатывается вузами самостоятельно на основании понимания ими действующих нормативов, а также с учетом внутренних целей и задач;
- шкалы оценивания варьируются значительно от вуза к вузу.

²⁵ В качестве метода данного исследования также был использован опрос. Для подготовки опроса мы применили экосистемный подход, акцентирующий взаимозависимость всех элементов экосистемы вуза. Таким образом, измерение уровня удовлетворенности студентов также было произведено через призму взаимодействия студентов как элемента этой экосистемы с другими ее элементами.

²⁶ Опрос проведен в мае 2022 года на базе кафедры иностранных языков и коммуникативных технологий НИТУ «МИСиС». Всего опрошено 102 студента 3–4-х курсов педагогического профиля подготовки, или 68% от общей численности студентов старших курсов.

²⁷ **Результаты исследования.** Для проведения опроса были определены ключевые стейкхолдеры, которые оказывают определенное влияние на студентов (в данном случае студентов 3–4-х курсов): кафедра, администрация вуза, компании-работодатели (партнеры), преподаватели и родители. Последние были включены в группу заинтересованных сторон в силу нескольких причин:

- около 90% студентов обучаются на платной основе, и родители оплачивают обучение;
- согласно информации от самих студентов, родители нередко оказывают помощь в трудоустройстве и (или) становятся их работодателями;
- не менее 50% студентов советуются с родителями при принятии важных решений (выбор вуза, профиля, специальности и т.д.) согласно данным общего мониторинга удовлетворенности студентов НИТУ «МИСиС» (2018–2020 гг.).

²⁸ После определения номенклатуры стейкхолдеров было сформулировано несколько ключевых аспектов взаимодействия студентов с каждым из этих стейкхолдеров; удовлетворенность студенты оценивали по 5-балльной шкале, где 5 – полностью удовлетворен, 1 – совсем не удовлетворен. Оценив уровень удовлетворенности аспектами взаимодействия с ключевыми стейкхолдерами, студенты должны были проранжировать значимость взаимодействия с каждым стейкхолдером с точки зрения обеспечения качества программы.

²⁹ «Разрывы» между значениями значимости и удовлетворенности продемонстрировали те аспекты взаимодействия, где необходимо сфокусировать ресурсы кафедры в данном случае для анализа и поиска причин расхождения.

30 Для обработки результатов исследования была применена специально
разработанная система расчета. Коэффициент удовлетворенности (Q)
рассчитывается по формуле:

31
$$Q = I \times S (1),$$

32 где Q – значение коэффициента удовлетворенности (Quotient);

33 I – показатель уровня значимости (Importance);

34 S – показатель уровня удовлетворенности (Satisfaction).

35 Таким образом, на вопрос «Оцените уровень Вашей удовлетворенности
следующими аспектами с точки зрения обеспечения качества программы (где 1 –
совсем не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен) мы получили следующие
значения коэффициентов удовлетворенности по всем аспектам (таблица 1):

36 **Таблица 1 Результаты оценки уровня удовлетворенности студентов**

37

Оцениваемый аспект взаимодействия	Значимость (I)	Удовлетворен- ность (S)	Коэффициент удовлетворен- ности (Q)
Взаимодействие с администрацией вуза (1)	3.62	3.87	14.01
Взаимодействие с администрацией кафедры (2)	4.15	4.06	16.85
Взаимодействие с преподавателями (3)	4.51	4.22	19.03
Взаимодействие с другими студентами (4)	4.29	4.31	18.49
Взаимодействие с работодателями (5)	3.63	3.16	11.47
Взаимодействие с родителями (6)	3.94	4.18	16.47
Среднее значение показателя	4.02	3.97	15.96

38 Как видно из таблицы 1, значение коэффициента удовлетворенности
взаимодействием с преподавателями Q_3 (19.03) превышает все остальные аспекты
взаимодействия и значительно превосходит среднее значение показателя
коэффициента удовлетворенности Q_{av} (15.96) – более чем на 3 пункта, или на
16%. На втором месте – коэффициент взаимодействия с другими студентами Q_4
(18.49), который также превышает среднее значение показателя коэффициента
удовлетворенности почти на 2.5 пункта, или 14%. Взаимодействие с
администрацией кафедры Q_2 и родителями Q_6 находится примерно на одном
уровне и чуть превышает среднее значение коэффициента удовлетворенности.

39 «Разрыв», или разность, между коэффициентом удовлетворенности по
каждому аспекту Q_n и средним значением показателя удовлетворенности Q_{av}
также немаловажен для анализа результатов опроса с точки зрения его полюса
(«+» или «–») и веса (количества пунктов). Если «разрыв» имеет отрицательное
значение, это говорит о том, что именно данный аспект негативно влияет на
среднее значение показателя коэффициента удовлетворенности. Чем больше
«разрыв» в пунктах, тем выше его вес и, соответственно, степень влияния данного
аспекта на общий результат.

40 «Разрыв» рассчитывается по формуле:

41
$$\Delta Q = Q_n - Q_{av} (2),$$

где ΔQ – «разрыв»;

Q_n – значение коэффициента удовлетворенности n -го показателя;

Q_{av} – среднее значение коэффициента удовлетворенности;

n – номер показателя (n – от 1 до 6).

Данные по «разрыву» отражены в таблице 2:

Таблица 2

Данные по «разрыву» между значением коэффициента удовлетворенности по каждому аспекту Q_n и средним значением коэффициента удовлетворенности Q_{av}

Оцениваемый аспект взаимодействия	«Разрыв» (ΔQ)
Взаимодействие с администрацией вуза (1)	-1.95
Взаимодействие с администрацией кафедры (2)	0.89
Взаимодействие с преподавателями (3)	3.07
Взаимодействие с другими студентами (4)	2.53
Взаимодействие с работодателями (5)	-4.49
Взаимодействие с родителями (6)	0.51

Наибольший «разрыв» ΔQ_n наблюдается на уровне взаимодействия с работодателями: ΔQ_5 составляет почти 4.5 пункта, или 28% (согласно расчету по формуле 2), что говорит о высокой степени влияния данного аспекта. Помимо этого, ΔQ_5 имеет отрицательное значение, что подчеркивает негативное влияние на среднее значение показателя коэффициента удовлетворенности. Отрицательное значение ΔQ_1 также наблюдается на уровне показателя коэффициента удовлетворенности взаимодействием с администрацией вуза, что также говорит о негативном влиянии на среднее значение показателя удовлетворенности Q_{av} , хотя и в гораздо меньшей степени по сравнению с показателем ΔQ_5 на уровне взаимодействия с работодателями.

Соответственно, уровни взаимодействия с наибольшим положительным значением ΔQ_3 и ΔQ_4 с преподавателями и студентами, соответственно, можно считать ключевыми «драйверами» для повышения среднего уровня коэффициента удовлетворенности студентов в рассматриваемом исследовании.

Заключение и выводы. На основе полученных результатов с целью оптимизации работы кафедры и выработки мер по повышению уровня удовлетворенности студентов можно сделать ряд выводов:

- необходимо продолжать уже налаженную схему взаимодействия с преподавателями, поощрять программы развития преподавателей, развивать навыки партнерской коммуникации у студентов и т.д.;
- важно поддерживать комфортные условия для коммуникации и взаимодействия на уровне студент–студент;

- необходимо поддерживать и развивать налаженные схемы взаимодействия с кафедрой для обеспечения стабильности коммуникации;
- текущая схема взаимодействия с работодателями требует пересмотра; необходимо проанализировать наиболее «разрывные» зоны в имеющейся схеме взаимодействия с работодателями и внести изменения;
- во взаимодействии с администрацией вуза наблюдаются сравнительно низкие значения как уровня значимости, так и уровня удовлетворенности; необходимо проанализировать, какие именно аспекты взаимодействия с администрацией вуза должны быть усовершенствованы;
- необходимо учитывать роль родителей и организовать возможности для привлечения родителей в деятельность кафедры (потенциальные работодатели, совместные круглые столы, проекты, открытые встречи и т.д.);
- в целях повышения уровня удовлетворенности студентов качеством программы в краткосрочной перспективе необходимо пересмотреть уровни взаимодействия 5 и 1 (работодатели и администрация вуза, соответственно), а также поддерживать и усиливать текущие схемы взаимодействия на уровнях-драйверах 3, 4 (преподаватели и студенты).

⁵³ По итогам проведенного исследования можно заключить, что экосистемный подход позволяет проводить многоуровневый анализ состояния оцениваемого аспекта, в частности уровня удовлетворенности качеством программы. При этом элементы экосистемы оцениваются в многомерном ракурсе, то есть не изолированно, а как часть системы.

⁵⁴ Показано, что удовлетворенность студентов как ключевых стейкхолдеров образовательной деятельности вуза может служить категорией оценки качества программы, и экосистемный подход является одним из возможных сценариев ее оценивания. Важно, что применение экосистемного подхода для оценивания уровня удовлетворенности студентов позволяет увидеть «разрывы» между уровнями удовлетворенности аспектами взаимодействия с различными стейкхолдерами вуза, определить вес каждого аспекта и степень его влияния на уровень удовлетворенности студентов в целом и, как следствие, адаптировать стратегию развития экосистемы вуза.

Библиография:

1. Moravec J. W., Van den Hoff R. Higher education 3.0: Knowmads create their own value! / eds. Daily-Hebert A., Dennis K. S. // Transformative perspectives and processes in higher education. Cham: Springer International Publishing, 2015. Pp. 233–240.
2. Kuznetsov A.N., Krupchenko A.K., Shchaveleva E. N. Potential of an academic subject in profession-related competency formation: Case study of stakeholders' requirements in foreign language teaching within engineering education // Proceedings of the 11th International Technology, Education and Development Conference, Valencia, Spain, 06–08 March 2017 / International Academy of Technology, Education and Development Academy. Pp. 2801–2807.

3. Гаврилова М.И., Одарич Н.И. Компетентностный подход в профессиональном образовании // Балтийский гуманитарный журнал. 2014. № 3. С. 19–21.
4. Хуторской А.В. Современная дидактика: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001. 544 с.
5. Якиманская И.С. Разработка технологии личностно-ориентированного обучения // Вопросы психологии. 1995. № 2. С. 31–41.
6. Зимняя И.А. Личностно-деятельностный подход как основа организации образовательного процесса // Общая стратегия воспитания в образовательной системе России (к постановке проблемы): коллективная монография: в 2 кн. Кн. 1 / под общ. ред. И. А. Зимней. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. С. 244–252.
7. Ульянина М.А. История становления компетентностного подхода в зарубежной науке и практике // Вестник Московского университета МВД. 2017. № 3. С. 267–271.
8. Акроним VUCA – изменчивый, неопределенный, сложный и двусмысленный. BANI – хрупкий, тревожный, нелинейный, непостижимый [Электронный ресурс]. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/futurology/62866fde9a794701a4c38ae4> (дата обращения: 12.10.2022).
9. Рэнкинг: Рейтинг лучших вузов России RAEX-100, 2022 год [Электронный ресурс] // RAEX PRO. URL: https://raex-rr.com/pro/education/russian_universities/top-100_universities/2022/ (дата обращения: 23.09.2022).
10. Russia Forbes Education. Рейтинг лучших университетов России 2021 по версии Forbes [Электронный ресурс]. URL: <https://education.forbes.ru/authors/rating-vuzov-2021?ysclid=l9x6j90pdr76451731> (дата обращения: 02.10.2022).
11. Об утверждении показателей эффективности деятельности федеральных бюджетных и автономных образовательных учреждений высшего образования, подведомственных Министерству науки и высшего образования Российской Федерации, и работы их руководителей, по результатам достижения которых устанавливаются выплаты стимулирующего характера руководителям таких учреждений: Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 01.02.2022 № 92: (с изменениями на 1 сентября 2022 года) [Электронный ресурс] // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс». URL: <https://docs.cntd.ru/document/728461966?marker=6580IP> (дата обращения: 30.09.2022).
12. Опрос Changellenge: 100% студентов РЭШ довольны качеством образования [Электронный ресурс]. URL: <https://news.nes.ru/news/110518-changellenge/> (дата обращения: 05.10.2022).

13. Саулембекова Д.С., Кузнецов А.Н. К вопросу о проектировании современных образовательных программ в вузе: экосистемный подход // Современные тенденции в преподавании иностранных языков в неязыковом вузе: сборник статей XVI Международной научно-практической конференции, Красноярск, 19 мая 2022 года. Красноярск: ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева», 2022. С. 82–86.
14. Saulembekova D.S., Kuznetsov A.N. The role of internal and external stakeholders in quality management in higher education // EAP / ESP / EMI and the future of learning in higher education: VII Ежегодная международная научно-практическая конференция: сборник материалов конференции, Москва, 2 июня 2022 года. М.: Спутник+, 2022. С. 247–253.
15. Freeman R. Strategic management: a stakeholder approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2010. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139192675>.
16. Beerkens M., Udam M. Stakeholders in higher education quality assurance: Richness in diversity? // High Education Policy. 2017. № 30. Pp. 341–359.
17. Солодухин К.С. Разработка методологии стратегического управления вузом на основе теории заинтересованных сторон [Электронный ресурс]. URL: <https://www.dissercat.com/content/razrabotka-metodologii-strategicheskogo-upravleniya-vuzom-na-osnove-teorii-zainteresovannykh> (дата обращения: 26.09.2022).
18. Карпенко М.П. Качество высшего образования / под ред. М.П. Карпенко. М.: Изд-во СГУ, 2012. 291 с.
19. Методика оценки удовлетворенности студентов полученным образованием (ТГУ) [Электронный ресурс]. URL: <http://accred.tsu.ru/studmotodics> (дата обращения: 04.10.2022).
20. Оценка удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в 2019 г. (ЮЗГУ) [Электронный ресурс]. URL: 2019_Оценка удовл-ти обучающихся качеством услуг ЮЗГУ.pdf (swsu.ru) (дата обращения: 04.10.2022).
21. Оценка уровня удовлетворенности студентов/выпускников качеством подготовки по образовательной программе (РЭА им. Г.В. Плеханова) [Электронный ресурс]. URL: Оценка уровня удовлетворенности студентов/выпускников качеством подготовки по образовательной программе (rea.ru) (дата обращения: 01.10.2022).
22. Оценка удовлетворенности обучающихся качеством e-learning процесса в НГТУ [Электронный ресурс]. URL: Оценка удовлетворенности обучающихся качеством e-learning процесса в НГТУ | Центр развития онлайн-обучения НГТУ (nstu.ru) (дата обращения: 01.10.2022).
23. Мониторинг удовлетворенности качеством организации образовательного процесса (по результатам социологического исследования) (РХТУ им. Д.И. Менделеева) [Электронный ресурс]. URL:

<https://www.muotr.ru/upload/iblock/917/9175c717766b1986f076e41ea879614c.pdf>
(дата обращения: 01.10.2022).

24. Анализ результатов мониторинга удовлетворенности студентов обучением в Донском государственном аграрном университете [Электронный ресурс]. URL: Anketa_Удовлетворенность обучением_март 2016.pdf (dongau.ru) (дата обращения: 03.10.2022).

25. Мониторинг удовлетворенности потребителей деятельности вуза (МГСУ) [Электронный ресурс]. URL: Мониторинг удовлетворенности потребителей деятельностью вуза (mgsu.ru) (дата обращения: 03.10.2022).

26. Ежегодный мониторинг удовлетворенности студентов НИТУ «МИСиС» [Электронный ресурс]. URL: <https://misis.ru/university/events/university-life/2020-12/3011/> (дата обращения: 20.09.2022).

27. Аналитический отчет по результатам мониторинга удовлетворенности студентов выпускных курсов ФГБОУ КнАГУ 2018-2019 годов [Электронный ресурс]. URL: https://knastu.ru/media/files/page_files/page_425/omk/opros/2017-2018/Analitichesky_otchet_2018-2019.pdf (дата обращения: 20.09.2022).

28. Оценка и мониторинг удовлетворенности студентов и выпускников качеством образовательного процесса (СГМУ) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.nsmu.ru/student/kafedr/31.02.06%20spo%20stom%20prof%20%20curs.pdf> (дата обращения: 20.09.2022).

29. Спиридонова А.А., Хомутова Е.Г. Исследование удовлетворенности студентов: подход, ориентированный на запросы потребителей // Университетское управление: практика и анализ. 2012. № 3. С. 91–96.

30. Менеджмент качества. Стандарты СМК [Электронный ресурс]. URL: https://www.kpms.ru/Standart/ISO9001_2015_DIS.htm (дата обращения: 10.10.2022).

31. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» [Электронный ресурс] // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс». URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200048378> (дата обращения: 10.10.2022).

Student Satisfaction with the Components of the University Ecosystem as a Factor in the Development of Educational Organization

Guldana Saulembekova

*Senior Teacher of Department of Modern Languages and Communication, University of Science and Technology MISIS
Russian Federation, Moscow*

Andrei Kuznetsov

*Head of the Center for Education System Management, Institute of Education Management of the Russian Academy of Education
Russian Federation, Moscow*

Abstract

In order to improve the quality of education in Russia, standards are regularly updated, competencies are refined, new technologies for measuring quality are being introduced, and the mechanisms for interaction with stakeholders in the educational process are being revised. This study analyses the satisfaction level of students, who are the key stakeholders in the university ecosystem, as a factor influencing the quality of education. In particular, thanks to the analysis of the Russian and international academic publications from Google Scholar, Scopus, Cyberleninka and Science Index, main elements of the university ecosystem were identified, and the level of student satisfaction with these elements was evaluated, based on the results of survey conducted to evaluate the satisfaction level with the quality of the educational program. The paper presents the components of the “student satisfaction” parameter in the context of measuring the quality of education for the Bachelor’s degree program in linguistics at the Department of Modern Languages and Communication at the University of Science and Technology MISIS. The survey was conducted among senior students majoring in teaching in May 2022 (N=102, 68% in total).

The results of the survey confirmed the authors' hypothesis about the applicability of the ecosystem approach to measuring the level of student satisfaction in assessing the quality of the program. Thus, the novelty of the research results and the practical value are in the finding that assessment of the level of student satisfaction with key elements of the university ecosystem allows not only to analyze the current state of the educational process, but also to devise a management strategy in order to enhance both the level of student satisfaction and the quality of education program in general.

Keywords: university ecosystem, university stakeholders, ecosystem approach, student satisfaction, higher education quality

Publication date: 25.01.2023

Citation link:

Saulembekova G., Kuznetsov A. Student Satisfaction with the Components of the University Ecosystem as a Factor in the Development of Educational Organization // Man and Education – 2022. – Issue 4 (73) С. 21-32 [Electronic resource]. URL: <https://человекиобразование.рф/S181570410023764-5-1> (circulation date: 11.05.2024). DOI: 10.54884/S181570410023764-5

Код пользователя: 0; Дата загрузки: 11.05.2024; URL - <http://ras.jes.su/human-edu/s181570410023764-5-1> Все права защищены.