

ОЦЕНКА УДОВОЛЕТВОРЕННОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ: СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОПЫТ РОССИЙСКИХ ВУЗОВ

Н. А. Новокрещенова, магистрант 1 курса экономического факультета
ГОУВПО «Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарева»

В статье обосновывается важность и необходимость проведения оценки удовлетворенности преподавателей в вузе. Автором рассмотрены различные показатели оценки, применяемые российскими вузами. На основании результатов сравнительного анализа выявлены основные проблемы в данной области и предложены пути их решения.

Ключевые слова: заинтересованные стороны, мониторинг удовлетворенности, система показателей удовлетворенности, удовлетворенность преподавателей.

Для производственных предприятий разработано множество эффективных методов измерения и оценки качества: контрольные карты, различные коэффициенты, связанные с дефектностью, надежностью и пр. Организации, работающие в сфере услуг, зачастую имеют трудности на этапе оценки своей деятельности и не могут выделить критерии, подлежащие измерению. Эта проблема стоит и перед вузами как поставщиками образовательных услуг. Решают ее по-разному. Традиционно, вузы стремятся наладить связь с потребителями, а именно со студентами и работодателями.

В последнее время появляются новые концепции и подходы, предусматривающие изучение удовлетворенности не только внешних, но и внутренних заинтересованных сторон. Оценка качества подготовки была бы неполной без включения в нее такой группы респондентов, как преподаватели. Профессорско-преподавательские коллективы высших учебных заведений являются ключевым элементом высшей школы и от их квалификации, педагогической компетентности, условий труда, моральных качеств, общей культуры зависят и качество подготовки специалистов, и результативность деятельности вуза.

Руководство вуза может пытаться внедрять стандарты качества работы, но, в конечном счете, от сотрудников зависит, насколько они будут придержи-

ваться этих стандартов. В связи с этим, одним из показателей качества образовательных услуг может служить удовлетворенность преподавателей. Даже производственные организации зачастую рассматривают удовлетворенность служащих как основной показатель качества работы. Низкая удовлетворенность персонала может быть интерпретирована как негативная оценка качества. Можно сказать, что любой новый проект изменений в организации, где степень удовлетворенности сотрудников высокая, будет иметь успешную реализацию.

В настоящее время оценку удовлетворенности сотрудников и преподавателей проводят многие российские вузы. Основным методом сбора первичной информации – анкетирование сотрудников и преподавателей. Критерии, по которым осуществляется оценка, выбираются вузами самостоятельно.

Нами был проведен предварительный анализ систем показателей разных российских вузов, в рамках которого рассмотрена деятельность 23 российских вузов в области оценки удовлетворенности преподавателей. Для более детального сравнительного анализа было отобрано 13 вузов (таблица 1), так как информация относительно проводимого ими мониторинга и его результатов имеется в открытом доступе.

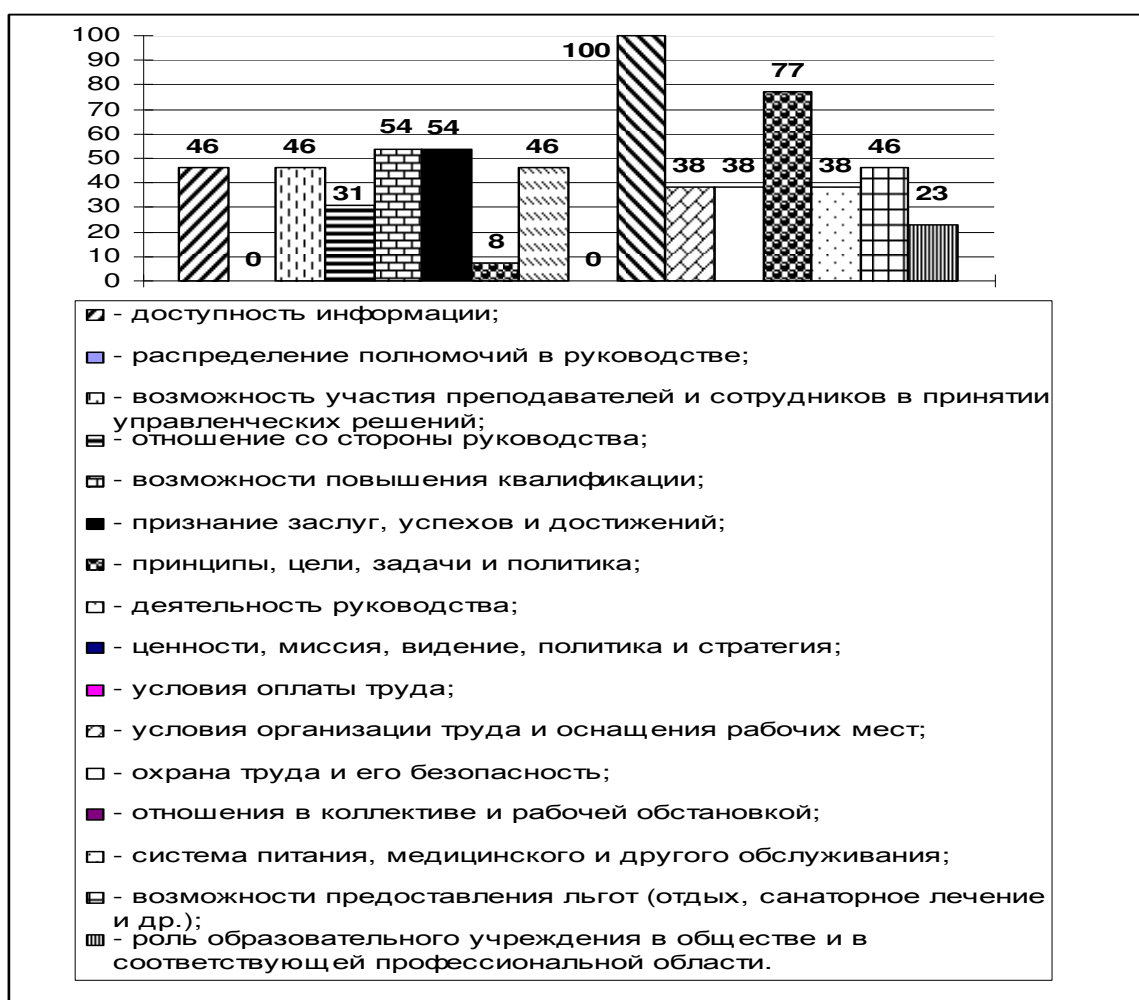
Т а б л и ц а 1

Список вузов, выбранных для сравнительного анализа

№ п/п	Наименование вуза
1	Поволжская академия государственной службы
2	Тюменский государственной университет
3	Российский новый университет
4	Петрозаводский государственный университет
5	Марийский государственный технический университет
6	Санкт-Петербургский государственный университет
7	Вологодский государственный технический университет
8	Казанский научно-технический университет им. К.И.Сатпаева
9	Московский институт стали и сплавов
10	Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева
11	Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
12	Байкальский государственный университет экономики и права
13	Сибирский университет потребительской кооперации

За основу был взят набор показателей, характеризующих критерий «Оценка удовлетворенности преподавателей и сотрудников» самооценки конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования».

Изучив системы показателей удовлетворенности преподавателей разных российских вузов, были получены результаты, характеризующие уровень используемости отдельных показателей обозначенного критерия. В диаграмме на рисунке 1 представлено долевое количество вузов, применяющих тот или иной показатель, в общем их количестве.



Р и с у н о к 1 Результаты анализа популярности отдельных показателей удовлетворенности преподавателей вузов в общей системе показателей

Наиболее важным критерием оценки удовлетворенности преподавателей для российских вузов, является оплата труда преподавателей (100 %), а на втором месте – отношения в коллективе (77 %). Также, достаточно распространено

изучение таких аспектов, как признание заслуг, успехов и достижений (54 %), возможности предоставления льгот (46 %), возможности повышения квалификации (54%), доступность информации (46%). Ни в одном из рассмотренных нами вузов не было выявлено изучение удовлетворенности преподавателей ценностями, миссией, политикой и стратегией вуза, а также распределением полномочий в руководстве.

По результатам анализа можно сделать вывод, что при оценке удовлетворенности преподавателей и сотрудников для российских вузов наиболее важным считается оценить удовлетворенность оплатой труда. И именно по данному критерию вузы, проводящие оценку, получают самый низкий показатель удовлетворенности. Так, в Мордовском государственном университете им. Н. П. Огарева оплатой труда не удовлетворены 63,3% преподавателей. Неудовлетворенность оплатой труда является основной причиной, которая повлияли бы на выбор другой работы большинством преподавателей. В Тюменском государственном университете 92 % преподавателей считают необходимым повысить заработную плату. Подавляющее большинство опрошенных сотрудников Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (88%) и других вузов (от 76 до 82%) не удовлетворено уровнем материального достатка и расценивают его ниже среднего.

Такие данные говорят не только о том, что для преподавателей материальное вознаграждение является наиболее важной целью деятельности. Это объясняется также тем, что основным способом управления преподавательскими коллективами вузов по-прежнему рассматривается денежное стимулирование. Именно поэтому на страницах журналов, посвященных изучению вопросов образования в РФ, среди проблем, связанных с деятельностью преподавателей затрагиваются лишь проблемы, касающиеся организации и оплаты труда.

При проведении оценки практически не учитываются такие аспекты, как удовлетворенность ценностями, миссией, видением, политикой и стратегией вуза, а также распределением полномочий в руководстве. При этом оценка этих

аспектов чрезвычайно важна для проведения анализа выполнения миссии, цели и задач, то есть установления результатов, которых достиг вуз.

Итак, нами были выявлены следующие проблемы в российских вузах при проведении оценки удовлетворенности преподавателей и сотрудников:

- использование вузами небольшого числа показателей оценки удовлетворенности и игнорирование большинства из них, что делает оценку не полной;

- отсутствие комплексной методики оценки удовлетворенности персонала, которая позволяла бы проводить сравнительный анализ деятельности различных видов;

- автономность процесса оценки удовлетворенности персонала, сбор информации только в рамках одного исследования и использование полученных данных лишь для улучшения системы стимулирования и мотивации работников.

Есть и положительный опыт в этой области. Так, в Байкальском государственном университете экономики и права в 2007 году была осуществлена разработка методики, позволяющей в какой-то степени решить эти проблемы. Методика была названа комплексной, так как рассматривала различные аспекты удовлетворенности. Была разработана анкета, состоящая из 25 утверждений, каждое из которых позволяло оценить состояние одного из 8 аспектов. Были выделены следующие аспекты:

- удовлетворенность организацией в целом;
- удовлетворенность работой;
- удовлетворенность использованием навыков и возможностей в работе;
- удовлетворенность заработной платой;
- удовлетворенность работой непосредственного начальника;
- удовлетворенность статусом;
- удовлетворенность перспективой;
- удовлетворенность отношениями с коллегами.

Эта методика отличается от используемых другими вузами также тем, что её результаты предназначались для первичной диагностики и затем должны были дополняться и учитываться при проведении самооценки вуза. Данная методика сочетает количественный и качественный анализ, связывает показатели в систему причинно-следственных связей с использованием корреляционно-регрессионного анализа [1, с. 103].

Оценка удовлетворенности преподавателей осуществляется и в МГУ им. Н. П. Огарева. Среди всех рассмотренных нами вузов, в данном университете проводится наиболее комплексная оценка удовлетворенности преподавателей. Вопросы анкет, используемых при проведении анализа, касаются 13 из рассмотренных нами 16 критериев. Помимо критериев, предлагаемых в модели самооценки, изучаются также такие аспекты, как:

- удовлетворенность управлением изменениями в деятельности вуза;
- удовлетворенность отношениями с администрацией, с непосредственным руководством, с коллегами на кафедре, в лаборатории, со студентами.

Также в рамках анкетирования проводится выявление проблем учебного процесса, которые на взгляд преподавателей требуют первоочередного решения.

Оценка удовлетворенности преподавателей и сотрудников проводится в МГУ им. Н. П. Огарева с 2005 года. Это позволяет не просто узнать мнение преподавателей и их удовлетворенность различными аспектами работы, но и изучить эти показатели в динамике, что также очень важно для работы вуза.

На наш взгляд, возможность разработки собственной методики существует у любого российского вуза, только начинающего или уже имеющего опыт при проведении оценки удовлетворенности персонала.

Процесс по определению удовлетворенности преподавателей может включать регулярные опросы (гласные и анонимные), всеобщие собрания. Использование анкетирования оправдано на начальном этапе мониторинга, так как этот метод сбора первичной информации позволяет выявить некоторые усредненные тенденции, оценить разброс мнений, определить как благополучные по-

зиции, так и наиболее проблемные для большинства участников опроса. В анкетах можно предложить ранжировать представленные в списке проблемы, назвать дополнительные, указать возможные пути решения, высказать пожелания по различным аспектам: материальному, организационному, техническому, психологическому, корпоративному, научному и прочим. Можно попросить дать балльную оценку текущего состояния дел или предпринятых на предыдущем этапе мер. Результаты анкетирования персонала могут группироваться по дисциплинам, кафедрам, факультетам, вузу в целом. Анкетирование должно дополнять также включение в программу мониторинга фокус-групп.

Однако, простое проведение такой оценки недостаточно.

Во-первых, результаты должны обязательно предаваться гласности на каждом этапе консолидации и обсуждаться на рабочих совещаниях и заседаниях ректората.

Во-вторых, с помощью полученных результатов необходимо осуществлять корректирующие и предупреждающие действия, направленные на повышение степени удовлетворенности сотрудников, снижение влияния негативных факторов.

И, в-третьих, управленческие решения, а также стратегические и оперативные планы должны ссылаться на позицию преподавателей по соответствующим вопросам, чтобы они видели конкретную отдачу от своего участия. И также проведение обследований уровня удовлетворенности персонала должно осуществляться регулярно, для того, чтобы сравнить результаты, полученные в разные периоды и оценить эффективность реализованных мер.

Кадры являются одной из основных составляющих, обеспечивающих высокий деловой потенциал вуза и его конкурентные преимущества. Ориентация работников на достижение целей образовательного учреждения по существу является главной задачей руководителя.

Вовлечение в процесс управления преподавателей может дать дополнительные преимущества, поскольку:

а) Сотрудники могут предложить ценные и неординарные идеи.

б) Участие персонала в процессе управления и принятия управленческих решений развивает чувство гордости собой, чувство принадлежности к коллективу, поднимает корпоративный дух.

в) Повышение лояльности персонала в результате осуществления правильных корректирующих мероприятий и учета мнений сотрудников в работе вуза положительно сказывается на результатах деятельности вуза в целом и уровне образования.

Система управления качеством, которую должен иметь каждый российский вуз невозможна без современной, комплексной системы оценки как качества образования в целом, так и всех его составляющих в отдельности. Чем точнее построена оценка и полнее учитываются характеристики, тем более успешным может быть и управление качеством образования. Такая оценка в современных условиях невозможна без изучения степени удовлетворенности преподавателей и сотрудников вуза. Этому должно уделяться пристальное внимание, а процесс такой оценки должен быть включен в систему мониторинга внутривузовской образовательной среды, наряду с изучением степени удовлетворенности других заинтересованных сторон – студентов и работодателей.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Лебедева О. В. Методика комплексного исследования удовлетворенности персонала вуза/ О. В. Лебедева // Проблемы теории и практики управления – 2007. – № 4.