

2. Теория антикризисного управления предприятием: учебное пособие / Под ред. М.А. Федотовой, А.Н. Ряховской. – М.: КНОРУС, 2009 – 160 с.
3. Пирс, II Дж. Стратегический менеджмент / Дж. Пирс II, Р. Робинсон – СПб.: Питер, 2013. – 12-е изд. – 560 с.
4. Головач, Э.П. Управление устойчивостью и рисками в производственных системах / Э.П. Головач, А.И. Рубахов – Брест: Изд. БрГТУ, 2001 – 275 с.

Материал поступил в редакцию 11.01.2017

TSUKANOVA M.V. System of preventive crisis management of the small enterprise

The purpose of this article is the formalization of preventive crisis management system on small enterprises. The basis of preventive crisis management is the concept of continuous crisis management. The components of preventive crisis management system are the actions carried out in the pre-crisis stage. The article considers such objectives of preventive crisis management as monitoring of external and internal environment, risk assessment, forecasting enterprise sustainability, scenario planning, and development of preventive measures.

УДК 37.013.78

Данилов Ю.Д., Бурко О.П., Кудрицкая Е.Г.

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ «БРЕСТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

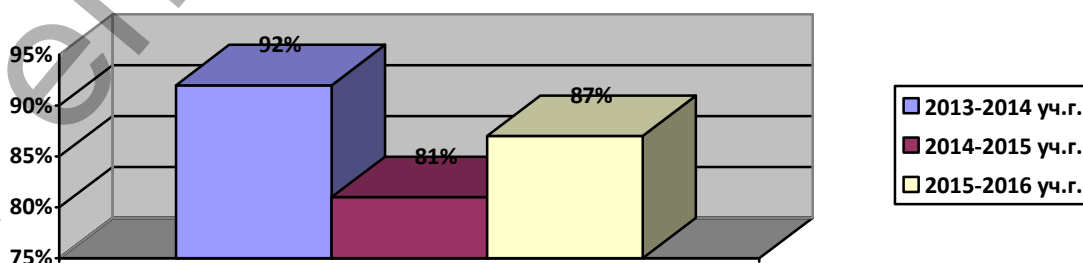
Введение. Основной целью менеджмента качества образования в Брестском государственном техническом университете является «организация мероприятий по обеспечению и улучшению качества высшего образования» [1]. Осуществление данной цели невозможно без проведения мониторинговых исследований. За 2015/2016 учебный год социопсихологической лабораторией был проведен социологический мониторинг удовлетворённости потребителей образовательными услугами, предоставляемыми УО «БрГТУ». Мониторинг проводился среди следующих целевых групп: магистранты; аспиранты; слушатели ИПКиП; профессорско-преподавательский состав и учебно-вспомогательный персонал университета; выпускники; студенты заочной формы обучения; студенты дневной формы обучения; руководители предприятий, в штате которых имеются выпускники БрГТУ; слушатели подготовительного отделения; абитуриенты. Метод мониторинга - анкетирование. Обработка данных осуществлена в программах MS Excel и методом линейной статистики.

Результаты мониторинга магистрантов. Генеральная совокупность составила 39 респондентов. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 5%, минимальный размер выборки составил 69 респондентов. Опрошено 69 магистрантов факультетов: строительного, машиностроительного, электронно-информационных систем, инженерных систем и экологии, экономического. В результате проведенного исследования было установлено, что в целом магистранты удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса. Респонденты в подавляющем большинстве положительно оценили деятельность

научных руководителей, содержание преподаваемых дисциплин, качество их преподавания, профессиональный уровень и компетентность преподавателей, результаты своей научной деятельности (диаграмма 1).

Наиболее примечательным с точки зрения общей оценки содержания и итогов исследования является то, что его результаты демонстрируют один из самых высоких уровней волатильности за все время изучения данной выборки. Безусловно, оценка магистрантов, не являющихся специалистами в области педагогики высшего образования, может быть детерминирована исключительно субъективными мотивами и представлениями о формах и методах обучения, способах контроля, оценки знаний и технологиях обучения в вузе в целом. Кроме того, по некоторым позициям исследования на протяжении нескольких лет зафиксирована изменчивость результатов. Однако сомневаться в качестве дизайна выборки и обработки информации нет оснований, так как методика измерений проверена в ходе предыдущих исследований. Можно предположить, что значительные колебания в результатах исследования данной выборки на протяжении 2013–2015 годов вызваны факторами внешнего характера, не связанными с существенными изменениями образовательного процесса в БрГТУ. К числу наиболее вероятных факторов следует отнести общую нестабильность в обществе, вызванную рядом причин, прежде всего, экономического характера. Намечился определенный разрыв в оценках реальных перспектив и возможностей позитивной профессиональной самореализации и ожиданиями части общества. В частности, у аспирантов имеет место высокий уровень ожиданий на существенное обновление материально-

Диаграмма 1. Сравнительная оценка удовлетворенности магистрантов



Данилов Юрий Дмитриевич, доцент кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.

Бурко Оксана Петровна, доцент кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.

Кудрицкая Елена Григорьевна, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета. Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.

Диаграмма 2. Сравнительная оценка удовлетворенности аспирантов

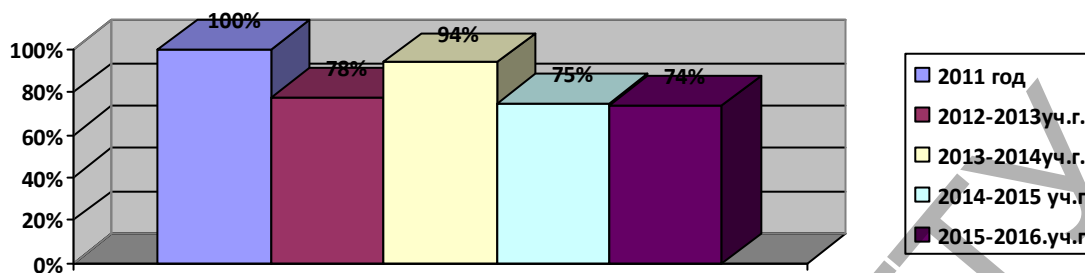
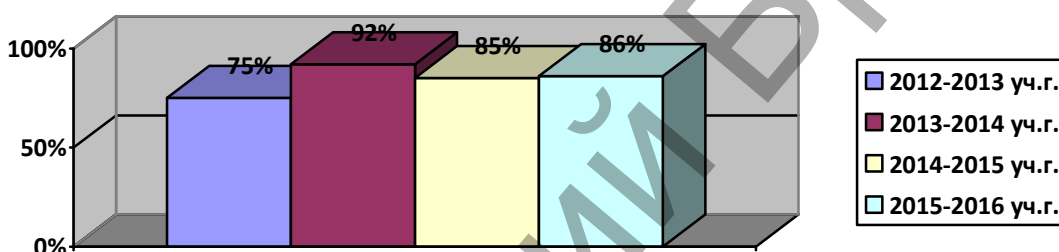


Диаграмма 3. Сравнительная оценка удовлетворенности слушателей ИПКиП



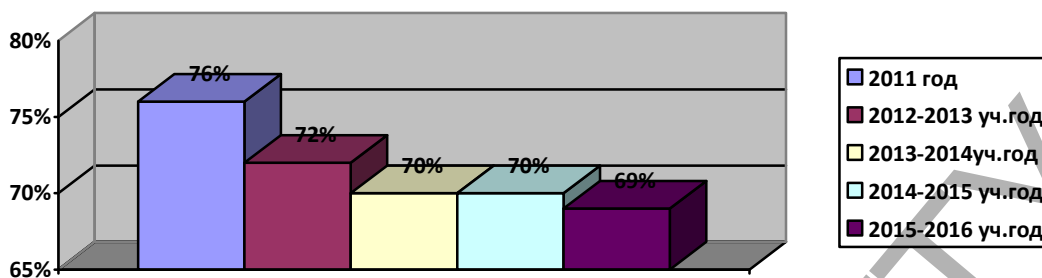
технической базы учебного процесса. Исследование показало, что в 4 раза по сравнению с 2013 годом возросло количество тех магистрантов, которые испытывают затруднения с получением возможности выступать на научных конференциях и семинарах при стабильно высоком уровне затруднений, связанных с доступом к информационным ресурсам и информационной обеспеченностью темы. В 2015 году отмечен значительный рост степени удовлетворенности деятельностью научных руководителей (на 20%). В контексте выявленных проблем представляется целесообразным и актуальным проведение мероприятий по следующим основным направлениям: совершенствование возможностей доступа к методической литературе в электронном виде; расширение практикоориентированных технологий обучения, широкое привлечение к учебному процессу специалистов из ведущих организаций и предприятий реального сектора экономики. В целом, результаты исследования позволяют утверждать о заинтересованности участников опроса в совершенствовании деятельности магистратуры как учебного подразделения университета.

Результаты мониторинга аспирантов. Генеральная совокупность составила 34 человека. При статистической значимости – 95%, доверительном интервале – 5%, минимальный размер выборки составил 34 респондента. Опрошено 34 аспиранта факультетов: строительного, машиностроительного, электронно-информационных систем, инженерных систем и экологии, экономического. В результате проведенного исследования было установлено, что в целом аспиранты удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса, которые были предложены к оценке по программе исследования (диаграмма 2). Респонденты в подавляющем большинстве положительно оценили деятельность научных руководителей и результаты своей научной деятельности. Наиболее значимыми показателями, с точки зрения цели исследования, являются то, что у аспирантов в 2015 году зафиксировано противоречие между текущими и долгосрочными

интересами своего обучения в аспирантуре. С одной стороны, интерес собственно к своей научной работе снизился более чем на треть (с 65% до 38%), а с другой, существенно увеличилось количество тех аспирантов, которые предполагают связать свою будущую деятельность именно с научной работой. Косвенно это подтверждается результатами ответов на вопрос об удовлетворенности своей научной деятельностью и падением активности слушателей аспирантуры в вопросах участия в подготовке и издании материалов по теме исследования (в 1,5 раза). Логически закономерными, исходя из предыдущих выводов, выглядят результаты ответов на вопрос о трудностях, с которыми аспиранты сталкиваются при работе над кандидатской диссертацией. Если в 2014 году в качестве основных, 65% аспирантов указали на «недостаток собственных финансовых средств для участия в научных мероприятиях» и 88% – недостаточную материально-техническую оснащенность лабораторий и кафедр, то в нынешнем эти показатели ниже на 80%. Впервые за все время исследований, среди аспирантов оказались те, которые частично не удовлетворены работой научных руководителей – 8%. Однако общие результаты опроса 2015 года свидетельствуют о высоком уровне организации взаимодействия научных руководителей и аспирантов и их продуктивном сотрудничестве.

Результаты мониторинга слушателей ИПКиП. Генеральная совокупность составила 196 человек. При статистической значимости – 95%, доверительном интервале – 5%, минимальный размер выборки составил 130 анкет. Опрошено 144 слушателя ИПКиП. В результате проведенного исследования, было установлено, что слушатели удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса. Респонденты в подавляющем большинстве положительно оценили уровень оказываемых образовательных услуг данным подразделением университета (диаграмма 3).

Диаграмма 4. Сравнительная оценка удовлетворенности ППС и учебно-вспомогательного персонала



Наиболее значимым показателем, является то, что общий индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2015 г. составил 86%, что является стабильным на протяжении всего времени исследования [2, 63]. Кроме того, в ходе исследования были установлены следующие тенденции, требующие более углубленного изучения: по-прежнему СМИ остаются не задействованными в качестве наиболее эффективных источников информации об образовательной деятельности ИПКиП. Результаты исследования на протяжении трех лет демонстрируют устойчиво высокий уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых ИПКиП. Отрадно, что в 2015 году количество слушателей, выражающих неудовлетворенность данным показателем, по сравнению с исследованием 2014 года, уменьшилось в 2 раза. Кроме того, слушатели ИПКиП БрГТУ по-прежнему достаточно высоко оценивают уровень предоставляемых услуг по отдельным составляющим образовательного процесса, причем при интервальном способе обработки результатов опроса существенных отклонений по этим позициям не установлено.

Результаты мониторинга ППС и учебно-вспомогательного персонала университета. Генеральная совокупность составила 711 человек. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 5%, минимальный размер выборки составил 250 человек. Опрошено 272 респондента. В результате проведенного исследования было установлено: в целом профессорско-преподавательский состав (ППС) и учебно-вспомогательный персонал (УВП) университета удовлетворены большинством параметров организации и условиями труда, которые были предложены к оценке по программе исследования (диаграмма 4).

Наиболее значимым показателем, с точки зрения цели исследования является то, что за последние три года исследований подавляющее большинство сотрудников и профессорско-преподавательского состава университета демонстрируют высокий уровень удовлетворенности общими условиями, созданными в вузе для работы. Вместе с тем, следует отметить нарастание негативных настроений и пессимистических ожиданий по поводу перспектив трудовой деятельности в связи с проводимыми мероприятиями по оптимизации высшей школы и всех компонентов ее функционирования. В ходе исследований обозначилась устойчивая тенденция превосходства нематериальных факторов, определяющих удовлетворенность сотрудников и преподавателей своей работой, над материальными. При этом параметр удовлетворенностью величиной денежного вознаграждения продолжает снижаться (с 21% в 2015 г. до 14% в 2016 г.). На данный момент его следует признать критическим по той причине, что он перестает выступать стимулирующим мотивом к повышению качества научной и образовательной деятельности. Это подтверждается низкой оценкой сотрудниками университета престижности научно-педагогической деятельности в целом, что связывается, в первую очередь, с низким уровнем оплаты труда. Результаты исследования позволяют сделать вывод о профессиональной готовности подавляющего большинства руководящего состава выполнять свои служебные обязанности на высоком уровне и обеспечивать благоприятную

творческую атмосферу для работы профессорско-преподавательского состава учебного заведения.

Результаты мониторинга выпускников. Генеральная совокупность составила 1035 респондентов. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 5%, минимальный размер выборки составил 270 анкет. Опрошено 278 выпускников факультетов: строительного, машиностроительного, электронно-информационных систем, инженерных систем и экологии, экономического. В результате проведенного исследования было установлено, что в целом выпускники удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса, которые были предложены к оценке по программе исследования. Наиболее значимыми показателями с точки зрения цели самого исследования, его методики и методов проведения, являются следующие: уровень корреляции результатов исследования 2016 года с результатами прошлых опросов позволяет сделать вывод о формировании устойчивых тенденций по целому ряду показателей организации учебного процесса и условий его обеспечения. Такие показатели проявились по следующим позициям: устойчивость интереса к выбранной специальности; профессионализм и компетентность преподавателей; состояние учебно-методической и материально-технической базы университета; социально-психологические условия обучения. По итогам исследования можно с высокой степенью достоверности утверждать, что на протяжении ряда лет у выпускников университета наблюдается тенденция устойчивого повышения интереса к выбранной специальности с момента поступления в БрГТУ, что подтверждается стабильностью результатов опросов, проводившихся в 2013–2016 годах (диаграмма 5).

В ходе исследования нынешнего года отмечается рост (на 6%) позитивных оценок содержания и уровня преподавания дисциплин и их соответствия требованиям времени. Кроме того, оценка качества предоставляемых им образовательных услуг в вузе практически не изменилась за текущий год.

Результаты мониторинга студентов заочной формы обучения. Генеральная совокупность составила 938 человек. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 5%, минимальный размер выборки составил 273 респондентов. Опрошено 286 студентов 3 курса факультета заочного обучения. В целом, студенты удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса, которые были предложены к оценке по программе исследования. Данные выводы основываются на стабильно повторяющихся результатах, полученных в ходе исследований 2012–2016 годов (диаграмма 6).

По сравнению с результатами исследования 2015 г. показатель удовлетворенности студентов заочной формы обучения качеством организации учебного процесса повысился на 3%; практически на 60% снизилось количество тех студентов, кто полагает что содержание и уровень преподаваемых дисциплин «скорее не соответствует» требованиям времени. Почти две трети (63%, в прошлом году – 59%) респондентов полагают, что знания, приобретенные в стенах учебного заведения, будут востребованы в

Диаграмма 5. Сравнительная оценка удовлетворенности выпускников

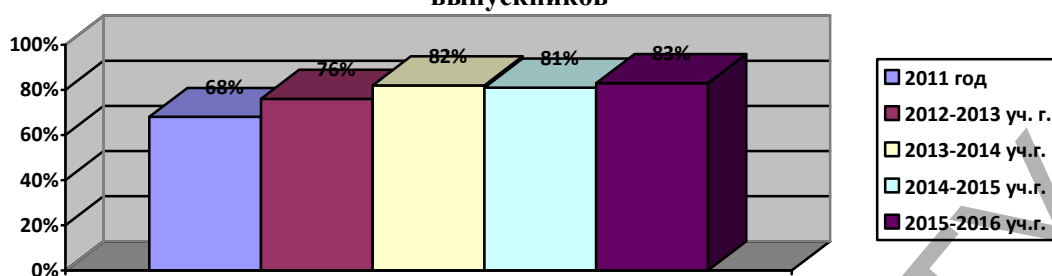


Диаграмма 6. Сравнительная оценка удовлетворенности студентов заочной формы обучения

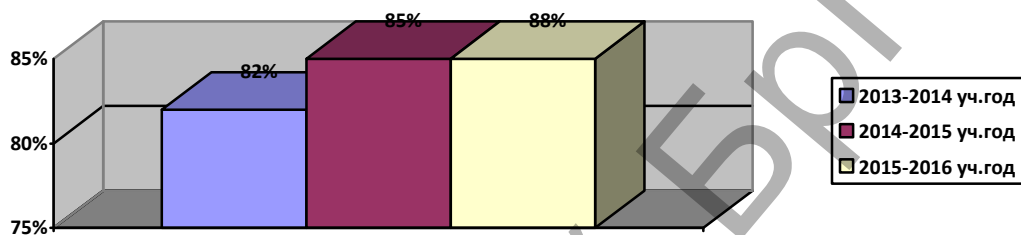
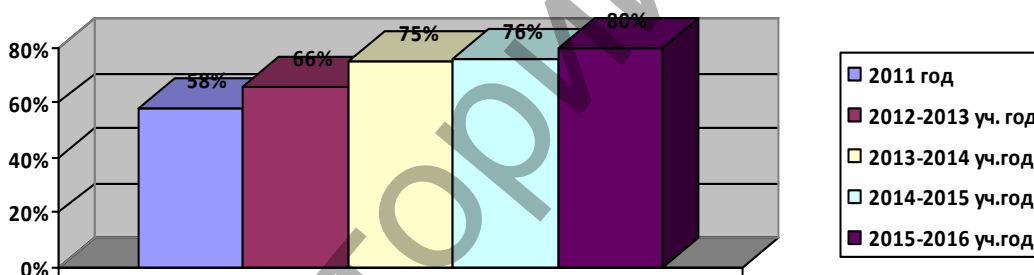


Диаграмма 7. Сравнительная оценка удовлетворенности студентов



будущей трудовой деятельности, причем, около из них (30%, в прошлом году – 23%) заявили об этом однозначно утвердительно. Уменьшилось количество тех студентов-заочников, которые полагают, что знания не будут востребованы (19%, в прошлом году – 24%).

Результаты мониторинга студентов дневной формы обучения. Генеральная совокупность составила 875 человек. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 5%, минимальный размер выборки составил 267 респондентов. Опрошено 299 студентов 3 курса факультетов: строительного, машиностроительного, электронно-информационных систем, инженерных систем и экологии, экономического. В целом студенты удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса, которые были предложены к оценке по программе исследования (диаграмма 7).

По итогам исследования выявлены некоторые тенденции роста общих положительных оценок. Так, интерес опрашиваемых респондентов к выбранной специальности в 2016 году повысился на 6%; совокупный показатель полной удовлетворенности содержанием и уровнем преподаваемых дисциплин в исследовании 2016 года увеличился на 7%; по сравнению с ранее проводимыми исследованиями в 2014–2015 годах показатель удовлетворенности качеством образования в исследовании 2016 года увеличился на 7%, при этом снизилось и количество неудовлетворенных респондентов в целом на 7%; совокупный показатель степени удовлетворенности студентов организацией научно-исследовательской работы, в сравнении с исследованием 2015 года, также увеличился на 7%; в исследовании 2016 года на 11% увеличилось количество

ответов, в которых студенты оценили профессионализм и компетентность преподавателей; квалифицированное большинство 93% опрашиваемых выразили свою удовлетворенность во взаимоотношениях с преподавателями (что на 9% выше показателей исследования 2015 года).

Результаты мониторинга работодателей. Генеральная совокупность составила 27 человек. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 7%, минимальный размер выборки составил 27 респондентов. Опрошено 27 руководителей предприятий. В целом работодатели удовлетворены всеми параметрами подготовки специалистов, которые были предложены к оценке по программе исследования. Респонденты в подавляющем большинстве положительно оценили уровень теоретических знаний, практических умений и навыков выпускников БрГТУ и выразили готовность в дальнейшем сотрудничестве (диаграмма 8).

Наиболее интересными результатами исследования, представляются то, что подтверждение высокой степени удовлетворенности работодателей уровнем теоретических знаний выпускников БрГТУ при нулевом значении количества полностью неудовлетворенных. В нынешнем году руководители организаций более скромно выразили полное удовлетворение данными качествами (на 18%). Этот факт подтверждается и результатами ответов на вопрос, где требовалось оценить уровень практических умений и навыков выпускников БрГТУ. Здесь только 15% респондентов подтвердили полную удовлетворенность такой подготовкой. Тем не менее, подавляющее большинство

Диаграмма 8. Сравнительная оценка удовлетворенности работодателей

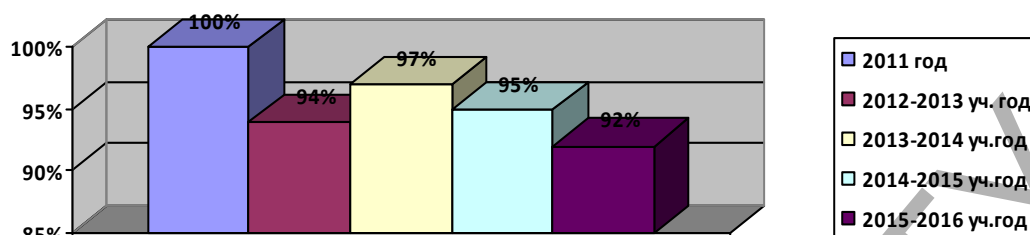
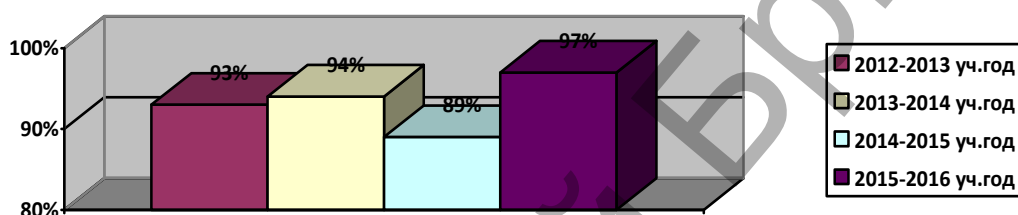


Диаграмма 9. Сравнительная оценка удовлетворенности слушателей подготовительного отделения.



(96%) работодателей удовлетворены уровнем профессиональных знаний и навыков выпускников университета и считают их вполне приемлемыми для работы в хозяйственно-экономическом комплексе страны.

Результаты мониторинга слушателей подготовительного отделения. Генеральная совокупность составила 196 человек. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 5%, минимальный размер выборки составил 130 респондентов. Опрошено 132 слушателя подготовительных курсов. Респонденты в подавляющем большинстве положительно оценили работу преподавателей, учебно-методическую базу, содержание и расписание занятий. По итогам исследования можно с высокой степенью достоверности утверждать, что на протяжении ряда лет доминирует позитивно-утилитарный подход к выбору системы подготовки к поступлению в вуз, что подтверждается тем, что почти 2/3 респондентов поступали на курсы именно с целью поступления в БрГТУ. Высокой, как и в прошлые годы, оказалась степень оценки качества предоставляемых образовательных услуг, при этом положительная динамика удовлетворенности состоянием учебно-методической базы составила 19%. Практически на уровне прошлого года оказались показатели удовлетворенности работой преподавателей по различным предметам. Важным с точки зрения анализа результатов является повышение на 8% результатов, отражающих мнение респондентов о соответствии качества обучения на подготовительных курсах потребностям и ожиданиям слушателей. Кроме того, 99% участников опроса заявили, что уровень знаний после обучения на подготовительных курсах в БрГТУ повысился (диаграмма 9).

Результаты мониторинга абитуриентов. Генеральная совокупность составила 1155 человек. При статистической значимости 95%, доверительном интервале 5%, минимальный размер выборки составил 288 респондентов. Опрошено 292 абитуриента БрГТУ. Наиболее значимыми показателями являются подтверждение вывода о приоритете сети Интернет как основного источника информации о деятельности вуза и его образовательных услугах. Участники опроса по-прежнему выражают высокую степень удовлетворенности набором специальностей, по которым они могут получить высшее образование в БрГТУ. При этом доминирующим мотивом остается, как и в прошлые годы, «высокое качество обра-

зования» [3, с. 66]. Исследование выявило существенное падение рейтинга ожиданий абитуриентов от востребованности их будущей профессии в хозяйственно-экономическом комплексе страны (с 91% до 82%). Очевидно, что такой результат непосредственно определяется продолжающейся нестабильностью в экономике и социальной сфере страны в целом. Кроме того, увеличилось количество тех, кто рассматривает возможность своей профессиональной самореализации через научную деятельность. В ходе исследования определилась тенденция возрастания количества абитуриентов, считающих, что школьной подготовки для поступления в вуз недостаточно. При этом количество тех, кто самостоятельно готовился к поступлению, возросло в полтора раза, отказав, по существу, в доверии репетиторам (снижение в 2 раза). Снизилось также и количество тех, кто готовился к поступлению в вуз на подготовительных курсах БрГТУ (на 6%).

Заключение. Таким образом, по результатам анкетирования коэффициент удовлетворенности потребителей в УО «БрГТУ» оценивается как высокий (таблица 1).

Следует отметить, что уровень удовлетворенности всех групп потребителей на протяжении всего времени мониторинговых исследований остается достаточно стабильным (диаграмма 10). Результаты проводимых мониторинговых исследований в УО «БрГТУ» позволят предпринимать корректирующие действия и планировать мероприятия по улучшению деятельности всех структурных подразделений в вузе что, несомненно, повысит эффективность всего образовательного процесса.

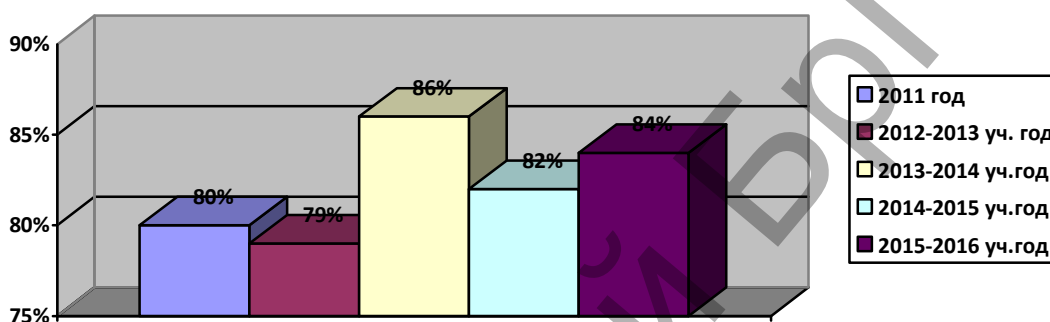
СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Система менеджмента качества. Организационные мероприятия // Брестский государственный технический университет [Электронный ресурс]. – 2016. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/index.php/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva/meropriyatiya>. – Дата доступа: 11.10.2016.
2. Бурко, О.П. Мониторинг качества образовательных услуг Института повышения квалификации и переподготовки Брестского государственного технического университета / О.П. Бурко, Ю.Д. Данилов, Е.Г. Кудрицкая // Вестник Брестского государственного технического университета. – 2014. – № 6(90): Гуманитарные науки – 187 с.

Таблица 1 – Сравнительная оценка удовлетворенности потребителей с 2011 по 2016 год.

№ п/п	Группа потребителей	2011 год	2012/2013 уч. год	2013/2014 уч. год	2014/2015 уч. год	2015/2016 уч. год
1.	Магистранты	-	-	92%	81%	87%
2.	Аспиранты	100%	78%	94%	75%	74%
3.	Слушатели ИПКиП	-	75%	92%	85%	86%
4.	ППС и сотрудники	76%	72%	70%	70%	69%
5.	Выпускники	68%	76%	82%	81%	83%
6.	Студенты заочной формы обучения	-	-	87%	85%	88%
7.	Студенты дневной формы обучения	58%	66%	75%	76%	80%
8.	Работодатели	100%	94%	97%	95%	92%
9.	Слушатели подготовительного отделения	-	93%	94%	89%	94%
	Итого	80%	79%	86%	82%	84%

Диаграмма 10. Сравнительная оценка удовлетворенности потребителей



3. Бурко, О.П. Современные тренды мотивации абитуриентов в процессе начальной профессионализации / О.П. Бурко, Ю.Д. Данилов, Е.Г. Кудрицкая // Вестник Брестского государственного технического университета. – 2014. – № 6(90): Гуманитарные науки – 187 с.
4. Бурко, О.П. Изучение качества образовательных услуг в процессе внедрения системы менеджмента качества образования / О.П. Бурко, Ю.Д. Данилов, Е.Г. Кудрицкая // Образование, наука, производство: сборник научных статей международной научно-практической конференции – Москва: АНО ВПО Институт менеджмента, экономики и инноваций 2015. – С. 20–23.

Материал поступил в редакцию 07.03.2017

DANILOV Y.D., BURKO O.P., KUDRITSKAYA E.G. Analysis of satisfaction of consumers of establishment of education "The Brest State Technical University"

In this scientific article the results of the monitoring, carried out among target groups of «BSTU»: undergraduates; graduate students; listeners IPKIP; faculty and educational support personnel of university; graduates; students of extramural studies; students of day form of education; heads of the entities, students of preparatory department; entrants, are considered.

Article contains a number of conclusions which are of practical interest. Authors carried out deep and systematized analysis of a problem in the field of educational activity of university. Material of article is based on detailed use of the empirical material collected by sociopsychological laboratory of department of the humanities of «BSTU».

Collected actual material will help to develop in the long term general strategy of development of the university in enhancement of activities of its divisions in the field of quality management of the provided educational services.

УДК 351 : 378(476)(043.3)

Казанский А.В.

АНАЛИЗ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЭФФЕКТА ИНВЕСТИЦИЙ В ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Введение. Теория человеческого капитала, возникшая в США в конце 60-х–начале 80-х гг. XX века, в настоящее время получила всеобщее научное признание и стала определяющей в мире. Данная теория связывает доходы человека с уровнем его образования, здоровья, культуры. Умножая свой человеческий капитал, гражданин улучшает свое будущее материальное благосостояние. Повышение совокупного человеческого капитала граждан стимулирует развитие

экономики страны. Это позволяет увеличить экспорт товаров и услуг, долю инновационной продукции в экономике страны, повысить ее конкурентоспособность, что содействует значительному росту ВВП. В соответствии с данной теорией большинство развитых стран значительно увеличило финансирование системы высшего образования, и сегодня она поглощает немалую долю государственного бюджета [1].

Казанский А.В., проректор по воспитательной работе Белорусского-Российского университета. Беларусь, г. Могилев, просп. Мира, 43.