



МОДЕРНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАНИЯ / MODERNIZATION OF EDUCATION

УДК 37.014:378.4

DOI: 10.15507/1991-9468.091.022.201802.220-236



Детерминанты качества университетского образования: мнение студентов

В. Стриелковски¹, Л. С. Киселева², Е. Н. Попова^{3}*¹ Калифорнийский университет, г. Беркли, США² ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет
им. А. И. Герцена», г. Санкт-Петербург, Россия³ ФГБОУ ВО «МГУ им. Н. П. Огарёва», г. Саранск, Россия,* porovapruga@mail.ru

Введение. Исследование посвящено изучению детерминант качества университетского образования с точки зрения студентов, являющихся ключевым звеном на рынке образовательных услуг. Авторам представляется актуальной задача выявления факторов, влияющих на удовлетворенность студентов качеством образования, и их ранжирование применительно к современному этапу развития российского высшего образования.

Материалы и методы. Используются методы традиционного анализа: описание и классификация, смысловая интерпретация данных, методы графического представления данных, ранжирование, а также контент-анализ. Эмпирическая база исследования включает результаты группового анкетирования студентов Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена и результаты вторичного анализа данных исследований по проблемам качества университетского образования.

Результаты исследования. В ходе исследования установлено, что ключевой детерминантой качества университетского образования для студентов является компетентность преподавателя, вторую по значимости позицию занимает материально-техническая среда университета, затем – организация университетом практик, связь университета с работодателями, разветвленность и доступность студенческих обменов. В качестве мероприятий, необходимых для повышения качества образования, студенты предлагают привлекать к учебному процессу специалистов-практиков и более компетентных преподавателей. Определено, что активное вовлечение студентов в научно-исследовательскую работу, использование в сопровождении образовательного процесса электронных систем коммуникации и упорядочение методического сопровождения учебного процесса способствуют удовлетворенности студентов качеством образования.

Обсуждение и заключения. Полученные результаты представляют практический интерес для административно-управленческого аппарата высших учебных заведений, руководителей и сотрудников отделов мониторинга качества образования в университетах, а также представителей научного сообщества, занимающихся вопросами качества высшего образования. Дальнейшие исследования детерминант качества университетского образования должны сосредоточиться на углубленном изучении качества потребителя образовательных услуг.

Ключевые слова: качество образования, личность преподавателя, удовлетворенность качеством, социальное качество, мотивы получения образования, компетентность преподавателя, качество потребителя

Для цитирования: Стриелковски В., Киселева Л. С., Попова Е. Н. Детерминанты качества университетского образования: мнение студентов // Интеграция образования. 2018. Т. 22, № 2. С. 220–236. DOI: 10.15507/1991-9468.091.022.201802.220-236

Factors Determining the Quality of University Education: Students' Views

W. Strielkowski^a, L. S. Kiseleva^b, E. N. Popova^{c*}

^a University of California, Berkeley, USA

^b The Herzen State Pedagogical University of Russia, Saint-Petersburg, Russia

^c National Research Mordovia State University, Saransk, Russia,

* popovapruga@mail.ru

Introduction. Our paper is focused on studying the determinants of the quality of university education as viewed by the students who represent a key link in the market of educational services. The authors consider the problem of revealing the factors influencing the students' satisfaction with the quality of education and their ranking in relation to the current stage of development of Russian higher education.

Materials and Methods. Our research employs traditional methods of empirical analysis: description and classification, semantic interpretation of data, methods of graphical representation of data, ranking, and also content analysis. The empirical basis of this study includes the results of a group survey of students of the Herzen State Pedagogical University (St. Petersburg) and the results of secondary analysis of the research data covering the quality problems of university education.

Results. We find that the key determinant of the quality of university education as viewed by the students is the competence of the lecturers, the second important position is occupied by the material and technical environment of the university. This is followed by the organisation of the university practices, university connection with employers, the ramifications and availability of student exchanges. It was revealed that one of the measures necessary to improve the quality of education as proposed by the students might be the involvement of practitioners and more competent lecturers in the educational process. It is determined that the active involvement of students in research work, the use of electronic communication systems in the accompaniment of the educational process and the streamlining of the methodological support of the educational process contribute to the students' satisfaction with the quality of education.

Discussion and Conclusions. Our results and the discussion of these results in the scientific and pedagogical community and with representatives of the administrative and managerial staff of higher educational institutions help to identify the main directions in which efforts should be concentrated to improve the quality of university education. In the near future, the foundation of the quality of university education will be the strengthening of the fundamentality of education for the preparation of a student capable of continuously developing in the future, competent both in technical and humanitarian sciences, possessing various interdisciplinary knowledge and transdisciplinary research methods.

Keywords: quality of education, lecturer's personality, satisfaction with education, social quality, educational motives, lecturer's competency, consumer quality

For citation: Strielkowski W., Kiseleva L.S., Popova E.N. Factors Determining the Quality of University Education: Students' Views. *Integratsiya obrazovaniya* = Integration of Education. 2018; 22(2):220-236. DOI: 10.15507/1991-9468.091.022.201802.220-236

Введение

Качество образования является пространственной темой научных публикаций на протяжении как минимум трех последних десятилетий. Однако до настоящего времени не сформулировано общего подхода к пониманию содержания категории «качество образования». В научной литературе качеству высшего образования уделяется особое внимание в связи с тем, что в XXI в. оно решает стратегические задачи кадрового обеспечения процесса продуцирования и освоения новых знаний, а также является

одним из ключевых принципов глобального образования наряду с доступностью, мобильностью, междисциплинарностью¹.

Д. Адамс, подчеркивая изменчивую природу качества образования, определяет некоторые характеристики качества как концепции:

- имеет несколько значений;
- может отражать индивидуальные ценности и интерпретации;
- является многомерным понятием;
- динамично (изменяется по времени и по контексту);

¹ Лисин Е. М., Абрамова Е. А., Стриелковски В. Современные технологии подготовки специалистов для глобальной экономики // Сборник научных трудов SWorld. Т. 20, вып. 2. С. 60–70.



– может оцениваться как количественными, так и качественными параметрами;

– цели качества могут противоречить целям эффективности, справедливости или другим целям;

– качество основано на ценностях, культуре и традициях, оно может быть специфичным для определенной нации, провинции, сообщества, университета, родителя или отдельного студента [1].

В этой связи представляется актуальным исследование детерминант качества университетского образования в России, которые могут обеспечить понимание факторов, влияющих на воспринятое заинтересованными сторонами качество образования. Очевидно, что для каждой группы заинтересованных сторон (государства, работодателей, студентов, родители) детерминанты качества могут оказаться различными.

Цель статьи – представить результаты исследования, проведенного в одном из ведущих российских университетов, демонстрирующих ключевые детерминанты качественного высшего образования с точки зрения студентов. Детерминанты (от лат. *determinans*, *-ntis* – определяющий) – это условия, факторы, причины, определяющие какой-либо процесс или явление. Мы полагаем, что детерминанты качества образования – это факторы, которые могут выступать маркерами удовлетворенности/неудовлетворенности получаемым студентами образованием.

По нашему мнению, ключевым звеном на рынке образовательных услуг выступает студент, получающий образовательные услуги – услуги, предоставляемые в процессе осуществления образовательной деятельности, результатом которой является достижение обучающимся определенного уровня воспитания и обучения. Изучение качества с точки зрения студентов нередко обосновывается концепцией воспринятого качества услуг, предложенной К. Грэнруусом, согласно которой для

определения воспринятого качества введены два параметра – техническое (что потребители получают) и функциональное (качество процесса предоставления услуги) качество [2]. С недавних пор для сферы предоставления услуг общественного сектора, в частности образования, добавился третий параметр – социальное качество – качество культуры, формируемое поведением и позицией административного, профессорско-преподавательского состава по отношению к студентам.

Российский ученый в области экономики качества В. В. Окрепилов в числе понятий, относящихся к качеству, выделил наряду с требованиями и ожиданиями потребителей, возможностями организации предлагать услуги, которые будут отвечать этим требованиям, еще один термин – удовлетворенность потребителей, понимаемый как восприятие потребителями степени выполнения их требований².

Зарубежные и российские исследователи одинаково активно обращаются к проблематике изучения факторов, влияющих на удовлетворенность студентов качеством образования [3; 4]. В числе таких факторов рассматриваются профессионализм преподавателей, материально-техническая среда, методическое обеспечение образовательного процесса, содержание, формы и методы преподавания, академические свободы, организация учебного процесса и др. Выявление приоритетных факторов, их ранжирование применительно к настоящему этапу развития российского высшего образования представляется авторам интересной и актуальной задачей.

Обзор литературы

Многочисленные подходы к определению, обилие различных классификаций, оценочных показателей свидетельствуют об исключительной значимости категории «качество образования». Т. Г. Озерникова и Д. В. Братищенко достаточно подробно описали суще-

² Окрепилов В. В. Менеджмент качества : учеб. СПб. : Изд-во Политехнического ун-та, 2013. 650 с.

ствующие подходы к данному понятию, сгруппировали свыше 15 различных определений понятия «качество образования» и пришли к выводу, что все определения, безусловно, имеют право на существование, но рассматривают данную категорию только с позиции какого-либо одного критерия, практически не затрагивая остальные³. Подобную работу по обзору зарубежной научной литературы, связанной с качеством образования, проделали Э. Лью и А. Прайс-Ром. Они обозначили основные вопросы, касающиеся дискуссий о качестве образования:

- 1) изучение подходов к оценке качества образования в различных странах;
- 2) определение детерминант качества образования применительно к различным группам заинтересованных лиц;
- 3) признание и укрепление ключевой роли преподавателя в обеспечении качества образования [5].

Большое количество публикаций связывают качество образования с выгодами, которые получает человек [6–9]. В частности, С. Хейнеман пишет о том, что влияние образования на экономическую продуктивность и рост личных доходов человека обусловлено прежде всего его качеством [10]. В. В. Фурсова отмечает, что «человек, получая высшее образование, имеет “узкие выгоды», такие как уровень дохода и статус, и “широкие выгоды”, такие как личностный рост, успех, уверенность в завтрашнем дне» [11]. В то же время она замечает, что «многие студенты в современной России нацелены прежде всего на получение сиюминутных выгод от получения диплома, учатся для “корочки”, предпочитают легкие экзамены, свободное посещение, непродуктивные развлекательные занятия, не думая о перспективах и реальном качестве своего образования» [11, с. 235].

Как в российских, так и в зарубежных публикациях справедливо акцентируется внимание на предназначении университета XXI в. – развитии и преумножении человеческого капитала любой страны, повышающего ее конкурентоспособность в современном мире. Так, Э. Ханусек подчеркивает, что качественное образование способствует экономическому росту и благосостоянию общества, при этом начинать работу над качеством нужно непременно со школьного образования. Образованное общество сможет привести к более высоким темпам инноваций и изобретениям, поможет фирмам внедрять новые и лучшие методы производства и приведет к более быстрому внедрению новых технологий [12]. В настоящее время ученые предлагают поставить вопрос о комплексной стратегии подготовки кадров с новыми навыками⁴ [13]. Они отмечают, что университеты – это не просто проводники знаний и навыков, они являются институтами, где обучаются важнейшим социальным навыкам – толерантности, правилам игры, принятию жизненных ситуаций и явлений.

Классик теории качества К. Исикава определил качество как свойство, реально удовлетворяющее потребителей⁵. Для того чтобы сформулировать такие свойства применительно к качеству образовательных услуг, довольно эффективно (наряду с педагогическим и управленческим) используется социологический подход, поскольку он позволяет эмпирическим путем анализировать изучаемое явление [14]. Так, исследователи из Университета Путра в Малайзии Дж. Хамид и З. Пихи, изучая восприятие качества обучения на программах бизнес-образования, предлагали студентам оценить три фактора: лектора, методику преподавания и содержательное напол-

³ Озерникова Т. Г., Братищенко Д. В. Качество образования: подходы к определению [Электронный ресурс]. URL: http://www.labourmarket.ru/conf11/reports/ozernikova_bratischenko.pdf.

⁴ Развитие цифровой экономики в России как ключевой фактор экономического роста и повышения качества жизни населения : моногр. / Г. Н. Андреева [и др.]. Н. Новгород : Профессиональная наука, 2018. 131 с.

⁵ Исикава К. Японские методы управления качеством [Электронный ресурс]. URL: http://quality.eur.ru/MATERIALY7/japan_tqm.htm.



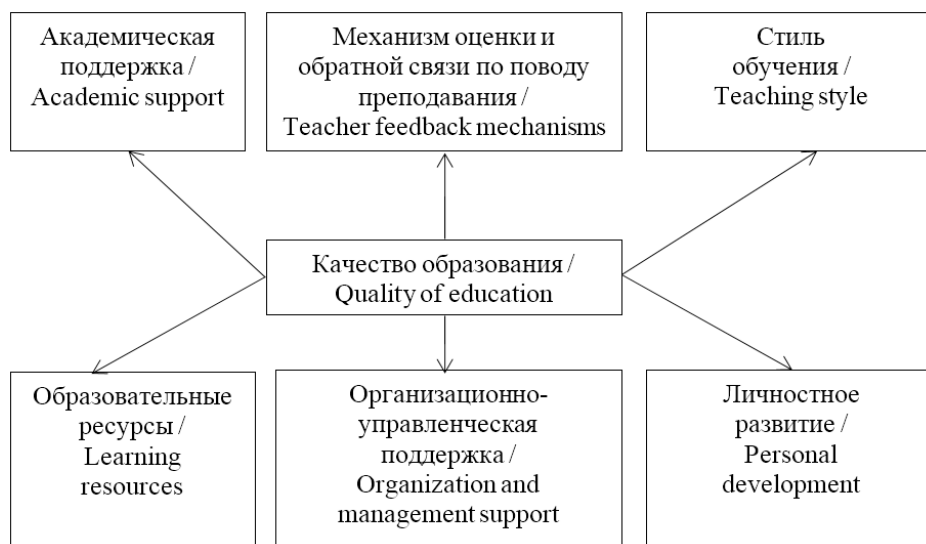
нение курса. Большинство студентов в целом согласились с тем, что получаемое ими образование по всем трем факторам можно считать качественным. Однако обнаружили существенные различия в восприятии качества образования в зависимости от гендерного признака, этнического происхождения, уровня существующей у студента академической степени и текущих оценок CGPA (4-балльная система оценки знаний обучающихся в высших учебных заведениях Малайзии). Существовали также значительные различия в восприятии преподавателя в зависимости от наличия у студента предыдущего опыта работы, а методика преподавания и содержание курса по-разному воспринимались в зависимости от уровня владения студентами английским языком [15].

Интересные данные относительно факторов, влияющих на удовлетворенность студентами качеством образования, в 2015 г. получили Н. Касем и К. Патхак [4]. Ученые разработали концептуальную модель с целью определения детерминант качества образования и провели исследование, охватившее 245 студентов государственных и частных университетов (рис. 1).

Удалось выяснить, что, с точки зрения студентов, качество преподавания –

наиболее важный фактор для обеспечения качественного образования, за которым следуют личностное развитие, организационно-управленческая и академическая поддержка, образовательные ресурсы. Механизм оценки и наличия обратной связи по поводу качества образования в университете является единственным фактором, который не считается студентами критерием обеспечения качества образования. Студенты подчеркнули, что профессиональному преподавателю должны быть присущи глубокие знания о курсе, педагогический опыт, навыки общения. Признаками личностного развития самих обучающихся называются перспективные аналитические способности, навыки презентации и владения английским языком, субъективные знания. Они ожидают оперативности и отзывчивости при реализации организационно-управленческого подхода, наличия качественных учебных ресурсов в университете.

Исследование, проведенное в 2006 г. в Сыктывкарском государственном университете, позволило выявить перечень наиболее важных для студентов характеристик, на основании которых ими оценивались качество образования и степень важности каждой из них [3].



Р и с. 1. Детерминанты качества образования (Н. Касем и К. Патхак)
F i g. 1. Determinants of the quality of education (N. Kasem and K. Pathak)

Так, студенты полагали, что качество образовательных услуг вуза определяется прежде всего преподавательским составом. Для студентов важны условия обучения, созданные в вузе, качество методического обеспечения образовательного процесса, формы и методы преподавания. Достаточно значимыми для них являлись организационные аспекты учебного процесса, помощь со стороны вуза в поиске места практики и содействие в трудоустройстве. Исследования О. И. Поповой, проведенные в 2006 и 2012 гг. и посвященные изучению мнений студентов и самих педагогов относительно имиджа профессии преподавателя вуза, личностных и профессиональных качеств преподавателя, дают возможность представить перечень требований студентов к качествам преподавателя [16].

Е. А. Демакова и соавторы обращают внимание на тот факт, что «специфика образовательных услуг заключается в вовлеченности потребителей (студентов) в процесс обучения в качестве одновременно субъекта и объекта управления» [17]. В этой связи характеристики самих студентов следует рассматривать как важный ресурс, обеспечивающий качество результатов образовательного процесса [17]. Применительно к самим студентам детерминантами качества называются уровень подготовленности и мотивации, состояние здоровья, самочувствия, а также личностные характеристики потребителей услуги.

Учитывая изменчивость требований к качеству образования, мы инициировали исследование с целью верификации детерминант качества университетского образования, выявленных различными учеными, предполагая, что приоритеты студентов могли измениться, и в настоящее время другие факторы являются значимыми в оценках студентов.

Материалы и методы

Для достижения целей нашего анализа в ноябре – декабре 2017 г. был проведен опрос 180 студентов Российского государственного педагогиче-

ского университета им. А. И. Герцена (г. Санкт-Петербург). Исследование проводилось посредством группового самостоятельного заполнения анкет студентами бакалавриата I–IV курсов. Использовалась комбинированная выборка – сочетание случайного типа с серийным (выборка гнездами), так как охватывались несколько групп студентов с каждого курса. Участие студентов было заинтересованным. Анкета включала открытые и полужакрытые вопросы. Для оценки качества получаемых знаний, а также для оценки информирования студентов относительно программ международного сотрудничества применялась 5-балльная шкала. Информация, касающаяся портрета современного преподавателя университета и качеств, которые студенты считают неприемлемыми для преподавателя, была получена с помощью проективных вопросов.

Для анализа результатов мы выделили следующие параметры:

- мотивы получения высшего образования;
- удовлетворенность качеством знаний, получаемых в университете;
- факторы, от которых больше всего зависит удовлетворенность студентов качеством образования;
- целевое содержание качественного образования;
- мероприятия, которые необходимо реализовать университету в целях повышения качества образования;
- характеристики идеального портрета современного университетского преподавателя.

Для обработки и интерпретации полученных данных мы воспользовались такими методами традиционного анализа, как описание и классификация, смысловая интерпретация данных, методы графического представления данных, ранжирование. В части анкеты, касающейся мнения студентов относительно личности современного преподавателя вуза, обработка полученной информации осуществлялась посредством контент-анализа. Для обработки полученной текстовой информации из анкет нами были



идентифицированы категории, по которым проводился последующий анализ. Мы выделили и проанализировали следующие категории, отражающие требования к преподавателю университета: профессиональную педагогическую, коммуникативную компетентность, уровень общей культуры⁶ [18].

В качестве социально-демографических показателей уточнялись пол, возраст респондентов, финансовая основа получения высшего образования – бюджетная либо коммерческая. В качестве входного диагностического исследования была проанализирована вторичная информация, опубликованная в рамках проекта «В Питере – учиться», реализованного интернет-журналом «Понедельник» среди студентов 10 университетов г. Санкт-Петербурга и позволившего ранжировать университеты в зависимости от удовлетворенности студентов качеством образования в них. Для сравнения мнений студентов

относительно профессии преподавателя вуза мы также воспользовались вторичной информацией – результатами эмпирического исследования, проведенного в 2006 г. в государственных и негосударственных вузах г. Екатеринбурга с целью определения взгляда на имидж и профессию педагога вуза [16].

Результаты исследования

Согласно ранжированию вузов г. Санкт-Петербурга, проведенному в рамках проекта «В Питере – учиться», Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена занимает третью позицию среди пяти лучших вузов с показателем 7,71 балла из 10 (табл. 1).

Герценовский университет на фоне других вузов продемонстрировал высокие оценки по общей удовлетворенности качеством обучения, внеучебной жизни и качеству работы преподавателей, их отношением к своему делу, к студентам. При этом студенты крайне низко

Таблица 1. Результаты балльной оценки вузов-лидеров г. Санкт-Петербурга, 2017 г.⁷
Table 1. Results of the scores of the leading universities in St. Petersburg, 2017

Критерии / Criteria	Наименование вуза / University				
	Университет ИТМО / ITMO University	НИУ ВШЭ (г. Санкт-Петербург) / Higher School of Economics (St. Petersburg)	РГПУ им. А. И. Герцена / Herzen State Pedagogical University of Russia	ГУАП / State University of Aerospace Instrumentation	СПбГЭУ / Saint-Petersburg State University of Economics
1	2	3	4	5	6
Качество образовательных процессов / Quality of educational processes	8,12	7,44	6,92	7,20	6,72
Преподавательский состав / Teaching Staff	8,32	7,56	8,53	7,80	7,36
Материально-техническая база / Material and technical base	8,24	8,56	5,61	6,56	7,36
Престижность, возможности трудоустройства / Prestige, employment opportunities	7,84	8,04	8,00	7,08	7,00

⁶ Верилловский С. Г., Матюшкина М. Д. Контент-анализ в педагогических исследованиях : учеб. пособие. СПб., 2006. URL: http://socpedmeasuring.ru/files/Kontent-analiz_v_pedagogicheskom_issledovanii.pdf.

⁷ Пятёрка вузов Петербурга [Электронный ресурс] // Интернет-журнал «Понедельник». URL: <http://ponedelnikmag.com/post/pyaterka-vuzov-peterburga>.

Окончание табл. 1 / End of table 1

1	2	3	4	5	6
Внеучебная жизнь / Extra-curricular life	8,76	7,68	8,61	8,92	8,72
Общая удовлетворенность / General satisfaction	8,30	7,40	8,61	7,52	7,63
Итого	8,26	7,78	7,71	7,51	7,47

оценили материально-техническую базу университета и частично связанное с ней качество образовательных процессов.

Исследование, проведенное авторами статьи, имело своей целью углубленное изучение и ранжирование детерминант, обуславливающих удовлетворенность студентов качеством образования, и обозначение фронтиров, которые необходимо осваивать вузам для обеспечения конкурентоспособности и востребованности на рынке образовательных услуг.

Ранее мы выяснили, что качество образования частично зависит и от качества потребителей, т. е. студентов, приходящих учиться. Результаты выявления мотивов получения высшего образования показывают, что более половины студентов поступают в университет для приобретения знаний и навыков по выбранному направлению (рис. 2).

Четверть опрошенных поступает в университет только для того, чтобы иметь диплом («корочку») в качестве подтверждения пройденной ступени образования. Практически все эти студенты в личных беседах говорят о том, что,

вероятнее, не будут работать по выбранному направлению, а будут заниматься тем делом, которое им интересно. Часть студентов приходят в вуз только для удовлетворения запроса родителей, которые настаивают на получении ребенком высшего образования. Более того, эти студенты открыто признают, что и выбор вуза и направления обучения сделали за них родители, поскольку сами они еще не понимают, чего хотят. Для многих юношей обучение в университете в первую очередь связано с желанием получить отсрочку от службы в армии. Единичными являются такие варианты, как расширение кругозора, самосовершенствование.

На рисунке 3 продемонстрировано соотношение мотивов получения высшего образования с целевым содержанием качественного образования в понимании самих студентов. Видим, что от качественного образования респонденты прежде всего ожидают овладения конкретными прикладными знаниями и навыками (36,4 %). Чуть более трети опрошенных хотели бы научиться мыслить так, чтобы уметь адаптиро-

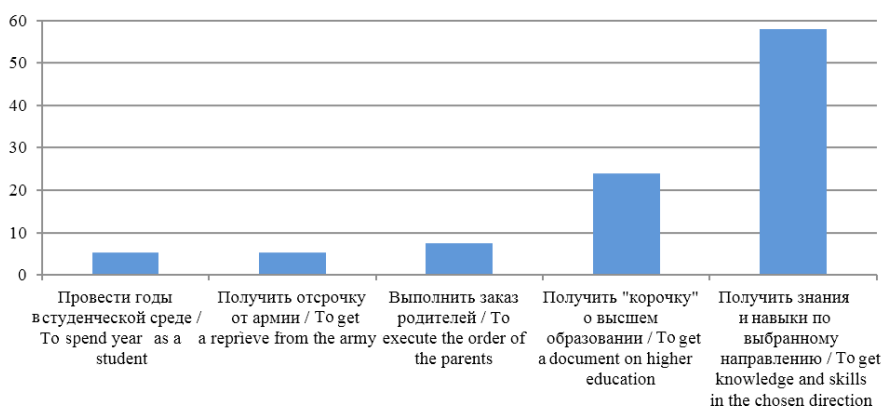


Рис. 2. Мотивы получения высшего образования, %
Fig. 2. Motives for the acquisition of higher education, %



ваться к меняющимся условиям. 18 % соотносят качественное образование с возможностью получения высокооплачиваемой работы, а 13 % надеются обрести интеллектуальную независимость.

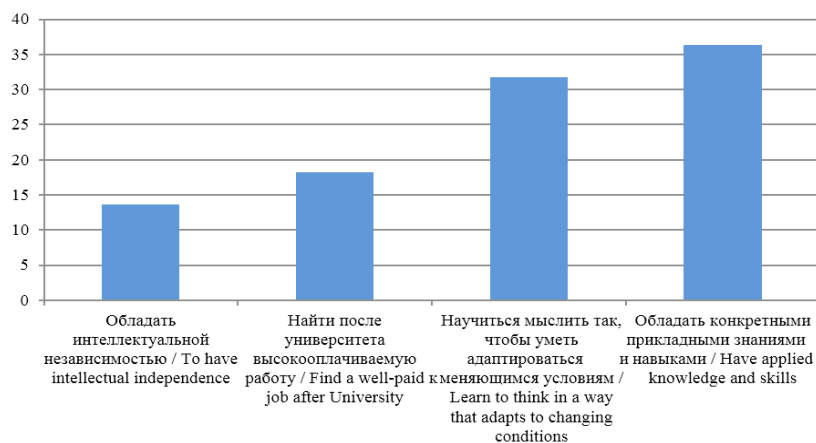
Качество получаемых в университете знаний студенты оценили следующим образом. 42 % респондентов оценили качество знаний на «четверку» и 12 – на «пятерку», что в целом подтверждает данные вышеприведенного проекта «В Питере – учиться» (рис. 4).

Результаты исследования показали, что основной детерминантой качественного образования, от которой зависит удовлетворенность студентов,

является компетентность преподавателей (табл. 2).

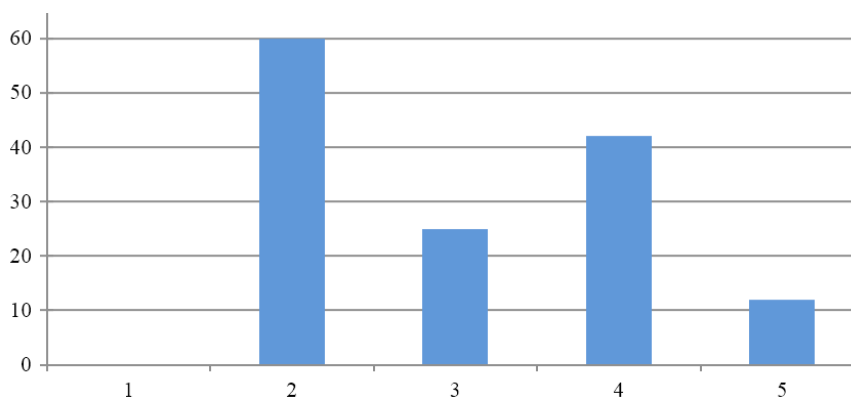
Нами была сделана попытка выяснить что конкретно, с точки зрения студентов, Герценовский университет должен сделать для повышения качества образования и, как следствие, повысить удовлетворенность студентов процессом обучения (рис. 5).

Очевидным становится факт, что личность преподавателя снова обозначается студентами ключевой детерминантой качественного образования, так как 28,1 % опрошенных считают важным привлечение к учебному процессу преподавателей-практиков в большем количестве;



Р и с. 3. Распределение ответов на вопрос «Что значит для Вас получить качественное образование?», %

F i g. 3. Distribution of answers to the question “What does it mean for you to get a high-quality education?”, %



Р и с. 4. Оценка качества знаний, получаемых в РГПУ им. А. И. Герцена (1 – неудовлетворительно, 5 – отлично)

F i g. 4. Assessment of the quality of knowledge obtained at the Herzen State Pedagogical University of Russia (1 – unsatisfactory, 5 – excellent)

Таблица 2. Ранжирование детерминант качественного университетского образования
 Table 2. Ranking of the determinants of quality university education

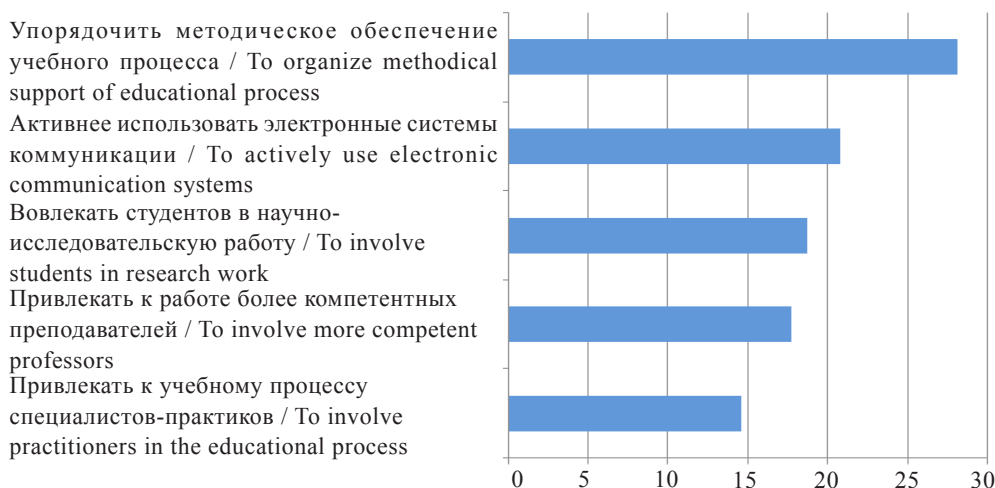
Детерминанты качественного образования / Determinants of quality education	Ранг / Rank
Компетентность преподавателей / Competence of professors	1
Материально-техническая среда университета / Material and technical environment of the University	2
Организация университетом практик / Organisation of practices at the University	3
Связь университета с работодателями / The relationship of the University with employers	4
Разветвленность и доступность студенческих обменов (международные обмены, летние школы, зимние школы) / Branching and accessibility of student exchanges (international exchanges, summer schools, winter schools)	5

20,8 % хотели бы, чтобы к преподаванию привлекали более компетентных кандидатов; 18,8 считают необходимым более активное вовлечение студентов в научно-исследовательскую работу; 17,7 предлагают использовать электронные системы коммуникации в организации и сопровождении учебного процесса (электронный доступ к расписанию, электронные зачетки и т. д.); 14,6 % указывают на необходимость упорядочения методического обеспечения учебного процесса.

В то же время студенты-«герценовцы» довольны объемом используемых в учебном процессе активных и интер-

активных методов обучения, более половины опрошенных (52 %) считают, что их «вполне достаточно». Это неудивительно, поскольку педагогический университет обязан быть флагманом в этом отношении. К числу неприятных показателей мы, безусловно, отнесли то, что респонденты оценили организацию информирования студентов об имеющихся в университете международных программах как неудовлетворительную, однако, этот недостаток возможно устранить в кратчайшие сроки.

Нам представляется интересным выяснить, каким же видят студенты



Р и с. 5. Мероприятия, необходимые для повышения качества образования в РГПУ им. А. И. Герцена, %

F i g. 5. Activities required to improve the quality of education at Herzen State Pedagogical University of Russia, %



«идеального» университетского преподавателя. Для анализа были идентифицированы 4 категории, по каждой из которых отражались наиболее частотные темы (табл. 3).

Результаты контент-анализа письменных ответов студентов на вопрос «Опишите, пожалуйста, портрет современного преподавателя (таким, каким он

должен быть)» позволяют констатировать тот факт, что наиболее значимыми составляющими идеального портрета современного университетского преподавателя выступают профессиональная (32,7%), педагогическая (30,1%), коммуникативная (22%) компетентность и высокий уровень общей культуры (15,2%). Анализируя частотность характери-

Т а б л и ц а 3. Составляющие портрета современного преподавателя университета по мнению студентов

Table 3. Portrait components of a modern university lecturer as perceived by the students

№	Единицы анализа в порядке убывания приоритетов / Analysis units in descending order of priority	Суммарное число упоминаний / Total number of references	% к общему числу ответов / Percentage of the total number of responses
1	2	3	4
	I. Профессиональная компетентность / Professional competence	38	32,7
1.	Компетентный в своем предмете / Competent in his/her subject	10	26,3
2.	Имеющий практический опыт / Having practical experience	10	26,3
3.	Образованный / Educated	2	5,2
4.	Постоянно повышает качество своего труда / Constantly improving the quality of the work	1	2,6
5.	Осведомлен о новинках своей дисциплины / Awareness of the novelties of his/her discipline	1	2,6
6.	Преподаватель, достигший чего-то в своем направлении / Teacher with achievements in his / her field	1	2,6
7.	Другое / Other	13	34,2
	II. Педагогическая компетентность / Pedagogical competence	35	30,1
1.	Умение интересно давать материал / Ability to make the material interesting	6	17,1
2.	Использует инновационные форматы обучения / Using innovative learning formats	5	14,2
3.	Готов научить, заинтересован в получении знаний студентами / Ready to teach	3	8,5
4.	Обладает ораторскими способностями / Speaking skills	3	8,5
5.	Строгий / Strict	3	8,5
6.	Доступно излагает / Clarity of presentation	2	5,7
7.	Требовательный / Insistence	2	5,7
8.	Уделяет внимание развитию творческого потенциала студентов / Attention to creativity development of students	1	2,8
9.	Другое / Other	10	28,5

1	2	3	4
III. Коммуникативная компетентность/ Communicative competence		25	22,0
1.	Открытый, располагающий к себе / Open-minded	5	20,0
2.	Понимающий, отзывчивый / Responsive	3	12,0
3.	Коммуникабельный / Sociable	2	8,0
4.	Идущий в ногу со временем / Modern	2	8,0
5.	Улыбчивый, веселый / Smiling, cheerful	2	8,0
6.	Уважительное отношение к студентам / Respect for students	1	4,0
7.	Всем своим видом подающий пример студентам / Showing an example of behaviour	1	4,0
8.	При нем можно свободно выражать свое мнение / He gives an opportunity to express opinions freely	1	4,0
9.	Индивидуальный подход к каждому студенту / Individual approach to each student	1	4,0
10.	Другое / Other	7	28,0
IV. Высокий уровень общей культуры / High level of common culture		18	15,2
1.	Культурный / Cultural	3	16,6
2.	Вежливый / Polite	3	16,6
3.	Добрый / Kind	2	11,1
4.	Держит руку на пульсе событий, всесторонне развит / Comprehensively developed	2	11,1
5.	Опрятен, официально-деловой стиль в одежде / Preppu, formal style of clothes	2	11,1
6.	Интересный / Interesting	1	5,5
7.	Информированный / Informed	1	5,5
8.	Чувство юмора / Sense of humour	1	5,5
9.	Другое / Other	3	16,5

стик профессиональной компетентности преподавателей, совершенно очевиден запрос студентов на преподавателя, сочетающего теоретические знания с практической подготовкой, находящегося в курсе последних достижений в своей области знаний, умеющего приводить примеры из реальной практики. В числе неприемлемых качеств преподавателя обучающиеся называют грубость, неуважение к студентам, неуравновешенность, некомпетентность и неэтичность. Последний термин заслуживает особого внимания в связи с тем, что не-

которые ученые справедливо задаются вопросом: почему профессорская деятельность не выделена в особую область профессиональной этики? [19; 20]. Существует исследовательская этика (этика ученого), а профессорской этики нет. Интересно отметить, что в аналогичных исследованиях 2006 г. студенты не называли среди пяти лучших профессиональных качеств преподавателей «практический опыт и умение связывать теорию с практикой» [16]. Мы видим причину этого в том, что студенты в настоящее время приходят



в университет за конкретными, прикладными знаниями и навыками, желая получить готовые алгоритмы действий в конкретных ситуациях. К сожалению, большинство современных студентов не оценивают важность и необходимость глубокой теоретической подготовки, которая в перспективе дает возможность решать задачи высокого уровня сложности.

Таким образом, современный преподаватель должен быть профессиональным, компетентным специалистом, который умеет четко формулировать требования к предмету, сочетает теоретическую подготовку с активной практической деятельностью, умеет заинтересовать в своем предмете, обладает преподавательским талантом, ораторским мастерством, творческим потенциалом, понимает студентов, умеет сотрудничать и выстраивать партнерские отношения со студентами на основе уважения к личности.

Обсуждение и заключения

В ходе проведенного исследования и сопоставления полученных данных с результатами подобных эмпирических исследований, проводимых в российских университетах в разные годы, мы констатируем несколько тенденций.

Во-первых, неизменной детерминантой качества университетского образования с точки зрения студентов является компетентный преподаватель, способный установить со студентами отношения сотрудничества, относящийся к ним как к партнерам образовательного взаимодействия, любящий свой предмет и обладающий ораторскими способностями. Университетам в рамках проведения конкурсных процедур по приему преподавателей на работу или при перезаключении контрактов с научно-педагогическими работниками следует уделить особое внимание преподавательскому портфолио, характеризующему все четыре вышеописанные категории компетентности преподавателя.

Во-вторых, подтверждается растущий прагматизм обучающихся, моти-

вированных на получение конкретных, прикладных знаний и навыков. Ими приветствуются приглашение в качестве преподавателей специалистов-практиков, увеличение количества учебных часов в условиях реального производства. У такого прагматизма есть обратная сторона, о которой пишут эксперты. Студенты с самого начала считают, что живут в ситуации жесткой конкуренции, к которой необходимо приспосабливаться как можно раньше, начиная «делать карьеру уже со студенческой скамьи. Жесткое давление среды порождает представление о том, что нужно идти наиболее прямыми путями, изучать, например, не экономическую теорию, а бухгалтерский учет, не социологические доктрины, а методику проведения фокус-групп»⁸. К сожалению, большинство студентов не понимают, что в современном постиндустриальном обществе, где важнейшую роль играет человеческий и социальный капитал, наибольшая доля достижений будет обеспечиваться не только *hard skills*, сколько *soft skills* и *digital skills*. Детерминантой качества университетского образования в ближайшем будущем станет, на наш взгляд, укрепление фундаментальности образования для подготовки студента, способного в дальнейшем непрерывно развиваться, компетентного как в технических, так и в гуманитарных науках, обладающего различными междисциплинарными знаниями и трансдисциплинарными методами исследования. В этой связи существует запрос на модернизацию стандартов образования в контексте обозначенной тенденции.

В-третьих, для поколения «цифровых аборигенов» – представителей поколения Z, не видевших мир без цифровых технологий и Интернета, важнейшей детерминантой качества образования является активное использование электронных систем коммуникации в организационном обеспечении образовательного процесса. Данные процессы, их организация и обеспечение являются

⁸ Радаев В. В. Студент – жертва устойчивого прагматического психоза // Политический журнал. 2005. № 34. 17 октября. URL: <https://www.hse.ru/news/1163613/1125765.html>.

прерогативой управленческого аппарата университета, который должным образом вынужден будет стремиться к обширному внедрению информационно-коммуникационных технологий в образовательный процесс, и чем раньше университет изберет для себя подходящую стратегию участия в этой деятельности, тем более конкурентоспособную позицию обеспечит себе в будущем.

В-четвертых, итоги нашего исследования подтверждают результаты проводимых ранее исследований в части важности для студентов организационной поддержки со стороны университета при определении места практики, дальнейшего содействия в трудоустройстве, что обеспечивается только планомерным выстраиванием и поддержанием отношений с внешними партнерами.

Таким образом, практическая польза проведенного авторами исследования очевидна для нескольких заинтересованных групп: высшее руководство

университетов, определяющих стратегические ориентиры вуза, в том числе и ориентиры качества образования; лица, ответственные за непосредственный мониторинг качества образования в университетах; руководители кадровых служб, члены квалификационных комиссий университетов, от решений которых во многом зависит привлечение компетентных преподавателей в ходе обеспечения конкурсных процедур; ученые, занимающиеся проблемами обеспечения качества высшего образования.

Мы видим перспективу дальнейших исследований в более подробном изучении студента и его «качеств потребителя» в контексте ожиданий от качества университетского образования в зависимости от пола, этнической принадлежности, уровня полученного среднего образования и его специализации, рассматривая студента как важного ресурса, обеспечивающего качество результатов образовательного процесса.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Adams D.* Defining educational quality. Arlington, VA : Institute for International Research, 1993. 24 p. URL: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnaca245.pdf (дата обращения: 23.02.2018).
2. *Grönroos C.* The perceived service quality concept – a mistake? // *Managing Service Quality : An International Journal.* 2001. Vol. 11, issue 3. Pp. 150–152. DOI: 10.1108/09604520110393386
3. *Гладкова М. В.* Качество услуг вуза: студенческий взгляд // *Практический маркетинг.* 2007. № 5. С. 30–35. URL: http://www.bci-marketing.ru/pm07_05/pm07_05_30.htm (дата обращения: 23.02.2018).
4. *Kasem N., Pathak K. P.* Factors affecting the students' perception on quality education // *Journal of Business and Economics.* 2014. Vol. 8, no. 1. Pp. 105–121. URL: <http://dspace.daffodilvarsity.edu.bd:8080/handle/20.500.11948/1148> (дата обращения: 23.02.2018).
5. *Leu E., Price-Rom A.* Quality of education and teacher learning: A review of the literature // Washington, DC : USAID educational quality improvement project. 2006. Vol. 1.
6. *Tsinidou M., Gerogiannis V., Fitsilis P.* Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study // *Quality assurance in Education.* 2010. Vol. 18, no. 3. Pp. 227–244. DOI: 10.1108/09684881011058669
7. *Asif M., Searcy C.* Determining the key capabilities required for performance excellence in higher education // *Total Quality Management & Business Excellence.* 2014. Vol. 25, no. 1-2. Pp. 22–35. DOI: 10.1080/14783363.2013.807676
8. Effectiveness of virtual reality-based instruction on students' learning outcomes in K-12 and higher education: A meta-analysis / Z. Merchant [et al.] // *Computers & Education.* 2014. Vol. 70. Pp. 29–40. DOI: 10.1016/j.compedu.2013.07.033
9. *Woodall T., Hiller A., Resnick S.* Making sense of higher education: Students as consumers and the value of the university experience // *Studies in Higher Education.* 2014. Vol. 39, issue 1. Pp. 48–67. DOI: 10.1080/03075079.2011.648373
10. *Heyneman S. P.* International education quality // *Economics of Education Review.* 2004. Vol. 23, issue 4. Pp. 441–452. DOI: 10.1016/j.econedurev.2003.10.002



11. *Фурсова В. В.* Качество образования как фактор повышения конкурентоспособности университетского образования: зарубежный опыт и российские реалии // Вестник экономики, права и социологии. 2015. № 1. С. 234–238. URL: <http://www.vestnykeys.ru/0115/53.htm> (дата обращения: 23.02.2018).
12. *Hanushek E. A.* Why quality matters in education // Finance and Development. 2005. Vol. 42, no. 2. URL: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2005/06/hanushek.htm> (дата обращения: 23.02.2018).
13. *Daniel J., Kanwar A., Uvalič-Trumbič S.* Breaking higher education's Iron Triangle: Access, cost, and quality // Change: The Magazine of Higher Learning. 2009. Vol. 41, issue 2. Pp. 30–35. DOI: 10.3200/CHNG.41.2.30-35
14. *Русских Л. В.* К вопросу о критериях качества высшего образования // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Сер.: Социально-гуманитарные науки. 2012. № 32. С. 178–181. URL: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/266482/#1> (дата обращения: 23.02.2018).
15. *Hamid J. A., Pihie Z. A.* Students' perception of the quality of teaching and learning in business studies program // Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities. 2004. No. 12 (1). Pp. 71–86. URL: [http://www.pertanika.upm.edu.my/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2012%20\(1\)%20Mar.%202004/08%20JSSH%20Vol.12%20\(1\)%202004%20\(Pg%2071-86\).pdf](http://www.pertanika.upm.edu.my/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2012%20(1)%20Mar.%202004/08%20JSSH%20Vol.12%20(1)%202004%20(Pg%2071-86).pdf) (дата обращения: 23.02.2018).
16. *Попова О. И.* Преподаватель вуза: современный взгляд на профессию. Опыт социологического исследования // Педагогическое образование в России. 2012. № 6. С. 112–119. URL: http://journals.uspu.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=306:professionalnoe-obrazovanie&catid=148&Itemid=146 (дата обращения: 23.02.2018).
17. *Демакова Е. А., Чаплина А. Н., Зайченко Е. А.* Актуальные направления обеспечения социально значимого качества услуг общественного сектора // Проблемы современной экономики. 2015. № 2 (54). С. 299–303. URL: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=5431> (дата обращения: 23.02.2018).
18. *Рулёва Я. С.* Международная модель преподавателя высшей школы // Вестник Казахстанско-Американского свободного университета. 2008. № 1. С. 23. URL: <http://www.vestnik-kafu.info/journal/13/473> (дата обращения: 23.02.2018).
19. *Гусейнов А. А.* Этика профессора, или исповедь на заданную тему // Социология. 2013. № 1. С. 135–141. URL: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/91946> (дата обращения: 23.02.2018).
20. *Прокофьев А. В.* Этика и профессионализм в современном университете // Вестник Российского университета дружбы народов. Сер.: Философия. 2016. № 3. С. 51–58. URL: <http://journals.rudn.ru/philosophy/article/view/14048> (дата обращения: 23.02.2018).

Поступила 14.03.2018; принята к публикации 16.04.2018; опубликована онлайн 29.06.2018.

Об авторах:

Стриелковски Вадим, приглашенный профессор Калифорнийского университета (94720-2284, США, г. Беркли, Кэйрлтон Стрит 2000), директор Пражского института повышения квалификации (15200, Чехия, Прага 5, ул. Верихова 145/29), доктор наук, **ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6113-3841>**, **Researcher ID: J-6112-2017**, strielkowski@berkeley.edu

Киселева Людмила Сергеевна, доцент кафедры социального управления ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» (191186, Россия, г. Санкт-Петербург, набережная реки Мойки, д. 48), научный сотрудник Пражской бизнес-школы (15200, Чехия, Прага 5, ул. Верихова 145/29), кандидат экономических наук, доцент, **ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8980-2821>**, **Researcher ID: V-7287-2017**, kiseleva-l@mail.ru

Попова Елена Николаевна, преподаватель отделения среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «МГУ им. Н. П. Огарёва» (430005, Россия, г. Саранск, ул. Большевикская, д. 68/1), **ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5731-4233>**, popovapraga@mail.ru

Заявленный вклад авторов:

Стриелковски Вадим – научное руководство; развитие методологии; критический анализ и доработка текста; представление данных в тексте.

Киселева Людмила Сергеевна – сбор и анализ данных; визуализация; подготовка начального варианта текста; компьютерные работы.

Попова Елена Николаевна – развитие методологии; критический анализ; представление данных в тексте.

Все авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи

REFERENCES

1. Adams D. Defining educational quality. Arlington: Institute for International Research. 1993. Available at: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnaca245.pdf (accessed 23.02.2018).
2. Grönroos C. The perceived service quality concept – a mistake? *Managing Service Quality: An International Journal*. 2001; 11(3):150-152. DOI: 10.1108/09604520110393386
3. Gladkova M.V. [Quality of university services: student's view]. *Prakticheskiy marketing = Practical Marketing*. 2007; 5:30-35. Available at: http://www.bci-marketing.ru/pm07_05/pm07_05_30.htm (accessed 23.02.2018). (In Russ.)
4. Kasem N., Pathak K.P. Factors affecting the students' perception on quality education. *Journal of Business and Economics*. 2014; 8(1):105-121. Available at: <http://dspace.daffodilvarsity.edu.bd:8080/handle/20.500.11948/1148> (accessed 23.02.2018).
5. Leu E., Price-Rom A. Quality of education and teacher learning: A review of the literature. Washington, DC: USAID educational quality improvement project. 2006. Vol. 1.
6. Tsinidou M., Gerogiannis V., Fitsilis P. Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Quality assurance in Education*. 2010; 18(3):227-244. DOI: 10.1108/09684881011058669
7. Asif M., Searcy C. Determining the key capabilities required for performance excellence in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2014; 25(1-2):22-35. DOI: 10.1080/14783363.2013.807676
8. Merchant Z., Goetz E.T., Cifuentes L., Keeney-Kennicutt W., Davis T.J. Effectiveness of virtual reality-based instruction on students' learning outcomes in K-12 and higher education: A meta-analysis. *Computers & Education*. 2014; 70:29-40. DOI: 10.1016/j.compedu.2013.07.033
9. Woodall T., Hiller A., Resnick S. Making sense of higher education: Students as consumers and the value of the university experience. *Studies in Higher Education*. 2014; 39(1):48-67. DOI: 10.1080/03075079.2011.648373
10. Heyneman S.P. International education quality. *Economics of Education Review*. 2004; 23(4):441-452. DOI: 10.1016/j.econedurev.2003.10.002
11. Fursova V.V. Quality of education as a factor of raising the efficiency of university education: Overseas experience and Russian realia. *Vestnik ekonomiki, prava i sotsiologii = Bulletin of Economics, Law and Sociology*. 2015; 1:234-238. Available at: <http://www.vestnykeps.ru/0115/53.htm> (accessed 23.02.2018). (In Russ.)
12. Hanushek E.A. Why quality matters in education. *Finance and Development*. 2005; 42(2). Available at: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2005/06/hanushek.htm> (accessed 23.02.2018).
13. Daniel J., Kanwar A., Uvalič-Trumbič S. Breaking higher education's iron triangle: Access, cost, and quality. *Change: The Magazine of Higher Learning*. 2009; 41(2):30-35. DOI: 10.3200/CHNG.41.2.30-35
14. Russkih L.V. To the question of higher education quality criteria. *Vestnik Yuzhno-Uralskogo gosudarstvennogo universiteta. Ser. Sotsialno-gumanitranye nauki = Bulletin of the South Ural State University. Series: Social and Human Sciences*. 2012; 32:178-181. Available at: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/266482/#1> (accessed 23.02.2018). (In Russ.)
15. Hamid J.A., Pihie Z.A. Students' perception of the quality of teaching and learning in business studies program. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*. 2004; 12(1):71-86. Available at: [http://www.pertanika.upm.edu.my/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2012%20\(1\)%20Mar.%202004/08%20JSSH%20Vol.12%20\(1\)%202004%20\(Pg%2071-86\).pdf](http://www.pertanika.upm.edu.my/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2012%20(1)%20Mar.%202004/08%20JSSH%20Vol.12%20(1)%202004%20(Pg%2071-86).pdf) (accessed 23.02.2018).
16. Popova O.I. Teacher of higher education institution: A modern view on profession. Experience of sociological research. *Pedagogicheskoye obrazovaniye v Rossii = Pedagogical Education in Russia*. 2012; 6:112-119. Available at: http://journals.uspu.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=306:professionalnoe-obrazovanie&catid=148&Itemid=146 (accessed 23.02.2018). (In Russ.)
17. Demakova Ye.A., Chaplina A.N., Zaychenko Ye.A. [Topical directions of providing socially significant quality of public sector services]. *Problemy sovremennoy ekonomiki = Problems of Modern Economy* 2015; 2(54):299-303. Available at: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=5431> (accessed 23.02.2018). (In Russ.)
18. Ruleva Ya.S. [The international model of a higher school teacher]. *Vestnik Kazakhstanskogo Amerikanskogo svobodnogo universiteta = Bulletin of Kazakh-American Free University*. 2008; 1:23. Available at: <http://www.vestnik-kafu.info/journal/13/473> (accessed 23.02.2018). (In Russ.)



19. Guseynov A.A. [Ethics of professor, or Confession on a given topic]. *Sotsiologiya* = Sociology. 2013; 1:135-141. Available at: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/91946> (accessed 23.02.2018). (In Russ.)

20. Prokofev A.V. Ethics and professionalism in the contemporary university. *Vestnik Rossiyskogo universiteta druzhby narodov. Ser.: Filosofiya* = Bulletin of the Russian University of Peoples' Friendship. Ser.: Philosophy. 2016; 3:51-58. Available at: <http://journals.rudn.ru/philosophy/article/view/14048> (accessed 23.02.2018). (In Russ.)

Submitted 14.03.2018; revised 16.04.2018; published online 29.06.2018.

About the authors:

Wadim Strielkowski, Visiting Professor of University of California (2000 Carleton St., Berkeley, CA 94720-2284, USA), Director of Prague Institute for Qualification Enhancement (1145/29 Werichova St., Praha 5, 15200, Czech Republic), Ph.D., **ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6113-3841>**, **Researcher ID: J-6112-2017**, strielkowski@berkeley.edu

Liudmila S. Kiseleva, Associate Professor of Chair of Social Management, The Herzen State Pedagogical University of Russia (48 Moyka Emb., St. Petersburg 191186, Russia), Researcher of Prague Institute for Qualification Enhancement (1145/29 Werichova, Praha 5, 15200, Czech Republic), Ph.D. (Economics), Associate Professor, **ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8980-2821>**, **Researcher ID: V-7287-2017**, kiseleva-l@mail.ru

Elena N. Popova, Teacher of vocational education department, National Research Mordovia State University (68/1 Bolshevistskaya St., Saransk 430005, Russia), **ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5731-4233>**, popovapruga@mail.ru

Contribution of the authors:

Wadim Strielkowski – scientific management; development of methodology; critical analysis and revision of the text; data presentation in the text.

Liudmila S. Kiseleva – data collection; data analysis; visualisation; writing the draft; empirical modelling.

Elena N. Popova – development of methodology; critical analysis; data presentation in the text.

All authors have read and approved the final manuscript.