

Научная статья
УДК 378.1
DOI 10.18101/2304-4446-2024-2-84-94

**МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ УСЛОВИЯМИ
И КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

© **Кротова Марина Александровна**
кандидат экономических наук, доцент
margo52@list.ru

© **Коломыц Оксана Николаевна**
кандидат социологических наук, доцент
ksu_berimor@mail.ru

Кубанский государственный технологический университет
Россия, 350072, г. Краснодар, ул. Московская, 2

Аннотация. В статье приводятся результаты интернет-опроса студентов Кубанского государственного технологического университета, позволившие выявить ключевые проблемы, которые, по мнению студентов, влияют на их удовлетворенность условиями и качеством получаемого образования. Исследование мнений потребителей в сфере образования подчеркивает важность постоянного внимания к потребностям студентов и перманентное улучшение качества образовательных услуг. Регулярные исследования в данной предметной области помогут создать комфортную среду обучения, соответствующую современным требованиям и ожиданиям студентов, а также способствовать развитию учебных учреждений.

Ключевые слова: университет, удовлетворенность студентов, условия и качество обучения, образовательный процесс, инновационные методы, цифровизация, мониторинг, образование, образовательное учреждение.

Для цитирования

Кротова М. А., Коломыц О. Н. Маркетинговое исследование степени удовлетворенности студентов условиями и качеством образовательного процесса // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2024. № 2. С. 84–94.

Введение

Современные образовательные учреждения сталкиваются с разнообразными вызовами [1–7], начиная от технологических изменений до изменений в общественных ожиданиях, что обуславливает необходимость исследования мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг и способах их повышения. Регулярные исследования помогают адаптироваться к изменяющимся потребностям обучающихся и обеспечивают эффективность образовательного процесса. Приоритетной задачей современного университета является создание условий для всестороннего развития и самореализации студентов, что в конечном итоге способствует формированию квалифицированных специалистов, готовых к решению современных вызовов и задач.

В связи с этим проведение исследования, направленного на изучение степени удовлетворенности студентов условиями и качеством обучения в Кубанском государственном технологическом университете (КубГТУ), представляет большой интерес. Его основная цель — выявить степень удовлетворенности условиями и качеством обучения в КубГТУ у целевой аудитории (студенты 1–5-х курсов Института экономики, управления и бизнеса КубГТУ).

В опросе приняли участие 108 студентов. Анализ полученных данных позволит выявить ключевые факторы, которые влияют на удовлетворенность студентов, и определить уровень качества образования в КубГТУ. Результаты исследования могут быть использованы для дальнейшего улучшения образовательного процесса и повышения удовлетворенности студентов условиями и качеством получаемого образования.

Материалы и методы

Исследование проводилось с использованием универсального онлайн-сервиса для анкетирования Google Форм, по результатам которого было выявлено мнение целевой аудитории и разработаны направления повышения качества оказываемых услуг. Студентам была предложена анкета, состоящая из 14 вопросов, направленных на оценку различных аспектов образовательного процесса.

Использование таких методов исследования, как анкетный опрос, анализ, синтез, монографическое обследование, эмпирико-фактологическая информация, обеспечит высокую степень аутентичности полученных результатов, обобщений и рекомендаций.

Результаты

Среди опрошенных наиболее активными оказались студенты 2-го и 3-го курсов — от каждого из них участие приняли 38 и 31 человек соответственно. Наименее заинтересованным оказался 1-й курс, где количество студентов, прошедших опрос, составило всего 4 человека. Данный результат объясняется недостаточной осведомленностью студентов первого курса о событиях, происходящих в университете. Результаты ответов на вопрос: «Студентом какого курса Вы являетесь?» проиллюстрированы на рисунке 1.

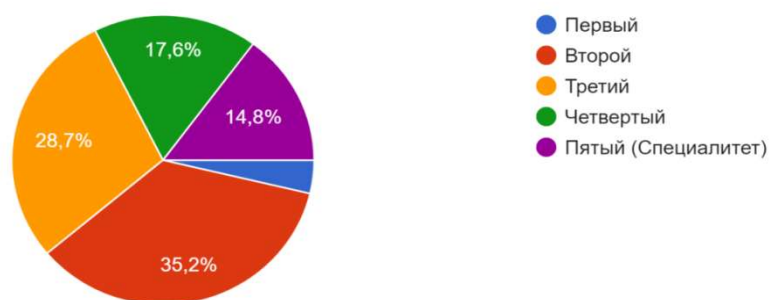


Рис. 1

Далее был задан вопрос: «На какой специальности Вы обучаетесь?». Подавляющее большинство опрошенных обучается по направлению «Менеджмент» (52 человека), количество студентов специальности «Экономическая безопас-

ность» и направления «Государственное и муниципальное управление» составило соответственно 31 и 21 человек (рис. 2).

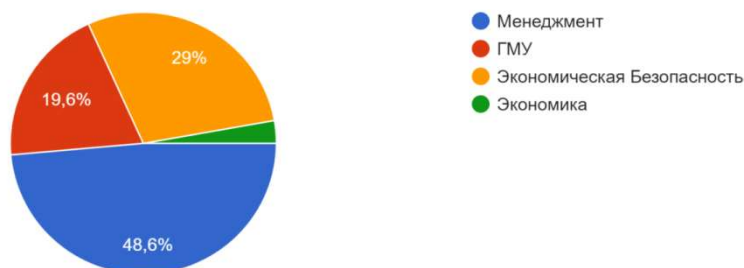


Рис. 2

В числе стратегических направлений развития высшего образования особое место занимают укрепление и модернизация материально-технической базы и инфраструктуры образовательных учреждений [8]. Достойное материально-техническое обеспечение подготовки специалистов во многом определяет их качество, от которого, в свою очередь, зависит эффективность их деятельности на конкретном рабочем месте предприятия, куда они трудоустраиваются после окончания вуза.

На вопрос «Как Вы оцениваете материально-техническую базу университета?» мнения студентов разделились, что наглядно представлено на рисунке 3. Так, условную оценку «плохо» (от 1 до 4 баллов) поставили 16 человек, «средний уровень» (от 5 до 7) выбрали 56 человек, а оценили на «отлично» (от 8 до 10) 36 человек. Наиболее вероятной причиной довольно разрозненных результатов можно назвать дисбаланс качества различных элементов материально-технической базы. Так, к примеру, учебные аудитории могут находиться в совершенно разном состоянии, как и постройки, не относящиеся напрямую к учебному процессу.

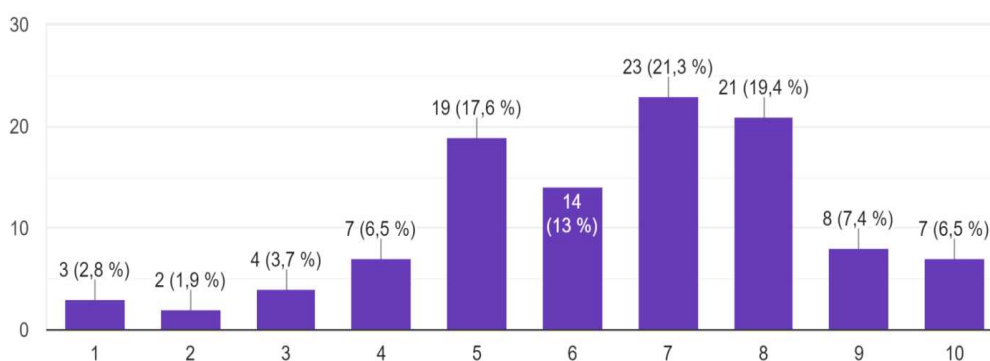


Рис. 3

Оценка инфраструктуры также является важным показателем, характеризующим уровень удовлетворенности обучением в целом [9]. Так, 69 опрошенных довольны в различной степени, а 38 — нет. Достаточно высокий процент недовольных можно объяснить разным уровнем благоустройства аналогичных объектов, вхо-

дящих в инфраструктуру КубГТУ. Графическое отображение статистики ответов на этот вопрос «Насколько вы удовлетворены инфраструктурой университета (столовая, спортзал, общежитие и т. д.)?» представлено на рисунке 4.

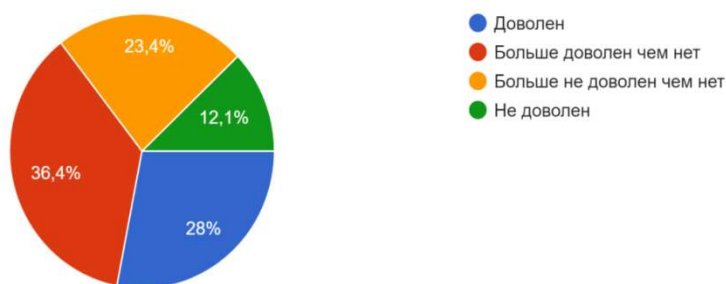


Рис. 4

Уровень организации учебного процесса оценивался по шкале от 1 до 10. Ответы на вопросы «Как Вы оцениваете процесс организации учебного процесса?» распределились следующим образом: на «плохо» (от 1 до 4 баллов) оценили 18 человек, на «средний уровень» (от 5 до 7) — 47, на «отлично» (от 8 до 10) — 43. В целом у студентов достаточно положительное мнение об организации учебного процесса, что обусловлено проработанностью учебных планов, графиков организации учебного процесса, оперативностью составления онлайн-расписания и пр. (рис. 5).

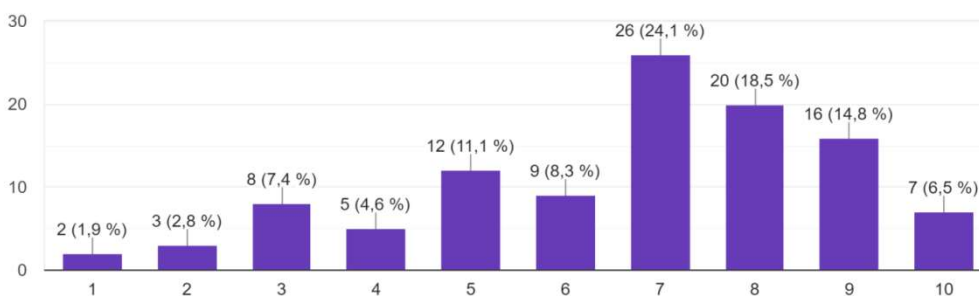


Рис. 5

Учебный процесс во многом базируется на субъективных профессиональных личностных качествах профессорско-преподавательского состава вуза. Оценка качества преподавания и подхода к студентам показала следующие результаты: «плохо» (от 1 до 4 баллов) поставили 13 человек, «средний уровень» (от 5 до 7) выбрали 49 человек, «отлично» (от 8 до 10) 46 человек. Подобный результат говорит о разнообразных подходах к обучению, используемых разными преподавателями. Кроме того, необходимо учитывать специфику восприятия материала каждым из студентов. Графическая интерпретация на вопрос «Оцените качество преподавания и подход преподавателей к студентам» представлена на рисунке 6.

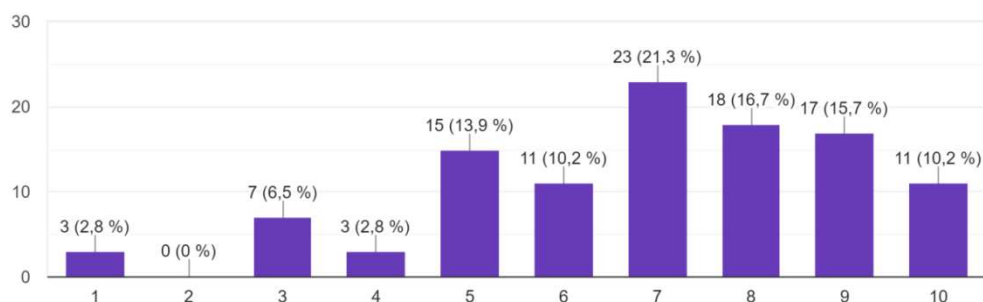


Рис. 6

В вопросе «Оцените уровень использования инновационных форм и методов обучения» большая часть опрошенных сошлась на мнении о их недостаточности. Так, «плохо» (от 1 до 4 баллов) поставили 37 человек, «средний уровень» (от 5 до 7) выбрали 49 человек, а оценили на «отлично» (от 8 до 10) всего 22 человека. Это говорит о необходимости введения инновационных методов обучения в обыденность, что позволило бы заметно увеличить лояльность студентов к университету (рис. 7).

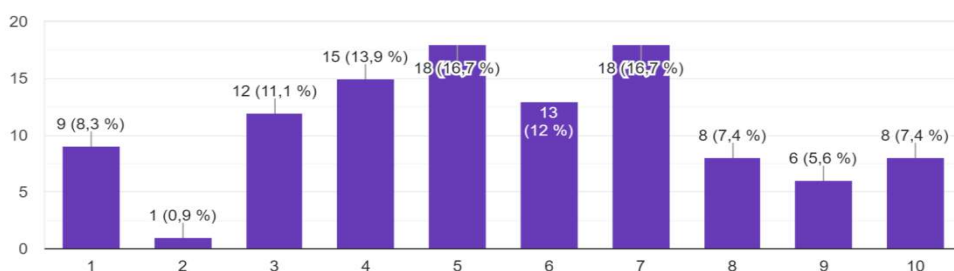


Рис. 7

На вопрос: «Каково ваше мнение о том, насколько актуальные и обновленные учебные материалы в вашем университете?» более половины всех респондентов (56 человек) оказались скорее довольны. При этом полностью удовлетворены обновленными учебными материалами только 23 человека, а 29 недовольны. В целом трех из четырех студентов данный показатель полностью удовлетворяет. Такая динамика объясняется регулярным обновлением учебных и методических пособий, выпуском новых (рис. 8).

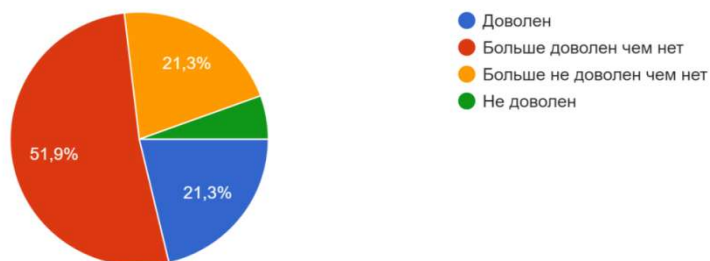


Рис. 8

Для анализа условий обучения важен фактор не только обеспеченности, но и доступности учебной и методической литературы и информационных ресурсов [10].

Ответы на вопрос «Считаете ли вы, что университет обеспечивает вас актуальной информацией и ресурсами для учебы?» получили практически такое же соотношение позитивных и негативных отзывов. 82 студента считают, что университет обеспечивает их актуальной информацией и ресурсами для учебы, частично или полностью не согласны с этим утверждением 25 человек. Это свидетельствует о качественной работе сотрудников университета в сфере мониторинга и проверки материалов на соответствие современным тенденциям (рис. 9).

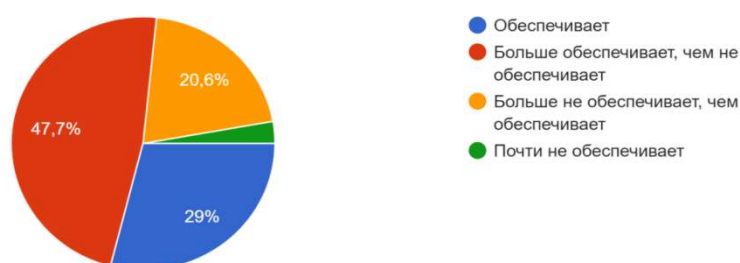


Рис. 9

Студенты оценивали и такой важный показатель организации учебного процесса в современном вузе, как уровень доступности современных информационных технологий. Отвечая на вопрос «Оцените уровень цифровизации университета и ее соответствие современным требованиям (сайт, расписание, доступность интернета, компьютерные аудитории и т. д.)» по шкале от 1 до 10. На «плохо» (от 1 до 4 баллов) оценили 17 человек, «средний уровень» (от 5 до 7) поставили 39, а оценили на «отлично» (от 8 до 10) 52. Такая статистика, скорее всего, вызвана неудовлетворенностью студентов навигацией на официальном сайте, а также фактической неработоспособностью заявленной бесплатной wi-fi сети на территории университета. Процентное соотношение ответов на заданный вопрос представлено на рисунке 10.

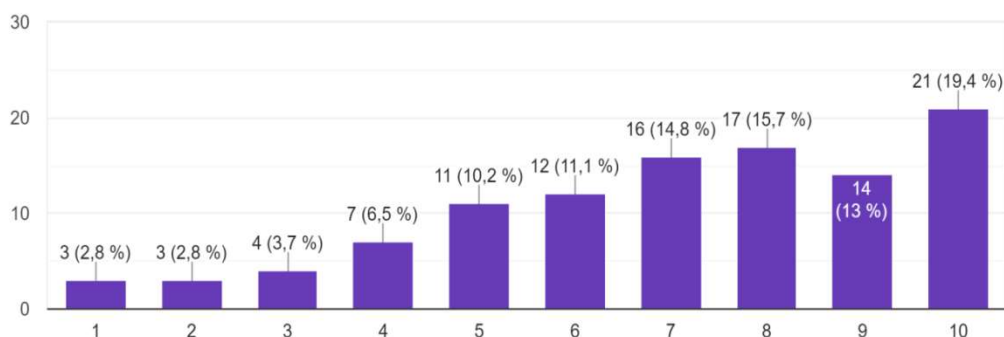


Рис. 10

Ответы на вопрос: «Устраивает ли Вас стоимость обучения?» оказались довольно разрозненными и разделились практически на равные части. Хотя бы частично довольны этим показателем 42 человека, а вот 45 студентов не согласны с существующими ценами. Большинство опрошенных недовольны стоимостью обучения, что наглядно проиллюстрировано на рисунке 11.

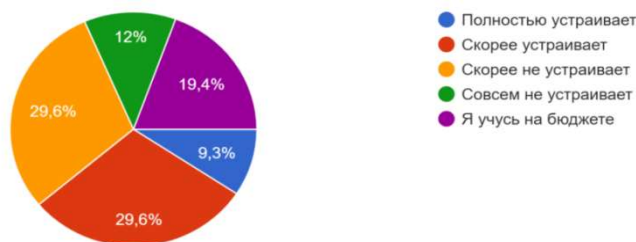


Рис. 11

Процесс организации и прохождения практики устроил 56 человек, они сталкивались с необходимостью оформления документов для ее прохождения. Недовольных оказалось меньше — 32 человека, однако в процентном соотношении эта сумма представляет собой 29,9%. Графическое отображение статистики ответов на этот вопрос «Довольны ли Вы процессом организации и прохождения практики?» представлено на рисунке 12.

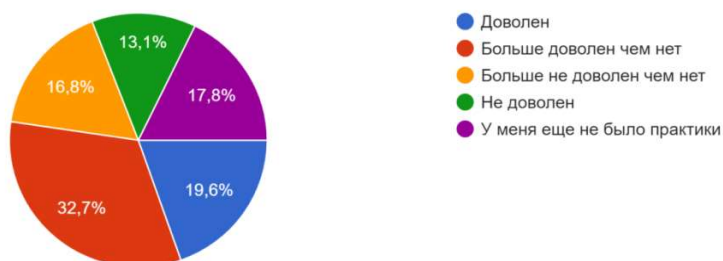


Рис. 12

Социальная работа и мероприятия для студентов по результатам опроса являются наиболее развитой веткой деятельности. 79 из 108 студентов довольны организацией досуга, 13 человек еще не посещали мероприятий, а 14 остались недовольны ими. Столь высокий процент удовлетворенности говорит о качественном подходе к организации социальной жизни обучающихся и качественном подборе мероприятий для студентов. Графическое отображение статистики ответов на этот вопрос «Довольны ли Вы мероприятиями, проводимыми для студентов?» представлено на рисунке 13.

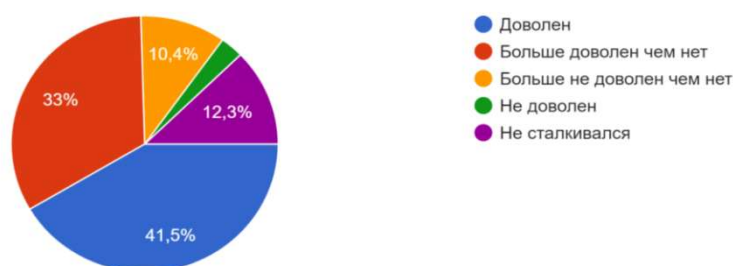


Рис. 13

Заключительный вопрос «Насколько совпали ожидаемые условия с реальными?» оценивался по десятибалльной шкале. Так, «совсем не соответствует» (от 1 до 4 баллов) отметили 18 человек, «не совсем соответствует» (от 5 до 7) выбрали 53 студента, а флажок в зоне «почти полностью соответствует» (от 8 до 10) поставили 36 обучающихся. В целом отмечается высокий уровень соответствия ожиданий реальным условиям обучения в КубГТУ, что говорит о грамотной работе с абитуриентами (рис. 14).

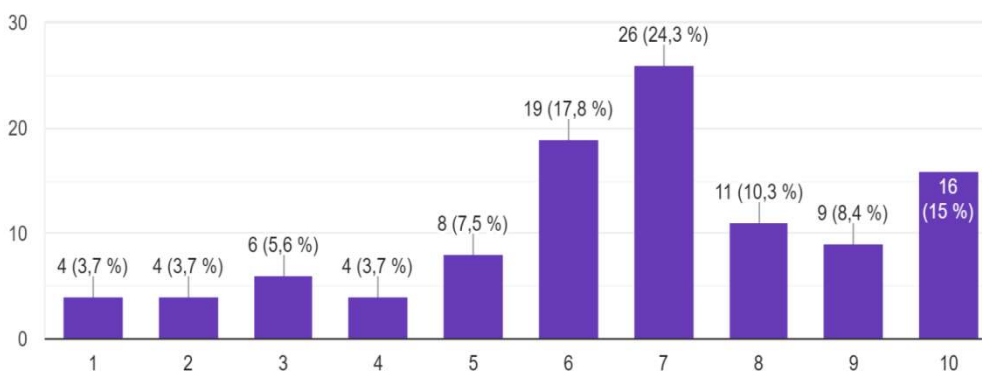


Рис. 14

Заключение

В результате проведенного опроса было установлено, что уровень удовлетворенности студентами образовательным процессом является в целом достаточно высоким. Однако необходимо обратить внимание на то, что не устраивает большую часть опрошенных и требует повышенного внимания и корректировки.

Так, в учебных дисциплинах не используются современные технологии и методики, помогающие сделать процесс обучения более интересным, практичным и эффективным. Такие инновационные методы, как использование интерактивных онлайн-платформ, вебинаров, активных форм работы [11] с аудиторией, могли бы значительно повысить мотивацию и интерес студентов к обучению.

Определяющим является отмеченная респондентами стоимость обучения в университете — текущие расходы на обучение являются довольно значительными и многие испытывают трудности с оплатой обучения. Поэтому следует исследовать возможности снижения стоимости обучения или введения дополнительных социальных программ, позволяющих сделать образование более доступным для широкого круга студентов.

Несмотря на ряд позитивных изменений в материально-технической базе и инфраструктуре вуза, студенты отмечают, что некоторые учебные и социальные помещения, спортивные площадки и общежития не соответствуют их ожиданиям и требованиям. Отсутствие ремонта, недостаточное оборудование, неудобное расположение объектов — все это влияет на комфортность и удовлетворенность студентов университета.

Для решения вышеупомянутых проблем и улучшения условий образовательного процесса в КубГТУ необходима комплексная работа администрации вуза и профессорско-преподавательского состава в части внедрения инновационных методик обучения, сотрудничества с IT-компаниями и использования современных образовательных технологий.

Вместе с тем требуются постоянный мониторинг финансовой составляющей и разработка программ по снижению стоимости для студентов, по стимулированию получения грантов, субсидий и других видов финансовой поддержки [12]. Необходимо также активизировать работу с выпускниками и потенциальными фондовыми инвесторами для привлечения дополнительных финансовых ресурсов.

Не менее важно уделять внимание инфраструктурным объектам университета [13–17]. Регулярные ремонтные работы, модернизация помещений, обновление оборудования — все это предполагает значительные инвестиции и заботу о комфорте студентов. При этом необходимо учитывать мнение и пожелания студентов, так как их удовлетворенность и комфорт являются одними из ключевых факторов успешности университета.

Литература

1. Дормидонтов Р. А., Елисеев В. К., Меремьянина А. И. Проблема оценки качества образовательного процесса в Российской Федерации в условиях инклюзии // Гносеологические основы образования: материалы VI Международной конференции, посвящённой памяти профессора С. П. Баранова и 10-летию кафедры дошкольного и начального образования ЛГПУ имени П. П. Семенова-Тян-Шанского (Липецк, 15 октября 2021 г.). Липецк: Изд-во Липецк. гос. пед. ун-та им. П. П. Семенова-Тян-Шанского, 2022. С. 299–302. Текст: непосредственный.
2. Орумбаев Т. А., Син Е. Е. Образовательные условия как фактор влияния на качество учебного процесса в вузе // Бюллетень науки и практики. 2023. Т. 9, № 5. С. 526–531. Текст: непосредственный.
3. Хамзина Э. Ф. Мониторинг управления качеством образовательного процесса в условиях современной образовательной организации // Перспективные педагогические разработки — 2022: сборник статей международного профессионально-методического конкурса (Петрозаводск, 30 марта 2022 г.). Петрозаводск: Новая Наука, 2022. С. 38–47. Текст: непосредственный.
4. Смоленцев В. М. Об удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса в условиях эпидемиологических ограничений // Современные методические подходы к преподаванию дисциплин в условиях эпидемиологических ограничений: сборник статей по материалам учебно-методической конференции (Краснодар, 1 февраля — 3 марта 2021 г.). Краснодар: Изд-во Кубанск. гос. аграр. ун-та им. И. Т. Трубилина, 2021. С. 90–91. Текст: непосредственный.
5. Лустенков М. Е. Стратегия устойчивого развития и повышения качества образовательного процесса Белорусско-Российского университета в современных условиях // Образование, наука и производство в XXI веке: современные тенденции развития: материа-

лы юбилейной международной конференции (Могилев, 11–12 ноября 2021 г.). Могилев: Изд-во Белорусско-Российск. ун-та, 2021. С. 9–16. Текст: непосредственный.

6. Цыренов Д. Д. Оценка когнитивного потенциала студентов университета в условиях становления и развития экономики знаний // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2015. № 1. С. 52–58. Текст: непосредственный.

7. Цыренов Д. Д. О мерах совершенствования системы образования аграрного профиля // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2019. № 4. С. 89–94. Текст: непосредственный.

8. Wulf C. «From Teaching to Learning»: Characteristics and Challenges of a Student-Centered Learning Culture. *Inquiry-Based Learning — Undergraduate Research*. Springer, Cham. 2019: 47–55.

9. Кузнецова И. В. Управление качеством образовательного процесса в современных условиях // Педагогическая наука и педагогическое образование в классическом университете: материалы международной национальной научно-практической конференции (Уфа, 27 ноября 2020 г.). Уфа: Изд-во Башкир. гос. ун-та, 2020. С. 205–208. Текст: непосредственный.

10. Дерюгин П. П., Баннова О. С. Ценности студентов различных профилей подготовки в условиях цифровизации общества: результаты эмпирического исследования // Дискурс. 2022. Т. 8, № 5. С. 68–80. Текст: непосредственный.

11. Chernushich A. E. Informational educational environment as a factor of increasing the quality of the educational process in the system of management training // Управление стратегическим развитием основных сфер и отраслей народного хозяйства в условиях современных вызовов: материалы международной научно-практической конференции (Донецк, 2–3 ноября 2022 г.). Донецк: Изд-во Донецк. академии управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики, 2022. С. 572–575. Текст: непосредственный.

12. Jantassova D. D., Zhdanova E. A. Benchmarking as an effective tool in managing the quality of the educational process at a technical university. *Bulletin of the Karaganda university. Pedagogy series*. 2021; 1(101): 19–25.

13. Пуха Г. П., Хохлов Г. Г. Управленческим решениям — новое качество. Современные технологии в образовательном процессе // Вестник военного образования. 2021. № 2(29). С. 59–62. Текст: непосредственный.

14. Кучеренко Л. В. Метод оценки качества образовательного процесса путем определения уровня сформированности компетенций // Инновации. Наука. Образование. 2021. № 25. С. 322–325. Текст: непосредственный.

15. Тарханова Е. А., Фрицлер А. В. Повышение качества образования и особенности индивидуализации образовательного процесса // Современное среднее профессиональное образование. 2020. № 2. С. 14–16. Текст: непосредственный.

16. Тарасова М. В., Безрукая А. Н., Постникова С. Н. Применение информационных технологий в образовательном процессе в качестве одного из средств методического обеспечения // Вестник науки. 2021. Т. 3, № 3(36). С. 22–25. Текст: непосредственный.

17. Ляпунцова Е. В., Белозерова Ю. М., Сухоносенко А. Оценка качества образовательного процесса на основе данных в эпоху education 4.0 // Вестник Таганрогского института управления и экономики. 2021. № 1(33). С. 19–22. Текст: непосредственный.

Статья поступила в редакцию 23.01.2024; одобрена после рецензирования 30.03.2024; принята к публикации 11.04.2024.

MARKETING RESEARCH ON THE LEVEL OF STUDENTS' SATISFACTION
WITH THE CONDITIONS AND QUALITY OF THE EDUCATIONAL PROCESS

Marina A. Krotova
Cand. Sci. (Econ.), A/Prof.
margo52@list.ru

Oksana N. Kolomyts
Cand. Sci. (Sociol.), A/Prof.
ksu_berimor@mail.ru

Kuban State Technological University
2 Moskovskaya St., Krasnodar 350072, Russia

Abstract. The article presents the results of an online survey of students of Kuban State Technological University, aimed at identifying the key problems that affect their satisfaction with the conditions and quality of the education. Consumer opinion surveys in the field of education emphasize the importance of constant attention to the needs of students and the need for permanent improvement in the quality of educational services. Regular research will help create a comfortable learning environment that meets the requirements and expectations of modern students, and also contributes to the development of educational institutions.

Keywords: university, student satisfaction, conditions and quality of education, educational process, innovative methods, digitalization, monitoring, education, educational institution.

For citation

Krotova M. A., Kolomyts O. N. Marketing Research on the Level of Students' Satisfaction with the Conditions and Quality of the Educational Process. *Bulletin of Buryat State University. Economy and Management*. 2024; 1: 84–94 (In Russ.).

The article was submitted 23.01.2024; approved after reviewing 30.03.2024; accepted for publication 11.04.2024.