

УДК 658.512

DOI 10.31483/r-32496

В.Н. Новикова

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОДАТЕЛЕЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УНИВЕРСИТЕТА
В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННЕЙ САМООЦЕНКИ ВУЗА
В СООТВЕТСТВИИ С ФГОС ВО 3++**

Аннотация: в статье представлена процедура оценки удовлетворенности работодателей как механизм оценки качества образовательной деятельности и результатов образования вуза в рамках системы внутренней оценки в соответствии с ФГОС ВО 3++. Установлены единые требования к организации оценки удовлетворенности работодателей образовательной деятельностью университета и реализации с ними обратной связи.

Ключевые слова: ФГОС ВО 3++, ISO 9001–2015, удовлетворенность потребителей, образовательная деятельность вуза, механизмы оценки качества, внутренняя самооценка вуза.

V.N. Novikova

**ASSESSMENT OF EMPLOYERS ' SATISFACTION WITH EDUCATIONAL
ACTIVITIES OF THE UNIVERSITY IN THE FRAMEWORK
OF INTERNAL SELF-ASSESSMENT OF THE UNIVERSITY
IN ACCORDANCE WITH THE GEF IN 3++**

Abstract: the article presents the procedure of evaluation of satisfaction of employers as a mechanism for assessing the quality of educational activities and results of the University education within the framework of the system of internal assessment in accordance with the GEF IN the 3++. Unified requirements for the organization of assessment of employers' satisfaction with educational activities of the University and the implementation of feedback with them are established.

Keywords: *GEF IN the 3++, ISO 9001-2015, satisfaction of consumers, educational activity of the University, mechanisms of quality assessment, the internal self-assessment of the University.*

В соответствии с обязательным переходом вузов в новом учебном 2019/2020 году на образовательные стандарты ФГОС ВО 3++, которые актуализированы с учетом профстандартов, а так же в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001–2015 (раздел 5.1 «Лидерство и приверженность», подраздел 5.1.2 «Ориентация на потребителя», раздел 9 «Оценка показателей деятельности», подраздел 9.1.2 «Удовлетворенность потребителей») разработана процедура оценки удовлетворенности работодателей образовательной деятельностью в рамках проведения внутренней самооценки высших учебных заведений [1; 2].

Прием на обучение по ФГОС ВО 3+ прекращен 31.12.2018 г. Обучение лиц, зачисленных до вступления в силу ФГОС ВО 3++, возможно осуществлять в соответствии с ФГОС ВО 3+ с их согласия [1; 3; 4; 5]. Официально приказом ФГОС 3+ не отменен. И поэтому, существует возможность продолжения обучения в соответствии с этим стандартом при отсутствии разработанных ФГОС 3++ по направлениям подготовки, либо по специалитету.

Назовем отличия учебных планов ФГОС ВО 3+ и ФГОС ВО 3++ [2].

Учебный план ФГОС ВО 3+ включает базовую часть, в том числе дисциплины (модули) и ГИА, обязательные для всех ОП ВО данного направления подготовки и вариативную часть (дисциплины (модули) и практики, которые определяют направленность (профиль) программы).

В учебный план ФГОС ВО 3++ включается обязательная часть и часть, формируемая участниками образовательных отношений. Одним из главных участников образовательного процесса является работодатель, потребитель продукции вуза, его выпускников.

К обязательной части относятся дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование общепрофессиональных компетенций, а также про-

фессиональных компетенций, установленных ПООП в качестве обязательных (при наличии).

Механизмы оценки качества образовательной деятельности и результатов образования: «4.6. Требования к применяемым механизмам оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе...». Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе определяется в рамках: системы внутренней оценки (привлекаются работодатели и их объединения, иные физические и юридические лица, включая педагогических работников организации, а также обучающиеся); системы внешней оценки (в рамках процедуры государственной аккредитации и профессионально-общественной аккредитации на добровольной основе) [2].

Поэтому с переходом на ФГОС 3++ высшим учебным заведениям необходимо в первую очередь ориентироваться на работодателей – компаний-партнеров вуза.

Ориентация высшего руководства вузов на работодателя должна заключаться в организации постоянного мониторинга их пожеланий и требований, а так же требований других заинтересованных сторон, в разъяснении потребителю образовательных услуг перечня и содержания этих услуг, применяемых законов и других нормативных документов, регламентирующих деятельность университета [7; 8; 9; 10; 11].

Принцип ориентации на потребителей образовательной деятельности подразумевает оценку их удовлетворенности и реализацию на основе полученных результатов анкетирования плана корректирующих и предупреждающих действий по устранению выявленных и потенциально возможных несоответствий, снижающих качество образовательной деятельности [10; 11].

Источниками информации для оценки удовлетворенности являются анкеты, заполненные работодателями.

В ходе заполнения анкет работодатели оценивают удовлетворенность качеством образовательной деятельности по предложенным критериям путем вы-

бора одной из оценок по следующей шкале: «полностью удовлетворен»; «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен»; «скорее не удовлетворен, чем удовлетворен»; «полностью не удовлетворен».

Основными этапами выполнения работ по оценки удовлетворенности работодателей являются:

- разработка плана-графика;
- формирование выборки работодателей из единой базы данных вуза;
- анкетирование работодателей и обработка анкет;
- расчет оценки удовлетворенности работодателей и анализ полученных данных;
- разработка отчета и плана корректирующих и предупреждающих действий (при необходимости) по результатам оценки удовлетворенности работодателей.

Анкетирование осуществляется путем рассылки бланков анкет по электронной почте. При формировании выборки необходимо руководствоваться сведениями, представленными в таблице 1.

Таблица 1

Формирование выборки респондента анкетирования

<i>Респондент</i>	<i>Размер выборки за весь период обучения</i>	<i>Размер выборки за учебный год</i>
Работодатели	не менее 50% от числа записей по работодателям прошлого года в базе данных контактов работодателей	

Анкетирование работодателей проводится один раз в учебный год в сроки, установленные планом-графиком по оценки удовлетворенности работодателей.

Соответствие формы анкеты респондента анкетирования представлено в таблице 2.

Таблица 2

Соответствие формы анкеты респондентам анкетирования

Критерии оценки	Варианты оценки			
	полностью удовлетворен	скорее удовлетво- рен, чем неудовле- творен	скорее неудовле- творен, чем удовле- творен	полностью не удовлетворен
1. Уровень теоретической подготовки обучающихся, выпускников				
2. Уровень практической подготовки обучающихся, выпускников				
3. Владение обучающимися, выпускниками современными информационными технологиями				
4. Владение обучающимися, выпускниками иностранными языками				
5. Владение обучающимися, выпускниками навыками самостоятельной работы				
6. Готовность обучающихся, выпускников к профессиональной деятельности				
Выскажите Ваши замечания и предложения по подготовке обучающихся и/или выпускников Университета _____				
Перешлите заполненную анкету в течение недели после ее получения по электронной почте на адрес _____.				

Принятие управленческих решений о необходимости подготовки и реализации плана корректирующих и предупреждающих действий руководством подразделений (деканами, заведующими кафедрами), проводивших анкетирование, проводится по двум направлениям:

- на основе анализа оценки удовлетворенности работодателей по отдельным критериям удовлетворенности работодателей;
- на основе анализа итоговой оценки удовлетворенности работодателя.

Анализ оценки удовлетворенности работодателей проводится в соответствии с таблицей 3.

Оценка удовлетворенности работодателей

Значение оценки удовлетворенности работодателей	Уровень удовлетворенности	Управленческое решение
75–100%	Высокий	Повышение и поддержание 100% уровня качества образования и удовлетворенности работодателей
50–74%	Достаточный	Необходима разработка плана корректирующих и предупреждающих действий, направленного на устранение несоответствий и их причин, снижающих удовлетворенность работодателей
менее 50%	Низкий	Необходима разработка плана корректирующих и предупреждающих действий, включающего системные мероприятия по повышению качества образовательной деятельности и удовлетворенности работодателей

Анкетирование работодателей проводится один раз в учебный год в сроки, установленные планом-графиком по оценке удовлетворенности работодателей.

Принятие управленческих решений о необходимости подготовки и реализации плана корректирующих и предупреждающих действий руководством подразделений (деканами, заведующими кафедрами), проводивших анкетирование, проводится по двум направлениям:

- на основе анализа оценки удовлетворенности работодателей по отдельным критериям удовлетворенности работодателей;
- на основе анализа итоговой оценки удовлетворенности работодателя.

Анализ оценки удовлетворенности работодателей проводится в соответствии с таблицей 3.

Анализ оценки удовлетворенности работодателей и ознакомление с его результатами профессорско-преподавательского состава выпускающих кафедр и факультетов проводится на заседаниях выпускающих кафедр, Советов факультетов.

Разработка корректирующих и предупреждающих действий при необходимости осуществляется в соответствии с документированной процедурой си-

стемы менеджмента качества университета «Корректирующие действия и предупреждающие действия».

Результаты оценки удовлетворенности работодателей учитываются при формировании общепрофессиональных и профессиональных компетенций, входящих в ПООП и при разработке мероприятий по улучшению образовательной деятельности и улучшению системы менеджмента качества вуза.

Планирование показателя удовлетворенности осуществляется по схеме: показатель удовлетворенности ежегодно повышается на 1% по отношению к показателю, соответствующему высокому уровню удовлетворенности. При этом учитываются значения достигнутого показателя за текущий год только в том случае, если он был ниже запланированного.

Расчет оценки удовлетворенности работодателей включает следующие этапы:

– Подсчет числа заполненных анкет (принятых к обработке) и внесение полученного значения в ячейку «Число заполненных анкет».

– Подсчет числа ответов, данных респондентами по оценке «Полностью удовлетворен» по каждому критерию, и занесение в соответствующую ячейку столбца «Полностью удовлетворен».

– Подсчет числа ответов, данных респондентами по оценке «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» по каждому критерию, и занесение в соответствующую ячейку столбца «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен».

– Автоматический расчет значений в ячейках столбца «Удовлетворенность работодателей по критерию (УП_i, %)

– Автоматический расчет значения «Итоговая оценка удовлетворенности (УП, %)

– Показатель оценка удовлетворенности работодателей по каждому *i*-му критерию рассчитывается по формуле (1):

$$УП_i = (K_1 + K_2 / 2) / n * 100\%, \quad (1)$$

где:

i – порядковый номер критерия;

$K1$ – количество ответов «полностью удовлетворен» по i -критерию;

$K2$ – количество ответов «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» по i -критерию;

n – общее количество ответов по i -критерию.

Итоговый показатель оценки удовлетворенности работодателей по всем критериям рассчитывается по формуле (2):

$$УП = (K3 + K4/2) / m * 100\%, \quad (2)$$

где:

$K3$ – среднее значение количества ответов «полностью удовлетворен» по всем критериям;

$K4$ -среднее значение количества ответов «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» по всем критериям;

m – общее количество заполненных анкет (принятых к обработке).

Пример заполнения формы расчета оценки удовлетворенности работодателей, реализованной в MS Excel, представлен на рис. 1.

	A	B	C	D
1	Число заполненных анкет			150
2				
3	Оценка критерия			Удовлетворенность работодателей по критерию (УП i , %)
4	Номер критерия (i)	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	
5	1	80	35	65,0
6	2	10	51	23,7
7	3	50	60	53,3
8	4	56	23	45,0
9	5	56	27	46,3
10				
11	Итоговая оценка удовлетворенности (УП, %)			46,7
12				

Рис. 1. Пример заполнения формы расчета оценки удовлетворенности работодателей, реализованной в MS Excel.

Список литературы

1. Закон Российской Федерации «Об образовании» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ с изменениями и дополнениями. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 15.04.2019).
2. ФГОС ВО 3++ (портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fgosvo.ru/fgosvo/152/150/25/48> (дата обращения: 15.04.2019).
3. Приказ Минобрнауки России от 12.09.2013 N 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2013/11/01/obr-napravlenia-dok.html> (дата обращения: 15.04.2019).
4. Приказ Минобрнауки России от 05.04.2017 N 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=-297688> (дата обращения: 15.04.2019).
5. <Письмо> Минобрнауки России от 17.08.2017 N 05–15120 «Об изменениях нормативного правового регулирования организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_223169/ (дата обращения: 15.04.2019).
6. Приказ Минобрнауки России от 13.07.2017 N 653 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=298451> (дата обращения: 15.04.2019).

7. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 Системы менеджмента качества. Требования. Национальный стандарт Российской Федерации. Система менеджмента качества. Quality management systems. Requirements. Дата введения 2015–11–01 М.: Стандартинформ, 2018. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 15.04.2019).

8. ГОСТ Р ИСО 9000–2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой) Дата введения 2015–11–01 М.: Стандартинформ, 2018. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 15.04.2019).

9. ГОСТ Р ИСО 10005–2007 Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества. М.: Стандартинформ, 2009. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200062243> (дата обращения: 15.04.2019).

10. ГОСТ Р ИСО 10001–2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций. М.: Стандартинформ, 2018. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-10001-2009> (дата обращения: 15.04.2019).

11. ГОСТ Р 54732- 2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению. М.: Стандартинформ, 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54732-2011> (дата обращения: 15.04.2019).

References

1. Zakon Rossiiskoi Federatsii "Ob obrazovanii" ot 29 dekabria 2012 g. N 273-FZ s izmeneniiami i dopolneniiami. Retrieved from http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/

2. FGOS VO 3++ (portal Federal'nykh gosudarstvennykh obrazovatel'nykh standartov vysshego obrazovaniia). Retrieved from <http://fgosvo.ru/fgosvo/152/150/25/48>

3. Prikaz Minobrnauki Rossii ot 12.09.2013 N 1061 "Ob utverzhdenii perechnei spetsial'nostei i napravlenii podgotovki vysshego obrazovaniia". Retrieved from <https://rg.ru/2013/11/01/obr-napravlenia-dok.html>

4. Prikaz Minobrnauki Rossii ot 05.04.2017 N 301 "Ob utverzhdenii Poriadka organizatsii i osushchestvleniia obrazovatel'noi deiatel'nosti po obrazovatel'nym programmam vysshego obrazovaniia - programmam bakalavriata, programmam spetsialiteta, programmam magistratury". Retrieved from <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=-297688>

5. <Pis'mo> Minobrnauki Rossii ot 17.08.2017 N 05-15120 "Ob izmeneniiakh normativnogo pravovogo regulirovaniia organizatsii i osushchestvleniia obrazovatel'noi deiatel'nosti po obrazovatel'nym programmam vysshego obrazovaniia". Retrieved from http://www.consultant.ru/document/-cons_doc_LAW_223169/

6. Prikaz Minobrnauki Rossii ot 13.07.2017 N 653 "O vnesenii izmenenii v federal'nye gosudarstvennye obrazovatel'nye standarty vysshego obrazovaniia". Retrieved from <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=-298451>

7. GOST R ISO 9001-2015 Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniia. Natsional'nyi standart Rossiiskoi Federatsii. Sistema menedzhmenta kachestva. Quality management systems. Requirements. Data vvedeniia 2015-11-01 M.: Standartinform, 2018. Retrieved from <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

8. GOST R ISO 9000-2015 Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozheniia i slovar' (s Popravkoi) Data vvedeniia 2015-11-01 M.: Standartinform, 2018. Retrieved from <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>

9. GOST R ISO 10005-2007 Menedzhment organizatsii. Rukovodiashchie ukazaniia po planirovaniu kachestva. M.: Standartinform, 2009. Retrieved from <http://docs.cntd.ru/document/1200062243>

10. GOST R ISO 10001-2009 Menedzhment kachestva. Udovletvorennost' potrebitelei. Rekomendatsii po pravilam povedeniia dlia organizatsii. M.: Standartinform, 2018. Retrieved from <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-10001-2009>

11. (2012). GOST R 54732- 2011. М.: Standartinform. Retrieved from <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54732-2011>

Новикова Валентина Николаевна – канд. геол.-минерал. наук, доцент ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский горный университет», Россия, г. Санкт-Петербург.

Novikova Valentina Nikolaevna – candidate of geological and mineralogical sciences, assistant professor at the FSBEI of HE «St. Petersburg mining University», Russia, Saint-Petersburg.