

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ БЕЛОРУССКИХ РАБОТОДАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ БГЭУ

Для высших учебных заведений Беларуси актуальной проблемой является оценка и управление качеством образовательных услуг. Ее актуальность объясняется тем, что за последние десятилетия высшее образование приобрело широкомасштабный характер, что стало вызывать беспокойство за качество и эффективность образовательного процесса. Логическим решением данной проблемы становится внедрение систем менеджмента качества в вузах страны, активно осуществляемое, в том числе и в БГЭУ, с 2009 г.

Одним из принципов систем менеджмента качества, базирующихся на стандартах ИСО 9000:2001, является ориентация на потребителя. Реализация данного принципа предполагает мониторинг удовлетворенности потребителей для обоснования корректирующих и предупреждающих действий во всех сферах деятельности вуза. Специфика потребителей образовательных услуг состоит в том, что они образуют многоуровневую систему, которая включает абитуриентов, студентов, ППС, работодателей и общество.

Так как качество образовательных услуг определяет уровень профессиональной подготовки выпускников вуза, которое можно объективно оценить только в процессе выполнения ими функциональных обязанностей по месту работы, для эффективного управления качеством образовательных услуг большое значение имеет оценка удовлетворенности их работодателей – организаций и учреждений, на которых работают эти выпускники. Такая оценка удовлетворенности белорусских работодателей качеством образовательных услуг, предоставляемых БГЭУ, была осуществлена факультетом менеджмента в рамках НИР № 32-07 ФУ «Разработка методических материалов по оценке удовлетворенности потребителей образовательных услуг по международным стандартам ИСО 9001:2001» на основе социологического опроса. В нем приняли участие 45 респондентов, предприятия которых располагаются в Минске (77,8%), областных (4,4%) и районных центрах (13,3%) Республики Беларусь. Из общего числа респондентов 82,2% занимают должности руководителей разных уровней (главных – 33,3%, функциональных – 28,9%, линейных – 20,0%) и 17,8% – специалистов экономического профиля; 46,7% имеют экономическое образование, причем 38,6% являются выпускниками БГЭУ, 13,6% – выпускниками БГУ, 8,9% – БНТУ.

По мнению подавляющего большинства респондентов (84,4%), высокое качество экономического образования обеспечивает БГЭУ. Далее в порядке убывания расположились БГУ (40,0%), Академия управления при Президенте РБ (28,9%), БНТУ (15,6%), БГУИР (8,9%), МИУ (6,7%) и БГСХА (2,2%). Из 13 вузов, предоставляющих услуги в сфере экономического образования, 6 не были названы ни одним респондентом. Данные вузы располагаются как в столице (БГТУ, БГАТУ), так и в областных центрах (Брестский государственный технический университет, Белорусский государственный университет транспорта (г. Гомель), Витебский государственный технологический университет) и г. Полоцке (ПГУ).

Данные опроса показали, что для подбора специалиста необходимого профиля и квалификации более трети работодателей пользуются услугами СМИ (37,8%) и почти

столько же – друзей или знакомых (35,6%), треть работодателей (33,3%) берет на работу выпускника БГЭУ и только 11,1% обращаются за подбором специалиста в другой вуз экономического профиля; реже всего респонденты обращаются в кадровые агентства (8,9%) и центры занятости (4,4%).

Высокая оценка качеству образования в БГЭУ подтверждается решением работодателей при приеме на работу отдать предпочтение выпускнику данного вуза (64,4%) при равном опыте работы, уровне образования и материальной притязательности. Хорошее владение компьютером имеет второй ранг (46,7%), что объясняется развитием информационных и компьютерных технологий и их широким использованием в деятельности экономических организаций. Третий ранг у возрастного фактора претендента – 31,1% (табл. 1), однако, в связи с тем, что респонденты не указывают возрастные границы, неясно, в каком конкретном возрасте претендент может иметь преимущество.

Таблица 1 – Факторы, влияющие на выбор того или иного претендента при условии равного опыта работы, уровня образования, материальной притязательности

№ ранга	Вариант ответа	Кол-во	%
1	Диплом БГЭУ	29	64,4
2	Хорошее владение компьютером	21	46,7
3	Возраст претендента	14	31,1
4	Знание иностранных языков	13	28,9
5	Умение работать в сети Интернет	8	17,8
6	Пол претендента	7	15,6
7	Наличие водительского удостоверения	3	6,7
7	Семейное положение претендента	3	6,7

Данные опроса выявили тенденцию, которая наблюдается у предприятий при решении вопросов в области экономического регулирования. Эти вопросы предприятия предпочитают решать через обращение к специализированной литературе (48,9%) и повышение квалификации (42,2%) (табл. 2).

Таблица 2 – Как Вы поступите при возникновении вопроса в области экономического регулирования, функционирования предприятия, отдела, цеха, если необходимый специалист отсутствует?

Вариант ответа	Кол-во	%
Обратимся к специализированной литературе	22	48,9
Отправим сотрудника на обучение, повышение квалификации для приобретения знаний по данной проблеме	19	42,2
Отправимся за консультацией на другое предприятие	13	28,9
Свой вариант	8	17,8
Обратимся за консультацией к специалистам БГЭУ	4	8,9

Низкий показатель обращений за консультацией к специалистам БГЭУ может свидетельствовать как о необходимости оперативного решения предприятием вопросов экономического регулирования, которые хорошо представлены в специализированной литературе, подготовленной, в том числе, и силами ППС вуза, так и об отсутствии достаточного практического опыта у ППС, необходимого для решения данных вопросов. Второй вариант имеет право быть, если принять во внимание желание предприятий в этом случае направлять сотрудника на обучение, повышение квалификации для приобретения знаний по данной проблеме (42,2%).

Работодатели также отметили важность уровня и составляющих содержания экономического образования для эффективной работы экономистов. Если важность показателей, занимающих первые семь рангов, не вызывает сомнения, удивляет невысокая оценка важности знания иностранных языков – 24,4% (табл. 3). Дело не в том, что предприятия-респонденты, возможно, не ведут экспортных операций, требующих знания иностранных языков, а в том, что владение иностранным языком помогает специалистам быть в курсе зарубежного опыта в сфере их деятельности.

Таблица 3 – Оцените важность каждого из компонентов, составляющих уровень подготовки специалиста-экономиста

№ ранга	Компонент	Оказывает значительное влияние		Практически полностью определяет		Итого	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1	Уровень профессиональных знаний	22	48,9	19	42,2	41	91,1
2	Умение работать в команде	22	48,9	17	37,8	39	86,7
3	Знание нормативно-правовой базы	25	55,6	12	26,7	37	82,3
3	Уровень профессиональных навыков	22	48,9	15	33,3	37	82,2
4	Актуальность профессиональных знаний	17	37,8	18	40,0	35	77,8
5	Владение компьютером	24	53,3	11	24,4	35	77,7
6	Этика делового общения	22	48,9	10	22,2	32	71,1
6	Коммуникабельность	23	51,1	9	20,0	32	71,1
7	Креативность / творческий подход	17	37,8	11	24,4	28	62,2
8	Знание иностранных языков	10	22,2	1	2,2	11	24,4
9	Другое	0	0	1	2,2	1	2,2

Данные показатели получают другие ранги, когда речь заходит об уровне удовлетворенности работодателей подготовкой экономистов, работающих на их предприятии. Из профессиональных компонентов работодатели удовлетворены уровнем профессиональных знаний на 87,6%, уровнем профессиональных навыков – на 73,3% и актуальностью профессиональных знаний – на 68,9%. Специалисты-экономисты демонстрируют также хорошее владение компьютером (86,7%), высокий уровень коммуникабельности (86,6%), этики делового общения (80,0%) и командной работы (77,8%), которые неотделимы от профессиональных компонентов, занимающих, однако, более низкие ранги – 6 и 7 (табл. 4). Низкий уровень требований работодателей к владению иностранным языком коррелирует с его соответствующим уровнем, который демонстрируют их сотрудники (табл. 3 и 4).

Таблица 4 – Удовлетворены ли Вы подготовкой специалистов-экономистов на Вашем предприятии по следующим показателям?

№ ранга	Компонент	Скорее удовлетворен		Полностью удовлетворен		Итого	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1	Уровень профессиональных знаний	25	55,6	14	31,1	39	86,7
1	Владение компьютером	17	37,8	22	48,9	39	86,7
1	Коммуникабельность	24	53,3	15	33,3	39	86,6
2	Этика делового общения	28	62,2	8	17,8	36	80,0
3	Умение работать в команде	25	55,6	10	22,2	35	77,8
4	Уровень профессиональных навыков	19	42,2	14	31,1	33	73,3
5	Креативность / творческий подход	24	53,3	8	17,8	32	71,1
6	Актуальность профессиональных знаний	18	40,0	13	28,9	31	68,9
7	Знание нормативно-правовой базы	20	44,4	9	20,0	29	64,4
8	Знание иностранных языков	11	24,4	8	17,8	19	42,2

Как правило, работа выпускников БГЭУ, работающих на 93,3% предприятий респондентов, связана с их специальностью и специализацией по диплому. У 28,9% выпускников БГЭУ их должность полностью совпадает со специальностью и/или специализацией, 57,8% – занимают позицию экономической специальности. Позиции, которые выпускники БГЭУ занимают на предприятиях респондентов, также свидетельствуют о высокой оценке подготовки специалистов-экономистов, которые успешно продвигаются по служебной лестнице. Так, 53,7% выпускников БГЭУ работают главными руководителями, 58,5% – руководителями функциональных подразделений, отделов и управлений, 41,5% – руководителями производственных подразделений и 73,2% – специалистами-экономистами.

Данные о реализованных способах подбора специалистов коррелируют с данными о возможных способах подбора специалистов необходимого профиля. Так, 44,4% респондентов находит специалистов-экономистов, закончивших БГЭУ, через друзей и знакомых, 37,8% – через публикацию информации о вакансии в СМИ, 24,4% – обращаются в БГЭУ, 4,4% – через кадровые агентства и центры занятости. Низкий показатель обращений предприятий в БГЭУ с целью решения кадровых вопросов обусловлен тем, что потребность в специалистах экономического профиля может возникать на предприятии в течение всего года в силу ряда обстоятельств, тогда как распределение выпускников БГЭУ происходит в апреле месяце каждого года, и не каждое предприятие готово ждать прибытия специалиста в августе.

Табл. 5 содержит сведения об уровне удовлетворенности профессиональными, управленческими и иными качествами специалистов, получивших экономическое образование в БГЭУ. Так, у работодателей высокая степень удовлетворенности уровнем подготовки специалистов – в диапазоне от 80,0% до 60,0%, однако значимость ее компонентов существенно изменилась. Хотя оценка уровня профессиональных навыков выпускников БГЭУ и актуальности их профессиональных знаний достаточно высокая (75,5% и 73,3% соответственно), работодатели в большей степени удовлетворены уровнем профессиональных знаний, коммуникабельности и этики делового общения, которые занимают первый ранг (по 80,0% соответственно). Изменение рангов показателей при достаточно высоких оценках их важности можно объяснить следующим образом. Известно, что высшая школа Беларуси все еще грешит теорией, а разные предприятия даже одной отрасли имеют свою специфику, поэтому профессиональные навыки молодых специалистов не всегда достигают уровня, требуемого предприятием, на котором работает выпускник БГЭУ. Поскольку каждые пять лет содержание знаний обновляется, данный аргумент вполне применим для объяснения некоторого снижения важности показателя «актуальность профессиональных знаний».

В то же время высокие коммуникабельные навыки в силу их биологического или социального, сформированного в вузе характера помогут специалистам быстрее адаптироваться к условиям и нормам трудового коллектива, будут способствовать развитию эффективных взаимодействий с другими сотрудниками и, как следствие, приобретению знаний, актуальных для конкретного структурного подразделения (предприятия), и его эффективной работе.

Полученные данные также подтверждают, что работодатели заинтересованы в том, чтобы БГЭУ готовил квалифицированные кадры экономического и управленческого профиля для их предприятий и организаций, что выражается через организацию различных форм их сотрудничества с университетом (табл. 6).

Таблица 5 – Удовлетворенность работой специалистов – выпускников БГЭУ

Компонент	Скорее удовлетворен		Полностью удовлетворен		Итого	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Уровень профессиональных знаний	21	46,7	15	33,3	36	80,0
Коммуникабельность	21	46,7	15	33,3	36	80,0
Этика делового общения	24	53,3	12	26,7	36	80,0
Владение компьютером	17	37,8	18	40,0	35	77,8
Уровень профессиональных навыков	17	37,8	17	37,8	34	75,6
Актуальность профессиональных знаний	18	40,0	15	33,3	33	73,3
Умение работать в команде	17	37,8	15	33,3	32	71,1
Знание нормативно-правовой базы	21	46,7	9	20,0	30	66,7
Креативность / творческий подход	12	26,7	15	33,3	27	60,0
Знание иностранных языков	14	31,1	9	20,0	23	51,1

Таблица 6 – В каких формах Ваше предприятие осуществляет сотрудничество с БГЭУ?

Номер ранга	Показатель	Кол-во	%
1	Прием студентов для прохождения практики	23	51,1
2	Прием на работу молодых специалистов на работу по распределению	14	31,1
3	Использование информации о предприятии в научных целях (для написания дипломной, курсовой и др. работ)	6	13,3
4	Консультации у сотрудников БГЭУ	5	11,1
5	Обучение студента(-ов)-це левика(-ов)	3	6,7
6	Заказ на выполнение хозяйственной темы	2	4,4

Если первые два показателя – это традиционные формы сотрудничества работодателей с БГЭУ, апробированные временем, то очень низкий показатель потенций работодателей (4,4%) использовать научные знания и опыт ученых ведущего экономического вуза страны для решения возникающих на предприятии проблем, по крайней мере, вызывает недоумение. С одной стороны, можно предположить, что с этими проблемами успешно справляются специалисты самого предприятия, выпускники БГЭУ, получившие необходимые для этого знания и навыки в стенах вуза, в связи с чем нет необходимости очень частого обращения за консультациями к сотрудникам БГЭУ (11,1%). С другой стороны, это предполагает постановку задачи для БГЭУ о включении в область сотрудничества выполнение проектов и решение проблем, имеющих действительно актуальный характер для работодателей. Информацию о проблемах такого рода можно получать от студентов, которые проходят производственную и преддипломную практику на предприятиях отрасли (51,1%), и руководителей практики. Это, в свою очередь, будет способствовать усилению обратной связи вуза с работодателями (знание их требований к содержанию и уровню подготовки квалифицированных специалистов) и расширению форм сотрудничества.

Проведенный опрос белорусских работодателей позволил, с одной стороны, выявить достаточно высокий уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых БГЭУ. Его результаты подтвердили правильность решения вуза о включении в профессиональную программу специалиста экономического профиля очень важных управленческих и социальных качеств (характеристик) специалиста, которые определяют качество подготовки специалистов-экономистов нового поколения. Такими характеристиками являются умение работать в команде, творческий подход к решению производственных задач, коммуникабельность, этика делового общения, до-

полняемые умением использовать компьютер в профессиональной деятельности, владение иностранным языком. Именно данные качества наряду с профессиональными знаниями и навыками определяют удовлетворенность работодателей деятельностью экономиста в современных условиях функционирования предприятий. Низкую значимость владения иностранным языком можно объяснить структурой респондентов, которые по роду своей деятельности не осуществляют транзакции импорта-экспорта или осуществляют их в небольших объемах.

Опрос работодателей позволил выявить узкие места подготовки квалифицированных специалистов-экономистов в БГЭУ. В частности, это касается невысокой обратной связи, ограниченного перечня форм сотрудничества, среди которых выполнение совместных проектов и хозяйственных договоров не рассматривается как фактор, способный повлиять на качество подготовки экономистов, и др. Это не могло не сказаться на каналах подбора персонала для работодателей, которые, признавая высокое качество подготовки выпускников БГЭУ, предпочитают вузу другие каналы в силу объективных и субъективных причин.

С.Н.Ситдикова, ассистент, УО «БГЭУ» (г.Минск)

СТИМУЛИРОВАНИЕ КОММЕРЦИАЛИЗАЦИИ ИССЛЕДОВАНИЙ И РАЗРАБОТОК

Существует многообразие механизмов, с помощью которых в развитых странах государство участвует в создании благоприятного инновационного климата и содействует коммерциализации результатов исследовательской деятельности.

Рассмотрим те механизмы государственного регулирования, применение которых может быть возможным в Республике Беларусь.

В США создана одна из самых развитых организационно-правовых инфраструктур поддержки инновационной деятельности. Несмотря на высокую активность частного бизнеса, государство, через поддержку науки и инноваций, оказывает существенное прямое и косвенное влияние на повышение конкурентоспособности национального бизнеса.

На примере Программы инновационных исследований малого бизнеса SBIR хорошо прослеживается логика финансовой поддержки государством научной и инновационной деятельности в США

Программа SBIR (Small Business Innovation Research) создана по инициативе Конгресса США и Администрации Малого Бизнеса в кооперации с Федеральными агентствами США после принятия в 1982 г. Акта (Закона) о развитии малого инновационного бизнеса. Цель программы – обеспечить начальным капиталом малый бизнес и помочь ему участвовать в НИОКР, финансируемых правительством. Большое значение также придается развитию коммерческих приложений результатов работ, созданных при финансовой поддержке SBIR. В данной программе государство выступает как своего рода «бизнес-ангел», вкладывая через свои федеральные агентства средства в самую начальную стадию высокорисковых проектов.

Финансовый вклад в программу должны вносить федеральные ведомства, чей бюджет на НИОКР превышает 100 млн. долл. США в год. В Программе участвуют 11