

Анализ удовлетворенности и ожиданий стейкхолдеров как критерий оценки результатов обучения студентов

Ю. Э. Белых,
проректор по учебной работе,
кандидат физико-математических наук, доцент,
С. Н. Щербинин,
начальник отдела менеджмента качества,
кандидат социологических наук, доцент;
Гродненский государственный университет
имени Янки Купалы

Одним из основных критериев оценки качества деятельности является уровень удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, а их ожидания выступают основой для планирования стратегической и операционной деятельности. Согласно международному стандарту ISO 9000-2015, качество является «степенью соответствия набора присущих характеристик объекта требованиям» [1, с. 15]. В том же документе отмечено, что «качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и воздействием на соответствующие заинтересованные стороны» [1, с. 2]. Данное определение носит общий характер, и университеты не являются исключением. Управление качеством образовательной деятельности предполагает учет результатов обучения, в том числе уровня удовлетворенности стейкхолдеров.

Важность управления процессом обучения актуализирует проектирование и определение путей достижения результатов обучения. Определяющей чертой действующих образовательных стандартов выступает ориентация на компетентный подход [2]. Макет образовательного стандарта высшего образования указывает на необходимость отражать требования к компетентности специалиста (универсальные, базовые профессиональные и специализированные). Компетенции становятся системообразующим элементом образования, отражающим потребности нанимателей, личностные ожидания обучающихся и потенциальный уровень содержания программ обучения. Именно определенный уровень овладения компетенциями выступает результатом обучения, а разработка инструментов измерения данного уровня, особенно количественного, – насущной задачей. Одним из способов ее

решения следует определить удовлетворенность потребителей уровнем сформированности компетенций. Измерение этого уровня предоставляет информацию для управления процессом достижения намеченных результатов обучения. Это актуализирует измерение уровня удовлетворенности стейкхолдеров как части системы оценки результатов обучения.

Опросы стейкхолдеров позволяют не только получить общую оценку результатов обучения, но и проанализировать отдельные составляющие компетентного набора студентов, например предпринимательских компетенций. Современное общество характеризуется ускорением темпов технического прогресса, цифровой трансформации и инновационных преобразований во всех отраслях. К системе образования как драйверу социально-экономического развития предъявляются новые требования: не только его персонализация и цифровизация, но и формирование компетенций, которые позволяют постоянно идентифицировать и усваивать новые знания.

Реалии современного общества актуализируют потребность в специалистах, обладающих широким набором компетенций и способных к самообразованию. Содержание образования является системообразующим элементом, который должен формировать устойчивость и перспективность выпускника во внешней среде. Среди основных задач образовательных стандартов нового поколения – обеспечение связи с рынком труда и возможности оперативно реагировать на его запросы, предоставление учреждениям образования дополнительных возможностей для оперативного обновления содержания образования [2]. Развитие экономических подсистем общества актуализирует конкретизацию подобного ценностного набора в виде предпринимательских и инновационных компетенций. Таким образом, под предпринимательскими компетенциями следует понимать набор навыков, качеств [3] и поведенческих практик, которые позволяют успешно решать определенные задачи (не только в сфере предпринимательства) посредством генерации идей, восприятия возможностей, принятия рисков, применения инноваций, проектного подхода и других инновационных инструментов управления.

Происходит актуализация роли университета как основы формирования инновационной инфраструктуры. Университет обеспечивает инновационное развитие. Однако подготовка специалистов и ее уровень определяются не только содержанием учебных

программ, но и благоприятной для формирования компетенций средой, ее открытостью, уровнем ожиданий участников образовательной деятельности, их карьерными устремлениями, мотивацией, стремлением к коммерциализации научных результатов и занятию проектной деятельностью, уровнем информационной работы.

Благоприятная среда создается за счет внутренних организационных изменений, в интегрированной совокупности различных факторов, которые обеспечивают реализацию целей всех участников образовательной деятельности. Для формирования предпринимательских компетенций необходимо развивать предпринимательскую среду. К ее компонентам можно отнести инновационные подходы в управлении, предпринимательскую инфраструктуру, инновационную проектную деятельность, систему мотивации предпринимательской активности и др. Предпринимательская среда – это не только материальная составляющая университета, но и сложившаяся практика управленческого воздействия (на различные направления деятельности), обеспечивающая формирование предпринимательских компетенций [4].

Сущность предпринимательства и аспекты его проявления широко представлены в научной литературе. В нашем исследовании под предпринимательством понимается стиль управления, связанный с комбинацией факторов производства в условиях инновационной рискованной среды. Его основными характеристиками выступают инновационный характер и свобода выбора путей реализации деятельности [5, с. 108]. Подобный подход актуализирует необходимость формирования предпринимательских компетенций у руководителя организации любого сектора экономики, формы собственности, специализации и др.

В Гродненском государственном университете имени Янки Купалы (ГрГУ) имеется определенный опыт по оценке результатов обучения в части формирования предпринимательских компетенций. Их развитие определяется содержанием учебных программ и влиянием предпринимательской среды как части образовательной среды университета. При проектировании предпринимательской среды ГрГУ внедряет инновационные подходы в управление и формирование предпринимательской инфраструктуры (Центр трансфера технологий и РУП «Учебно-научно-производственный центр «Технолаб» в статусе научно-технологического парка); реализует ряд инновационных предпринимательских проектов (республиканский проект «Совершенствование деятельности учреждений высшего образования на основе модели «Университет 3.0», проект «Студия проектов и стартапов» и др.); создает инструменты мотивации и поощрения предпринимательской активности (фонд инновационного развития, фонд финансовой поддержки «Талантливая молодежь» и др.). В Стратегии университета отражено формирование инновационно восприимчивого университета (одно из пяти направлений развития, предполагающее создание высокотехнологичного

интеллектуального комплекса посредством формирования в университете инфраструктурной и организационно-кадровой поддержки инновационного социального развития, исследовательской и предпринимательской деятельности) и др. Указанная практика направлена на реализацию новых ценностей для всех заинтересованных в деятельности университета сторон.

В ГрГУ внедрена и сертифицирована на соответствие требованиям международного стандарта серии ISO 9001 система менеджмента качества [6]. Она предполагает определение уровня удовлетворенности стейкхолдеров одним из основных критериев оценки качества деятельности. Так, ISO 9000 раскрывает принцип ориентации на потребителя следующим образом: «Организации должны понимать текущие и будущие нужды заказчиков (потребителей), выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания» [1]. Реализация данного принципа предполагает определение и анализ потребностей и ожиданий стейкхолдеров, согласованность целей университета с их потребностями и ожиданиями, оценку удовлетворенности и др.

Таким образом, об определенном уровне результатов обучения свидетельствуют мнения стейкхолдеров и особенности сформировавшейся в университете среды. Необходим их анализ и оценка. Обратимся к некоторым результатам исследований, проводимых в рамках системы оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, рассмотрим их как инструмент оценки результатов обучения по формированию предпринимательских компетенций. В данную систему включены процедуры и инструментарий для опроса студентов, сотрудников университета, нанимателей, абитуриентов и их родителей, выпускников, аспирантов, магистрантов, молодых специалистов, иностранных студентов и гостей. Действующая система опросов охватывает широкий перечень критериев и параметров для оценки потребителей.

Важное направление реализации принципа ориентации на потребителя – выявление его ожиданий. Работа по оценке предпринимательских и исследовательских компетенций начинается еще до начала обучения студента в университете посредством взаимодействия с внешней средой (школами, общественными организациями и т. д.). По итогам опроса в 2021 г. ($n = 348$) 43,1 % абитуриентов считают, что университет должен организовывать совместные проекты (исследования) с участием учеников (абитуриентов) и студентов. Того же мнения в 2021 г. ($n = 98$) придерживались 37,8 % родителей абитуриентов. Данную необходимость они связывали с помощью в выборе специальности. В 2020 г. с этим утверждением были согласны 36,2 % абитуриентов и 33,3 % их родителей. На актуальность и рост востребованности профессионально значимых компетенций, обеспечивающих способность к самообразованию, указывает тот факт, что 88,5 % абитуриентов ожидают от университета «получения знаний, умений, навыков и опыта для занятия

предпринимательской деятельностью» (в 2020 г. – 16,7 %). Те же требования предъявляют 82,7 % родителей абитуриентов (в 2020 г. – 10,1 %).

Система проведения опросов в ГрГУ предусматривает ежегодное исследование удовлетворенности студентов первой ступени высшего образования дневной формы обучения (в 2021 г. $n = 3259$). Опросный инструментариий предполагает оценку студентами степени сформированности у них определенных компетенций. Путем обобщения некоторых из них можно определить ключевые блоки, соответствующие предпринимательству. Подобная группировка была осуществлена экспертным путем. Это позволяет оценить промежуточные результаты работы по формированию специалиста с широким набором значимых для предпринимательской деятельности компетенций. Так, собственный уровень применения творческих способностей студенты оценили на 3,96 из 5. В данный блок входят такие компетенции, как совершенствование знаний по другим областям, способность найти новые пути и направления для применения существующих знаний, готовность подвергать сомнению существующие идеи. Свое умение определять новые возможности в бизнесе студенты оценили на 4,10 из 5. Его определяют такие компетенции, как способность предвидеть новые проблемы и открытость новым возможностям. Умение налаживать деловые связи респонденты оценили на 3,94 из 5. В его структуру включены способности эффективно вести переговоры, вдохновлять других, доступно доносить идеи, презентовать продукт, идеи или отчеты на публике. Умение успешно вести бизнес оценено на 3,99 из 5. В него входят способность принимать решительные действия в ситуации неопределенности, способность работать под давлением, стрессоустойчивость, приспособляемость к изменениям, гибкость. Свое лидерство и коммуникацию студенты оценили на 3,93 из 5. В рамках данного блока оценивались способности планировать, организовывать и координировать деятельность, продуктивно работать в команде, общаться на иностранном языке, выполнять обязанности руководителя. Умение создавать новую продукцию (придумывать новые идеи и решения) студенты оценили на 4,05 из 5. В ответах студентов разных факультетов статистически значимая разница отсутствует. Представленные блоки и их содержание раскрывают тот компетентностный набор, который необходимо сформировать у студентов для их успешной деятельности в предпринимательской среде. Он подходит для различных отраслей и специальностей, отражает те качества, которыми должен обладать успешный предприимчивый специалист.

Вопрос о сформировавшемся во время учебы уровне владения компетенциями был задан студентам-выпускникам (после сдачи государственного экзамена и защиты дипломной работы) ($n = 1109$), молодым специалистам (выпускникам ГрГУ), которые отработали один год после распределения ($n = 248$), нанимателям

выпускников университета (оценка уровня владения компетенциями выпускников ГрГУ) ($n = 174$). Результаты исследований можно сравнить (таблица 1).

Таблица 1

**Оценка компетенций стейкхолдерами
(среднее значение)**

Компетенции	Студенты	Выпускники	Молодые специалисты	Наниматели
Применение творческих способностей	3,96	4,36	3,89	3,95
Определение новых возможностей в бизнесе	4,10	4,39	3,99	4,02
Налаживание деловых связей	3,94	4,34	3,82	3,87
Успешное ведение бизнеса	3,99	4,37	3,94	3,95
Лидерство и коммуникации	3,93	4,32	3,81	3,89
Создание новой продукции и услуг	4,05	4,40	3,92	3,93

По мнению студентов, за период обучения у них сформировался достаточно высокий уровень владения предпринимательскими компетенциями. Отработав один год, эти же компетенции молодые специалисты оценивают ниже в среднем на 9,2 %. Их оценки практически не отличаются от оценок нанимателей. Во многом это связано с тем, что в системе аттестации в университете студенты не получают достаточной информации о своем уровне владения компетенциями, так как методы диагностики не реализованы на должном уровне, что еще раз подтверждает значимость мнений стейкхолдеров в данном вопросе.

На результаты обучения указывают и карьерные устремления студентов. Одним из направлений развития карьеры выступает предпринимательская деятельность. Желание студентов заниматься предпринимательством следует выявить в двух временных перспективах – сразу после окончания учебы и спустя пять лет после ее окончания. Так, после окончания университета 67,9 % студентов предпочитают быть наемными работниками, 28,8 % – предпринимателями, а спустя пять лет – 31,7 % – наемными рабочими, 65,9 % – предпринимателями. Наименьшее количество студентов, которые намерены заняться предпринимательством сразу после окончания обучения, обучается на факультетах математики и информатики (17,9 %) и педагогическом (25,3 %), а максимальное – на факультете физической культуры (47,6 %) и факультете истории, коммуникации и туризма (34,8 %). В определенной степени данные результаты указывают как на наличие предпринимательских компетенций у студентов, так и на отсутствие у них уверенности в своих силах. Студенты желают приобрести опыт, апробировать свои знания в реальном секторе, определиться с интересующей их сферой и лишь после этого заняться предпринимательской деятельностью. 3,3 % студентов намерены продолжить работу в фирме родителей сразу после учебы, 2,4 % – спустя пять лет после ее окончания. Изменяющиеся намерения студенты рассматривают «семейное

дело» как старт для приобретения опыта и основу для реализации своих предпринимательских намерений.

Признаком среды, благоприятной для формирования в университете предпринимательских компетенций, является ее открытость, обеспечивающая доступ к информации о результатах деятельности университета и его подразделений. В свою очередь студенты должны быть мотивированы на ее восприятие. На степень распространенности и мотивации студентов на восприятие данной информации указывает оценка уровня их информированности о деятельности в университете структурных подразделений и проектов, направленных на развитие инновационных проектов и идей. О деятельности центра трансфера технологий информированы 59,4 % студентов (28,6 % – знают общую информацию, 30,8 % – очень хорошо осведомлены, 24,3 % – затруднились ответить). О деятельности студии проектов и стартапов осведомлены 65,1 % студентов (30,1 % – знают общую информацию, 35 % – очень хорошо осведомлены, 23 % – затруднились ответить). С одной стороны, данные результаты указывают на высокий уровень информированности студентов и их заинтересованность, с другой – являются основанием для развития информационной работы, популяризации инновационных проектов и идей.

На различную степень мотивации студентов и необходимость информационной работы в данном направлении указывает выявленный уровень заинтересованности заниматься проектной деятельностью как одним из основных инструментов формирования у студентов компетенций, востребованных в предпринимательской среде. Заниматься ей желают 47,8 % студентов, 24,1 % студентов затруднились с ответом. Распределение положительных ответов на вопрос «Хотели бы вы заниматься проектной деятельностью?» в зависимости от факультета представлено следующим образом: факультет физической культуры – 34 %, педагогический факультет – 34,2 %, юридический факультет – 41 %, факультет психологии – 41 %, филологический факультет – 41,3 %, факультет инновационных технологий машиностроения – 43,4 %, физико-технический факультет – 46,8 %, факультет экономики и управления – 49,6 %, факультет истории, коммуникации и туризма – 51,1 %, факультет биологии и экологии – 54,4 %, факультет математики и информатики – 56,9 %, инженерно-строительный факультет – 66 %, факультет искусств и дизайна – 66,6 %.

Данные результаты указывают на различное восприятие студентами разных специальностей значения проектной деятельности. Это может быть следствием неравномерной работы по популяризации проектной и инновационной деятельности и проведению информирования о значении и перспективах данного направления. Кроме того, разброс ответов в зависимости от факультета объясняется отличием основного предмета деятельности, разницей в требованиях и ожиданиях от университета студентов, отличием в целях получения высшего образования, видением будущей трудовой

траектории. Это актуализирует необходимость дополнительного изучения целей обучения, ожиданий студентов не только от университета, но и от трудовой деятельности.

Студентам предлагалось оценить по пятибалльной шкале степень согласия с рядом утверждений, которые характеризуют предпринимательские устремления (таблица 2).

Таблица 2

Среднее значение ответов на вопрос «Оцените степень согласия с данными утверждениями...»

Утверждения	Средний балл
Если бы у меня были возможности и ресурсы, я бы стал(а) предпринимателем	4,12
Карьера предпринимателя привлекательна для меня	4,06
Работа в качестве предпринимателя, в моем понимании, несет в себе больше преимуществ, чем недостатков	4,04
Среди всех возможных вариантов я бы предпочел(ла) стать предпринимателем	4,03
Работа в качестве предпринимателя принесла бы мне большее чувство удовлетворения	4,02
Средний балл	4,05

Охарактеризовать результаты обучения по формированию предпринимательских устремлений позволяю итоги опроса магистрантов (студентов второй ступени высшего образования) ($n = 91$). Свою степень готовности к использованию и коммерциализации результатов научных исследований и значимость данного направления магистранты оценивают достаточно высоко – 4,34 и 4,36 балла из 5 соответственно. Стоит отметить, что баллы по оценке этих направлений демонстрируют постоянный рост начиная с 2019 г. Во многом это обусловлено мотивацией магистрантов и факторами, побудившими их продолжить получение высшего образования. Данные студенты более целеустремленные, мотивированы и нацелены на построение карьеры в различных сферах.

Для характеристики среды, сложившейся в ГрГУ, и ее влияния на результаты обучения приведем оценки студентов определенных направлений работы университета. Факт того, что университет поощряет вовлечение студентов в предпринимательскую деятельность, оценен на 3,76 из 5. Утверждение, что в ГрГУ сформирован благоприятный климат для того, чтобы стать предпринимателем, студенты оценили на 3,68 балла. Степень согласия с тем, что атмосфера университета вдохновляет на развитие идей для нового бизнеса, оценена на 3,66 балла. Данные результаты позволяют определить оценку студентами среды университета в части предпринимательской составляющей. Анализ оценок студентов разных факультетов позволяет сформировать определенные кластеры (три группы) [4]. Так, в первую группу с оценками от 4,09 до 4,20 вошли факультеты физической культуры, искусств и дизайна, педагогический. Во вторую группу с оценками от 3,74 до 3,84 – факультеты математики и ин-

форматики, инженерно-строительный, экономики и управления, биологии и экологии. В третью группу с оценками от 3,40 до 3,58 – факультеты инновационных технологий машиностроения, физико-технический, истории, коммуникации и туризма, психологии, филологический и юридический. Это еще раз указывает на различное восприятие представителями разных специальностей значения проектной деятельности, разницу в требованиях и ожиданиях от университета и на глубокую дифференциацию студентов в соответствии с их ожиданиями.

Результаты исследований нашли широкое применение в деятельности университета и его структурных подразделений. Существующая процедура применения результатов (на основании Стандарта университета СТУ 20 «Мониторинг и измерения») определяет порядок, в соответствии с которым отчеты по результатам каждого исследования размещаются на сайте и предоставляются заказчиком. Процедура отражает мероприятия по применению результатов исследований на двух уровнях: мероприятия оперативного реагирования и долгосрочные меры. Руководители структурных подразделений в течение месяца анализируют результаты исследований, реализовывают необходимые оперативные мероприятия и планируют долгосрочные меры.

В современных условиях, когда идет поиск системных инструментов оценки сформировавшегося уровня компетенций, актуальность приобретает количественная оценка удовлетворенности потребителей уровнем сформированности компетенций. Опросы стейкхолдеров являются одним из перспективных инструментов определения качества результатов обучения. Применение комплексного и научного подходов к проведению исследований позволяет не только оценить общие результаты обучения, но и определить его конкретные составляющие, например, актуальные и востребованные сегодня предпринимательские компетенции. В данном случае опросы потребителей становятся источником измерений и основой управления процессом самого обучения. Результаты исследований стейкхолдеров позволяют определить не только содержание обучения, но и конкретные действия по формированию благоприятной университетской среды, ее составляющие.

Формирование эффективной для развития предпринимательских компетенций и способностей к самобразованию среды – обязательный компонент современного университета. Целенаправленное формирование предпринимательских компетенций становится фактором повышения конкурентоспособности университета, особенно в направлении формирования инновационной инфраструктуры.

Результаты обучения не являются итогом реализации только учебного процесса, а определяются целым комплексом факторов. Их проектирование и достижение должно строиться на системной основе и включать инновационные подходы в управлении, формирование предпринимательской инфраструктуры, реализацию инновационных проектов и др.

Список использованных источников

1. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ISO 9000-2015. – Введ. 14.12.2015. – Минск: Госстандарт: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2015. – IV, 54 с. – (Государственный стандарт Республики Беларусь).
2. О разработке образовательных стандартов и учебно-программной документации образовательных программ высшего образования [Электронный ресурс]: приказ М-ва образования Респ. Беларусь, 18 июля 2018 г., № 594 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.
3. *Потенко, Т. А.* Модель компетенций как инструмент стратегии развития предпринимательского образования [Электронный ресурс] // Мир науки. Интернет-журнал. – 2018. – № 6. – Режим доступа: <https://mirnauki.com/PDF/58PDMN618.pdf>. – Дата доступа: 10.06.2022.
4. *Галкина, Ю. В.* Понятие «предпринимательская среда» в научной литературе / Ю. В. Галкина // Азиатско-Тихоокеанский регион: экономика, политика и право. – 2020. – № 2. – С. 52–60.
5. *Андрос, И. А.* Белорусский предприниматель в обществе и государстве: историко-социологический анализ / И. А. Андрос. – Минск: Беларус. навука, 2015. – 365 с.
6. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001-2015. – Взамен СТБ ISO 9001-2009; введ. 14.12.2015. – Минск: Госстандарт: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2015. – VIII, 25 с. – (Государственный стандарт Республики Беларусь).

Аннотация

В статье анализируются результаты опросов стейкхолдеров относительно оценки результатов обучения студентов. Рассматриваются возможности применения результатов эмпирических исследований. Отмечается необходимость формирования предпринимательских компетенций, значимость в подготовке специалистов содержания учебных программ, наличия благоприятной для формирования компетенций среды, уровня ожиданий студентов и др. Представлен опыт по оценке результатов обучения в части формирования предпринимательских компетенций.

Abstract

The article is devoted to the analysis of the results of stakeholder surveys as a criterion for evaluating the results of student learning. The possibilities of applying the results of empirical studies are characterized. The need for the formation of entrepreneurial competencies is noted. The importance in the training of specialists of the content of curricula, the presence of an environment favorable for the formation of competencies, the level of students' expectations, etc. is indicated. Experience is given in evaluating learning outcomes in terms of the formation of entrepreneurial competencies.