

DOI: 10.17805/zpu.2019.3.11

## **Вуз, организация учебного процесса в нем: удовлетворенность и ожидания студентов**

**С. В. Луков**

*МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ*

*Статья представляет данные опроса студентов Московского гуманитарного университета, проведенного в феврале — марте 2019 г. Опрос составлял обязательную часть государственной аккредитации вуза по разработанным в Рособннадзоре инструментариям и был направлен на выявление удовлетворенности обучающихся вузом, качеством образования в нем. Хотя опрос такого рода не является эмпирическим социологическим исследованием, его данные могут быть использованы в социологии молодежи, социологии образования и т. д. для вторичного анализа данных. Показано, что недостатки инструментария (отсутствие социально-демографического блока, отнесение одной шкалы к двум вопросам, неполнота шкал) в этом случае чаще всего не мешают при сопоставлении данных внутри опроса (с учетом разницы в направлениях подготовки) и вне его (имея в виду данные других опросов) использовать этот массив в аспекте выявления удовлетворенностей и ожиданий.*

*Однако должен учитываться и Хоторнский эффект, который в этом случае связывается с идентификацией значительной части обучаемых со «своим» вузом, что несколько повышает (на 2–4%) показатели удовлетворенности им и его образовательными возможностями и деятельностью.*

*Ключевые слова: молодежь; студенты; учебный процесс; качество образования; ожидания; удовлетворенность*

### *ВВЕДЕНИЕ*

**В** феврале — марте 2019 г. в Московском гуманитарном университете в связи с государственной аккредитацией образовательных программ вуза проводилось изучение отношения студентов ко многим сторонам как самого вуза, так и его возможностей и реалий их применения к повышению качества образования. По сути, в этом

аспекте устанавливалась удовлетворенность учебой в вузе в свете ожиданий обучающихся.

Удовлетворенность преимущественно представляется как термин психологии (Большой ... , 2004). Под ним понимается субъективная оценка качества тех или иных объектов, условий жизни и деятельности, жизни в целом, отношений с людьми, самих людей, в том числе и самого себя (самооценка) (там же: 555–556). Удовлетворенность нередко рассматривается как более мягкая и более экспериментальная форма счастья (Eisenblatt, 2002: 292). В позитивной психологии — новом направлении психологических исследований, получившем признание после 1998 г., — особое внимание исследователей привлечено к тому, что могло бы способствовать тому, чтобы жизнь (в субъективном смысле) становилась лучше, или к тому, что формировало бы в людях повышенное положительное настроение и общее удовлетворение от их жизни (Seligman, Csikszentmihalyi, 2000). Но в данном случае удовлетворенность обучающихся — лишь один из показателей качества образования, который применяется при принятии решения о судьбе вуза (например, его закрытии, лишении права преподавания по определенным образовательным программам или на определенных уровнях обучения и т. д. либо, напротив, сохранении вуза и его образовательных программ на последующие годы вплоть до очередной государственной аккредитации). Он, таким образом, из психологического обозначения определенных субъективных оценок становится инструментом управления, объективные (например, пол, возраст, образ жизни) и субъективные (темперамент, скорость реакции, жизненные установки, мотивы деятельности и т. д.) качества конкретных людей теряют значение, важны только усредненные свидетельства удовлетворенности/неудовлетворенности. Таким образом, показатель «социологизируется», он учитывается сам по себе, теряя связь с целостностью личности. Но он имеет значение среди показателей, исчисляемых по представляемому вузом данным относительно условий предоставления качественного образования, поскольку в нем все же есть следы субъективизации образовательного пространства. В этой части он сближается с изучаемыми в социологии труда трудовой удовлетворенности (англ. *job satisfaction*) и удовлетворенности браком (англ. *marital satisfaction*) в социологии семьи.

То же относится к аккредитационному пониманию ожиданий. «Ожидания» в русском языке толкуются как надежды на что-либо, расчеты, предположения (Толковый ... , 2007: 774; Словарь ... , 1983: 600). В более ранней версии, отмеченной в Толковом словаре В. И. Даля, нет слова «ожидать» и связанных с ним существительных, но есть слово «обждать», известное русским в форме «обождать». Оно толкуется именно в последнем смысле: «вы(со, пере, под)ждать, ждать несколько времени» (Даль, 2007: 482). В инструментарии, примененном к обучающимся в вузе, имеется в виду тот смысл, что ожидания — это выстроенное заранее обучающимся предположение, подтверждение которого вызывает чувство удовлетворения, а если реальность оказывается иной, то возникает разочарование, досада. Это скорее социологическое представление, но в действительности связь с социологией здесь видима. Вовсе не наблюдение за студентами вуза в аналитических, исследовательских целях имеется в виду, например, когда задается вопрос «Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т. п.)». Такой вопрос уместно задать тем, кто пришел на курсы переподготовки, на курсы повышения ква-

лификации: они имеют опыт работы в данной сфере деятельности, по каким-либо причинам им предстоит снова погрузиться в учебу по направлению подготовки, специальности. Они компетентны говорить о совпадении реального учебного процесса с их ожиданиями. Что может сказать только что пришедший из средней школы 17-летний студент о необходимости преподавания дисциплин, изучение которых «необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности», что он знает о дублировании дисциплин, о логике их преподавания? Инструментарий не учитывает пола и возраста обучаемых, другие данные о них, обычно представленные в социально-демографическом блоке (национальность, уровень доходов, особенности проживания и др., зависящие от гипотезы исследователя). Это делает анкетный опрос по представленному Рособназдором инструментарии вовсе не социологическим.

Вновь видна установка опроса выступить одним из показателей качества обучения в вузе, на основе которых будет принято управленческое решение относительно дальнейшей судьбы данного вуза. Однако особенности опроса не должны пониматься как его заведомая непригодность для исследовательских целей в различных отраслях социологии. В определенном смысле его данные полезны для вторичного анализа. Исходя из этого, они могут быть проанализированы и сопоставлены как внутри опроса (например, соотношение ответов по направлениям подготовки, отнесенным к ведению одного деканата, когда административный ресурс не может существенно влиять на имеющиеся данные), так и в порядке работы с иными данными, имеющимися у исследователя, в том числе полученными в собственно социологических исследованиях.

Возможно, в данном случае были все необходимые стадии проектирования эмпирического исследования: была программа исследования, выбирались адекватные методы, планировалась выборка и т. д. Но проведение исследования не сопровождается прояснением программных положений. Единственно, что известно: каждое направление подготовки должно быть представлено не менее 80% обучающихся на нем. Этот формальный подход тем не менее позволяет считать, что применен сплошной опрос, а это довольно редко можно обеспечить, если не будет подобного требования «сверху».

В данном исследовании были опрошены 2126 преподавателей (с учетом того, что один преподаватель может вести занятия по нескольким учебным предметам и, таким образом, будет учитываться в числе преподавателей по тому или иному направлению подготовки несколько раз; то же касается преподавателей, ведущих сходные предметы по разным направлениям подготовки) и 4018 обучающихся в МосГУ и его колледже, в том числе 2995 студентов трех уровней высшего образования: учащихся по образовательным программам бакалавриата (2573), магистрантов (351) и аспирантов (71). Ниже показаны данные по категориям обучающихся в высшей школе.

Среди обучающихся по программам бакалавриата представлены 25 направлений подготовки (специальностей). По направлению «экономика» 33,1% составили очники, 1,7% — обучающиеся по очно-заочной форме, 65,2% — заочники. Соответственно по направлениям подготовки (специальностям): «менеджмент» — 40,5, 2,4 и 57,1%; «управление персоналом» — 27,2, 2,9 и 69,9% и др. В целом по бакалавриату данные получены от обучающихся, 48,1% которых составили очники; 8,0%, — обучающиеся по очно-заочной форме и 43,9% — заочники. Опрашивались представители всех курсов: 1-го — 22,9%; 2-го — 13,3%; 3-го — 32,6%; 4-го — 31,2%.

Из опрошенного 351 магистранта 13,7% составили очники, 6,8% — обучающиеся по очно-заочной форме, 79,5% — заочники.

Среди аспирантов, а их в опросе было 71, представлены все направления, по которым ведется в МосГУ обучение по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре.

#### ДАнные ИССЛЕДОВАНИЯ

В данных исследования все строки содержат процентные распределения. Вопросы, в которых не содержатся оценки обучающихся, отражающие их удовлетворенность учебным процессом или ожидания от него, удалены.

В исследовании использовались разные инструментари для студентов бакалавриата, магистрантов и аспирантов (в соответствии с предписаниями Рособнадзора), поэтому вопросы, направленные на выявление удовлетворенности учебным процессом, по уровням образования не совпадают.

Обучающиеся по программам бакалавриата представлены следующим образом.

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	<i>Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т. п.)</i>				
	<i>полностью соответствует</i>	<i>в основном соответствует</i>	<i>в большей мере не соответствует</i>	<i>не соответствует</i>	<i>затрудняюсь ответить</i>
экономика	82,6	13,2	2,2	0,2	1,7
менеджмент	79,2	17,3	2,4	—	1,2
управление персоналом	68,9	25,2	2,9	—	2,9
государственное и муниципальное управление	71,7	26,0	1,2	1,2	—
торговое дело	81,8	9,1	—	4,5	4,5
прикладная информатика	64,3	25,7	4,3	1,4	4,3
журналистика	42,5	53,0	2,7	0,5	1,4
реклама и связи с общественностью	61,8	35,4	2,0	0,4	0,4
дизайн	62,0	33,8	1,4	—	2,8
психология	84,1	13,0	2,9	—	—
психолого-педагогическое образование	85,5	9,7	1,6	1,6	1,6
социология	100,0	—	—	—	—
социальная работа	100,0	—	—	—	—
лингвистика	53,8	46,2	—	—	—
туризм	57,8	37,8	2,2	—	2,2
гостиничное дело	67,4	29,2	—	—	3,4
международные отношения	57,0	38,7	1,4	0,7	2,1

зарубежное регионоведение	71,4	25,7	—	—	2,9
юриспруденция	58,9	32,6	3,6	0,8	4,1
вокальное искусство	34,8	56,5	—	—	8,7
актерское искусство	26,8	58,5	2,4	—	12,2
музыкальное искусство эстрады	43,3	53,3	—	—	3,3
культурология	42,9	50,0	4,8	—	2,4
хореографическое искусство	25,0	75,0	—	—	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	85,7	14,3	—	—	—
<i>Всего</i>	65,2	29,9	2,2	0,5	2,3

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Предоставлялась ли Вам возможность выбора дисциплин?</i>		
	<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>затрудняюсь ответить</i>
экономика	85,3	10,0	4,7
менеджмент	83,3	12,5	4,2
управление персоналом	76,7	16,5	6,8
государственное и муниципальное управление	76,3	19,1	4,6
торговое дело	90,9	4,5	4,5
прикладная информатика	71,4	20,0	8,6
журналистика	90,9	3,2	5,9
реклама и связи с общественностью	97,2	0,4	2,4
дизайн	91,5	8,5	—
психология	92,8	2,9	4,3
психолого-педагогическое образование	88,7	6,5	4,8
социология	89,5	5,3	5,3
социальная работа	100,0	—	—
лингвистика	84,6	7,7	7,7
туризм	83,3	6,7	10,0
гостиничное дело	88,8	6,7	4,5
международные отношения	95,1	3,5	1,4
зарубежное регионоведение	94,3	2,9	2,9
юриспруденция	58,9	26,9	14,2
вокальное искусство	95,7	—	4,3

актерское искусство	68,3	7,3	24,4
музыкальное искусство эстрады	76,7	10,0	13,3
культурология	71,4	14,3	14,3
хореографическое искусство	75,0	25,0	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	57,1	—	42,9
<i>Всего</i>	82,0	11,2	6,8

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?</i>			
	<i>да, всегда</i>	<i>нет, не всегда</i>	<i>затрудняюсь ответить</i>	<i>другое</i>
экономика	90,9	6,6	2,5	—
менеджмент	92,3	2,4	5,4	—
управление персоналом	95,1	2,9	1,0	1,0
государственное и муниципальное управление	90,8	3,5	4,6	1,2
торговое дело	86,4	4,5	9,1	—
прикладная информатика	92,9	7,1	—	—
журналистика	90,4	4,6	4,6	0,5
реклама и связи с общественностью	95,5	0,4	4,1	—
дизайн	94,4	—	5,6	—
психология	95,7	4,3	—	—
психолого-педагогическое образование	93,5	4,8	1,6	—
социология	100,0	—	—	—
социальная работа	100,0	—	—	—
лингвистика	92,3	—	7,7	—
туризм	84,4	11,1	4,4	—
гостиничное дело	87,6	6,7	5,6	—
международные отношения	79,6	16,2	4,2	—
зарубежное регионоведение	94,3	5,7	—	—
юриспруденция	82,4	8,3	8,5	0,8
вокальное искусство	100,0	—	—	—
актерское искусство	85,4	7,3	7,3	—
музыкальное искусство эстрады	56,7	26,7	13,3	3,3
культурология	76,2	21,4	2,4	—
хореографическое искусство	87,5	12,5	—	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	57,1	14,3	28,6	—
<i>Всего</i>	88,6	6,5	4,6	0,3

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Если ли у Вас возможность подключения к электронно-библиотечной системе вуза из любой точки, где есть сеть Интернет?		
	да, всегда	не всегда получается	нет
экономика	95,3	4,2	0,5
менеджмент	94,0	4,8	1,2
управление персоналом	97,1	1,9	1,0
государственное и муниципальное управление	93,0	5,2	1,7
торговое дело	100,0	—	—
прикладная информатика	97,1	2,9	—
журналистика	95,4	4,1	0,5
реклама и связи с общественностью	100,0	—	—
дизайн	98,6	1,4	—
психология	98,6	1,4	—
психолого-педагогическое образование	100,0	—	—
социология	100,0	—	—
социальная работа	100,0	—	—
лингвистика	69,2	30,8	—
туризм	91,1	8,9	—
гостиничное дело	77,5	22,5	—
международные отношения	85,2	14,8	—
зарубежное регионоведение	82,9	17,1	—
юриспруденция	88,1	10,4	1,6
вокальное искусство	60,9	39,1	—
актерское искусство	58,5	41,5	—
музыкальное искусство эстрады	70,0	26,7	3,3
культурология	76,2	23,8	—
хореографическое искусство	75,0	25,0	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	71,4	28,6	—
<i>Всего</i>	91,4	7,9	0,7

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Доступны ли Вам учебники, методические пособия, лекции и т. д. в электронной и печатной формах?	
	да	нет
экономика	98,0	2,0
менеджмент	97,0	3,0
управление персоналом	98,1	1,9
государственное и муниципальное управление	97,7	2,3

торговое дело	100,0	—
прикладная информатика	95,7	4,3
журналистика	99,1	0,9
реклама и связи с общественностью	99,6	0,4
дизайн	100,0	—
психология	100,0	—
психолого-педагогическое образование	96,8	3,2
социология	100,0	—
социальная работа	100,0	—
лингвистика	100,0	—
туризм	100,0	—
гостиничное дело	100,0	—
международные отношения	100,0	—
зарубежное регионоведение	100,0	—
юриспруденция	96,8	3,2
вокальное искусство	100,0	—
актерское искусство	100,0	—
музыкальное искусство эстрады	94,9	5,1
культурология	97,6	2,4
хореографическое искусство	100,0	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	100,0	—
<i>Всего</i>	98,3	1,7

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Как Вы можете оценить их качество?			
	полностью удовлетво- рен(а)	удовлетво- рен(а) в большей мере	не в полной мере	не удовлетво- рен(а)
экономика	81,0	16,5	2,5	—
менеджмент	82,6	14,4	2,4	0,6
управление персоналом	76,7	23,3	—	—
государственное и муниципальное управление	74,0	22,0	3,5	0,6
торговое дело	86,4	13,6	—	—
прикладная информатика	71,0	23,2	5,8	—
журналистика	54,8	43,4	1,8	—
реклама и связи с обществен- ностью	68,3	30,5	1,2	—
дизайн	67,6	32,4	—	—



психология	82,6	14,5	2,9	—
психолого-педагогическое образование	85,5	14,5	—	—
социология	100,0	—	—	—
социальная работа	100,0	—	—	—
лингвистика	53,8	46,2	—	—
туризм	65,6	33,3	1,1	—
гостиничное дело	47,2	51,7	1,1	—
международные отношения	63,4	35,2	1,4	—
зарубежное регионоведение	65,7	31,4	2,9	—
юриспруденция	59,4	33,1	6,2	1,3
вокальное искусство	26,1	73,9	—	—
актерское искусство	39,0	58,5	2,4	—
музыкальное искусство эстрады	40,0	56,7	1,7	1,7
культурология	59,5	35,7	4,8	—
хореографическое искусство	25,0	62,5	12,5	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	14,3	85,7	—	—
<i>Всего</i>	67,6	29,4	2,6	0,3

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Удовлетворяет ли Вашим потребностям компьютерное обеспечение учебного процесса?</i>		
	<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>не знаю</i>
экономика	94,6	2,0	3,4
менеджмент	94,0	1,8	4,2
управление персоналом	95,1	—	4,9
государственное и муниципальное управление	92,5	3,5	4,0
торговое дело	100,0	—	—
прикладная информатика	87,1	8,6	4,3
журналистика	93,6	1,4	5,0
реклама и связи с общественностью	97,2	1,2	1,6
дизайн	97,2	—	2,8
психология	97,1	1,4	1,4
психолого-педагогическое образование	95,2	—	4,8
социология	100,0	—	—
социальная работа	100,0	—	—
лингвистика	84,6	—	15,4
туризм	96,7	2,2	1,1

гостиничное дело	89,9	1,1	9,0
международные отношения	93,0	2,8	4,2
зарубежное регионоведение	85,7	11,4	2,9
юриспруденция	88,6	2,3	9,0
вокальное искусство	95,7	—	4,3
актерское искусство	95,1	—	4,9
музыкальное искусство эстрады	78,3	1,7	20,0
культурология	88,1	11,9	—
хореографическое искусство	100,0	—	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	85,7	—	14,3
<i>Всего</i>	92,9	2,2	4,9

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования?</i>			
	<i>не удовле- творяют</i>	<i>не в полной мере удовле- творяют</i>	<i>в большей степени удов- летворяют</i>	<i>удовле- творяют</i>
экономика	1,2	5,9	22,5	70,3
менеджмент	0,6	4,2	42,5	52,7
управление персоналом	—	6,8	31,1	62,1
государственное и муниципальное управление	2,9	9,2	38,2	49,7
торговое дело	—	—	36,4	63,6
прикладная информатика	1,4	—	44,3	54,3
журналистика	—	3,7	43,8	52,5
реклама и связи с обществен- ностью	1,2	1,2	28,5	69,1
дизайн	—	2,8	31,0	66,2
психология	—	1,4	13,0	85,5
психолого-педагогическое образование	—	1,6	11,3	87,1
социология	—	—	—	100,0
социальная работа	—	—	—	100,0
лингвистика	—	7,7	46,2	46,2
туризм	2,2	4,4	34,4	58,9
гостиничное дело	—	11,2	33,7	55,1
международные отношения	—	7,0	33,8	59,2
зарубежное регионоведение	—	2,9	31,4	65,7

вокальное искусство	—	—	69,6	30,4
актерское искусство	2,4	2,4	63,4	31,7
музыкальное искусство эстрады	—	5,0	31,7	63,3
культурология	2,4	7,1	31,0	59,5
хореографическое искусство	—	—	50,0	50,0
режиссура театрализованных представлений и праздников	—	—	57,1	42,9
<i>Всего</i>	1,6	5,7	33,9	58,8

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Оцените, как организована самостоятельная работа студентов в университете: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т. д.?</i>			
	<i>не удовлетворен(а)</i>	<i>не в полной мере удовлетворен(а)</i>	<i>в большей степени удовлетворен(а)</i>	<i>удовлетворен(а)</i>
экономика	0,2	2,2	20,1	77,5
менеджмент	—	3,0	25,1	71,9
управление персоналом	—	1,0	29,1	69,9
государственное и муниципальное управление	2,3	2,9	34,1	60,7
торговое дело	—	—	31,8	68,2
прикладная информатика	—	4,3	37,1	58,6
журналистика	—	3,2	43,4	53,4
реклама и связи с общественностью	0,8	0,8	26,4	72,0
дизайн	—	1,4	28,2	70,4
психология	—	—	15,9	84,1
психолого-педагогическое образование	—	—	9,7	90,3
социология	—	—	—	100,0
социальная работа	—	—	—	100,0
лингвистика	—	—	53,8	46,2
туризм	2,2	2,2	32,2	63,3
гостиничное дело	—	3,4	30,3	66,3
международные отношения	—	1,4	35,9	62,7
зарубежное регионоведение	—	5,7	25,7	68,6
юриспруденция	1,6	6,8	37,8	53,9
вокальное искусство	—	—	69,6	30,4
актерское искусство	—	9,8	53,7	36,6
музыкальное искусство эстрады	3,3	3,3	35,0	58,3

культурология	—	12,2	34,1	53,7
хореографическое искусство	—	25,0	62,5	12,5
режиссура театрализованных представлений и праздников	—	—	42,9	57,1
<i>Всего</i>	0,7	3,2	30,8	65,3

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Влияет ли Ваше мнение на повышение качества образовательных ресурсов, используемых при реализации программы?</i>		
	<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>затрудняюсь ответить</i>
экономика	79,9	5,9	14,2
менеджмент	74,4	3,6	22,0
управление персоналом	57,3	10,7	32,0
государственное и муниципальное управление	68,8	5,8	25,4
торговое дело	95,5	—	4,5
прикладная информатика	64,3	7,1	28,6
журналистика	74,0	2,7	23,3
реклама и связи с общественностью	83,7	1,2	15,0
дизайн	88,7	1,4	9,9
психология	85,5	5,8	8,7
психолого-педагогическое образование	88,7	—	11,3
социология	89,5	—	10,5
социальная работа	100,0	—	—
лингвистика	69,2	—	30,8
туризм	65,6	6,7	27,8
гостиничное дело	73,0	2,2	24,7
международные отношения	77,3	0,7	22,0
зарубежное регионоведение	68,6	—	31,4
юриспруденция	48,1	12,7	39,3
вокальное искусство	47,8	4,3	47,8
актерское искусство	34,1	2,4	63,4
музыкальное искусство эстрады	45,0	6,7	48,3
культурология	52,4	11,9	35,7
хореографическое искусство	37,5	—	62,5
режиссура театрализованных представлений и праздников	14,3	—	85,7
<i>Всего</i>	69,7	5,4	24,9

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в данном вузе и на данном направлении подготовки (специальности)?		
	полностью удовлетворен(а)	частично удовлетворен(а)	не знаю
экономика	90,4	8,6	1,0
менеджмент	89,9	6,5	3,6
управление персоналом	88,3	10,7	1,0
государственное и муниципальное управление	83,8	15,6	0,6
торговое дело	86,4	13,6	—
прикладная информатика	77,1	20,0	2,9
журналистика	76,7	21,5	1,8
реклама и связи с общественностью	85,4	14,2	0,4
дизайн	85,9	11,3	2,8
психология	98,6	1,4	—
психолого-педагогическое образование	90,3	8,1	1,6
социология	100,0	—	—
социальная работа	100,0	—	—
лингвистика	92,3	7,7	—
туризм	82,2	17,8	—
гостиничное дело	78,7	20,2	1,1
международные отношения	87,3	12,0	0,7
зарубежное регионоведение	94,3	5,7	—
юриспруденция	78,0	18,9	3,1
вокальное искусство	87,0	13,0	—
актерское искусство	80,5	19,5	—
музыкальное искусство эстрады	86,7	11,7	1,7
культурология	81,0	19,0	—
хореографическое искусство	75,0	25,0	—
режиссура театрализованных представлений и праздников	42,9	57,1	—
<i>Всего</i>	84,7	13,8	1,4

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Оцените качество образования по программе в целом			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
экономика	0,7	5,4	24,5	69,4
менеджмент	—	5,4	39,9	54,8
управление персоналом	—	8,7	33,0	58,3

государственное и муниципальное управление	0,6	5,2	33,5	60,7
торговое дело	—	4,5	31,8	63,6
прикладная информатика	1,4	7,1	35,7	55,7
журналистика	—	4,1	42,9	53,0
реклама и связи с общественностью	—	2,4	32,5	65,0
дизайн	—	1,4	29,6	69,0
психология	—	4,3	15,9	79,7
психолого-педагогическое образование	—	—	14,5	85,5
социология	—	—	5,3	94,7
социальная работа	—	—	—	100,0
лингвистика	—	7,7	30,8	61,5
туризм	—	8,9	27,8	63,3
гостиничное дело	—	9,0	33,7	57,3
международные отношения	—	0,7	30,3	69,0
зарубежное регионоведение	—	—	28,6	71,4
юриспруденция	0,3	10,6	40,6	48,6
вокальное искусство	—	4,3	78,3	17,4
актерское искусство	—	12,2	63,4	24,4
музыкальное искусство эстрады	—	6,7	41,7	51,7
культурология	—	11,9	38,1	50,0
хореографическое искусство	—	—	75,0	25,0
режиссура театрализованных представлений и праздников	—	—	57,1	42,9
<i>Всего</i>	<i>0,2</i>	<i>5,8</i>	<i>33,9</i>	<i>60,2</i>

Обучающиеся по программам магистратуры представлены следующим образом (по направлениям подготовки «торговое дело», «прикладная информатика», «журналистика», «социальная работа», «лингвистика», «гостиничное дело», «дизайн» данных нет).

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т. п.)			
	полностью соответствует	в основном соответствует	не соответствует	затрудняюсь ответить
экономика	100,0	—	—	—
менеджмент	93,3	6,7	—	—
управление персоналом	93,3	6,7	—	—

государственное и муниципальное управление	96,2	3,8	—	—
реклама и связи с общественностью	87,5	12,5	—	—
психология	94,7	5,3	—	—
психолого-педагогическое образование	86,7	13,3	—	—
социология	100,0	—	—	—
туризм	66,7	33,3	—	—
международные отношения	76,9	23,1	—	—
зарубежное регионоведение	100,0	—	—	—
юриспруденция	78,7	19,7	0,8	0,8
культурология	67,9	32,1	—	—
<i>Всего</i>	86,3	13,1	0,3	0,3

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Предоставлялась ли Вам возможность выбора дисциплин?</i>		
	<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>затрудняюсь ответить</i>
экономика	100,0	—	—
менеджмент	93,3	6,7	—
управление персоналом	93,3	6,7	—
государственное и муниципальное управление	100,0	—	—
реклама и связи с общественностью	100,0	—	—
психология	100,0	—	—
психолого-педагогическое образование	100,0	—	—
социология	100,0	—	—
туризм	66,7	33,3	—
международные отношения	84,6	15,4	—
зарубежное регионоведение	100,0	—	—
юриспруденция	78,7	9,8	11,5
культурология	96,4	—	3,6
<i>Всего</i>	90,6	5,1	4,3

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Участвуете ли Вы в научно-исследовательской работе?</i>			
	<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>не знаю</i>	<i>другое</i>
экономика	100,0	—	—	—
менеджмент	96,7	3,3	—	—

управление персоналом	93,3	6,7	—	—
государственное и муниципальное управление	100,0	—	—	—
реклама и связи с общественностью	100,0	—	—	—
психология	100,0	—	—	—
психолого-педагогическое образование	100,0	—	—	—
социология	100,0	—	—	—
туризм	66,7	33,3	—	—
международные отношения	100,0	—	—	—
зарубежное регионоведение	100,0	—	—	—
юриспруденция	86,9	7,4	4,9	0,8
культурология	100,0	—	—	—
<i>Всего</i>	94,6	3,4	1,7	0,3

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Принимаете ли Вы участие в научных семинарах, конференциях в качестве докладчиков о результатах НИР?</i>			
	<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>иногда</i>	<i>другое</i>
экономика	96,6	—	3,4	—
менеджмент	83,3	6,7	10,0	—
управление персоналом	93,3	6,7	—	—
государственное и муниципальное управление	96,2	—	3,8	—
реклама и связи с общественностью	87,5	6,3	6,3	—
психология	94,7	—	5,3	—
психолого-педагогическое образование	86,7	6,7	6,7	—
социология	100,0	—	—	—
туризм	33,3	66,7	—	—
международные отношения	53,8	—	46,2	—
зарубежное регионоведение	—	—	100,0	—
юриспруденция	74,6	16,4	8,2	0,8
культурология	82,1	—	17,9	—
<i>Всего</i>	82,6	7,7	9,4	0,3



Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?		
	да, всегда	нет, не всегда	затрудняюсь ответить
экономика	100,0	—	—
менеджмент	93,3	3,3	3,3
управление персоналом	100,0	—	—
государственное и муниципальное управление	100,0	—	—
реклама и связи с общественностью	93,8	6,3	—
психология	100,0	—	—
психолого-педагогическое образование	93,3	6,7	—
социология	100,0	—	—
туризм	100,0	—	—
международные отношения	69,2	15,4	15,4
зарубежное регионоведение	100,0	—	—
юриспруденция	95,9	2,5	1,6
культурология	100,0	—	—
<i>Всего</i>	96,3	2,3	1,4

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Если ли у Вас возможность подключения к электронно-библиотечной системе вуза из любой точки, где есть сеть Интернет?		
	да, всегда	не всегда получается	нет
экономика	100,0	—	—
менеджмент	100,0	—	—
управление персоналом	100,0	—	—
государственное и муниципальное управление	100,0	—	—
реклама и связи с общественностью	100,0	—	—
психология	94,7	5,3	—
психолого-педагогическое образование	100,0	—	—
социология	100,0	—	—
туризм	100,0	—	—
международные отношения	53,8	46,2	—
зарубежное регионоведение	100,0	—	—

юриспруденция	95,1	2,5	2,5
культурология	75,0	25,0	—
<i>Всего</i>	94,3	4,8	0,9

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Доступны ли Вам учебники, методические пособия, лекции и т. д. в электронной и печатной формах?	
	да	нет
экономика	100,0	—
менеджмент	100,0	—
управление персоналом	100,0	—
государственное и муниципальное управление	100,0	—
реклама и связи с общественностью	100,0	—
психология	100,0	—
психолого-педагогическое образование	100,0	—
социология	100,0	—
туризм	100,0	—
международные отношения	100,0	—
зарубежное регионоведение	100,0	—
юриспруденция	99,2	0,8
культурология	100,0	—
<i>Всего</i>	99,7	0,3

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Как Вы можете оценить их качество?			
	полностью удовлетворен(а)	удовлетворен(а) в большей мере	не в полной мере	не удовлетворен(а)
экономика	98,3	1,7	—	—
менеджмент	93,3	6,7	—	—
управление персоналом	80,0	20,0	—	—
государственное и муниципальное управление	96,2	3,8	—	—
реклама и связи с общественностью	100,0	—	—	—
психология	89,5	10,5	—	—

психолого-педагогическое образование	93,3	—	6,7	—
социология	100,0	—	—	—
туризм	100,0	—	—	—
международные отношения	53,8	38,5	7,7	—
зарубежное регионоведение	100,0	—	—	—
юриспруденция	79,3	18,2	0,8	1,7
культурология	71,4	28,6	—	—
<i>Всего</i>	86,0	12,6	0,9	0,6

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Удовлетворяет ли Вашим потребностям компьютерное обеспечение учебного процесса?		
	да	нет	не знаю
экономика	100,0	—	—
менеджмент	100,0	—	—
управление персоналом	100,0	—	—
государственное и муниципальное управление	100,0	—	—
реклама и связи с общественностью	100,0	—	—
психология	94,7	—	5,3
психолого-педагогическое образование	100,0	—	—
социология	100,0	—	—
туризм	100,0	—	—
международные отношения	100,0	—	—
зарубежное регионоведение	100,0	—	—
юриспруденция	90,2	4,1	5,7
культурология	100,0	—	—
<i>Всего</i>	96,3	1,4	2,3

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования?			
	не удовлетворяют	не в полной мере удовлетворяют	в большей степени удовлетворяют	удовлетворяют
экономика	—	—	37,3	62,7
менеджмент	—	—	13,3	86,7

управление персоналом	—	—	26,7	73,3
государственное и муниципальное управление	—	—	11,5	88,5
реклама и связи с общественностью	—	—	25,0	75,0
психология	—	—	—	100,0
психолого-педагогическое образование	—	—	—	100,0
социология	—	—	—	100,0
туризм	—	—	66,7	33,3
международные отношения	—	—	46,2	53,8
зарубежное регионоведение	—	—	—	100,0
юриспруденция	1,6	2,5	25,4	70,5
культурология	—	—	35,7	64,3
<i>Всего</i>	<i>0,6</i>	<i>0,9</i>	<i>24,5</i>	<i>74,1</i>

<i>Укажите Ваше направление подготовки (специальность)</i>	<i>Оцените, как организована самостоятельная работа студентов в университете: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т. д.?</i>			
	<i>не удовлетворен(а)</i>	<i>не в полной мере удовлетворен(а)</i>	<i>в большей степени удовлетворен(а)</i>	<i>удовлетворен(а)</i>
экономика	—	—	11,9	88,1
менеджмент	—	—	6,7	93,3
управление персоналом	—	—	6,7	93,3
государственное и муниципальное управление	—	—	11,5	88,5
реклама и связи с общественностью	—	6,3	18,8	75,0
психология	—	—	—	100,0
психолого-педагогическое образование	—	—	6,7	93,3
социология	—	—	—	100,0
туризм	—	—	33,3	66,7
международные отношения	—	7,7	23,1	69,2
зарубежное регионоведение	—	—	—	100,0
юриспруденция	1,7	—	24,0	74,4
культурология	—	—	32,1	67,9
<i>Всего</i>	<i>0,6</i>	<i>0,6</i>	<i>16,9</i>	<i>82,0</i>

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Влияет ли Ваше мнение на повышение качества образовательных ресурсов, используемых при реализации программы?		
	да	нет	затрудняюсь ответить
экономика	98,3	—	1,7
менеджмент	86,7	6,7	6,7
управление персоналом	86,7	6,7	6,7
государственное и муниципальное управление	100,0	—	—
реклама и связи с общественностью	56,3	—	43,8
психология	94,7	—	5,3
психолого-педагогическое образование	86,7	6,7	6,7
социология	100,0	—	—
туризм	33,3	—	66,7
международные отношения	46,2	—	53,8
зарубежное регионоведение	100,0	—	—
юриспруденция	78,7	4,9	16,4
культурология	75,0	—	25,0
<i>Всего</i>	83,2	2,8	14,0

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в данном вузе и на данном направлении подготовки (специальности)?		
	полностью удовлетворен(а)	частично удовлетворен(а)	не знаю
экономика	100,0	—	—
менеджмент	96,7	—	3,3
управление персоналом	100,0	—	—
государственное и муниципальное управление	100,0	—	—
реклама и связи с общественностью	100,0	—	—
психология	100,0	—	—
психолого-педагогическое образование	93,3	6,7	—
социология	100,0	—	—
туризм	100,0	—	—
международные отношения	84,6	15,4	—
зарубежное регионоведение	66,7	33,3	—
юриспруденция	92,6	5,7	1,6
культурология	96,4	3,6	—
<i>Всего</i>	95,7	3,4	0,9

Укажите Ваше направление подготовки (специальность)	Оцените качество образования по программе в целом			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
экономика	—	—	18,6	81,4
менеджмент	—	—	20,0	80,0
управление персоналом	—	—	20,0	80,0
государственное и муниципальное управление	—	—	7,7	92,3
реклама и связи с общественностью	—	—	12,5	87,5
психология	—	—	5,3	94,7
психолого-педагогическое образование	13,3	6,7	—	80,0
социология	—	—	—	100,0
туризм	—	—	33,3	66,7
международные отношения	—	15,4	38,5	46,2
зарубежное регионоведение	—	—	—	100,0
юриспруденция	1,6	3,3	19,7	75,4
культурология	—	—	32,1	67,9
<i>Всего</i>	1,1	1,7	18,5	78,6

Обучающиеся по программам аспирантуры представлены следующим образом.

Направление подготовки (специальность)	Удовлетворяет ли Вас организация научно-исследовательских работ по профилю Вашей подготовки?		
	полностью удовлетворен(а)	удовлетворен(а) в большей мере	не в полной мере
психологические науки	58,3	41,7	—
экономика	45,5	54,5	—
социологические науки	33,3	66,7	—
юриспруденция	26,7	66,7	6,7
образование и педагогические науки	63,6	36,4	—
политические науки и регионоведение	100,0	—	—
философия, этика и религиоведение	—	100,0	—
исторические науки и археология	66,7	33,3	—
культурология	33,3	66,7	—
<i>Всего</i>	45,1	53,5	1,4

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Имеется ли для Вас возможность бесплатных публикаций в отечественных рецензируемых журналах?</i>	
	<i>да</i>	<i>нет</i>
психологические науки	100,0	—
экономика	90,9	9,1
социологические науки	100,0	—
юриспруденция	100,0	—
образование и педагогические науки	100,0	—
политические науки и регионоведение	100,0	—
философия, этика и религиоведение	100,0	—
исторические науки и археология	100,0	—
культурология	85,7	14,3
<i>Всего</i>	<i>97,2</i>	<i>2,8</i>

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Предоставлялась ли Вам возможность выбора темы научного исследования?</i>	
	<i>да</i>	<i>затрудняюсь ответить</i>
психологические науки	100,0	—
экономика	100,0	—
социологические науки	100,0	—
юриспруденция	100,0	—
образование и педагогические науки	100,0	—
политические науки и регионоведение	100,0	—
философия, этика и религиоведение	100,0	—
исторические науки и археология	100,0	—
культурология	85,7	14,3
<i>Всего</i>	<i>98,6</i>	<i>1,4</i>

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Как часто Вы принимаете участие в научных семинарах, конференциях?</i>		
	<i>регулярно</i>	<i>от случая к случаю</i>	<i>не участвую</i>
психологические науки	16,7	83,3	—
экономика	9,1	63,6	27,3
социологические науки	16,7	83,3	—
юриспруденция	20,0	80,0	—

образование и педагогические науки	45,5	54,5	—
политические науки и регионоведение	100,0	—	—
философия, этика и религиоведение	33,3	66,7	—
исторические науки и археология	50,0	50,0	—
культурология	28,6	71,4	—
<i>Всего</i>	26,4	69,4	4,2

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Каким образом проходит организация практик, стажировок? Места практик определяются вузом?</i>		
	<i>вузом</i>	<i>находим сами</i>	<i>другое</i>
психологические науки	100,0	8,3	8,3
экономика	81,8	9,1	9,1
социологические науки	83,3	—	16,7
юриспруденция	86,7	13,3	6,7
образование и педагогические науки	100,0	—	—
политические науки и регионоведение	100,0	—	—
философия, этика и религиоведение	66,7	—	33,3
исторические науки и археология	83,3	—	16,7
культурология	85,7	—	14,3
<i>Всего</i>	88,9	5,6	9,7

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования?</i>		
	<i>не удовлетворяют</i>	<i>в большей степени удовлетворяют</i>	<i>удовлетворяют</i>
психологические науки	—	75,0	25,0
экономика	—	36,4	63,6
социологические науки	—	50,0	50,0
юриспруденция	—	53,3	46,7
образование и педагогические науки	—	27,3	72,7
политические науки и регионоведение	—	—	100,0
философия, этика и религиоведение	—	33,3	66,7
исторические науки и археология	—	33,3	66,7
культурология	14,3	57,1	28,6
<i>Всего</i>	1,4	47,2	51,4



<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Удовлетворяет ли Вашим потребностям компьютерное обеспечение учебного процесса?</i>	
	<i>да</i>	<i>не знаю</i>
психологические науки	91,7	8,3
экономика	100,0	—
социологические науки	100,0	—
юриспруденция	100,0	—
образование и педагогические науки	100,0	—
политические науки и регионоведение	100,0	—
философия, этика и религиоведение	66,7	33,3
исторические науки и археология	100,0	—
культурология	100,0	—
<i>Всего</i>	97,2	2,8

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Имеете ли Вы возможность доступа к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам?</i>	
	<i>да</i>	<i>нет</i>
психологические науки	100,0	—
экономика	100,0	—
социологические науки	100,0	—
юриспруденция	100,0	—
образование и педагогические науки	100,0	—
политические науки и регионоведение	100,0	—
философия, этика и религиоведение	100,0	—
исторические науки и археология	100,0	—
культурология	85,7	14,3
<i>Всего</i>	98,6	1,4

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Доступны ли для Вас учебники, методические пособия, лекции и т. д. в электронной и печатной формах? Как Вы можете оценить их качество?</i>	
	<i>да, полностью удовлетворен(а)</i>	<i>да, удовлетво- рен(а) в большей мере</i>
психологические науки	41,7	58,3
экономика	63,6	36,4

социологические науки	50,0	50,0
юриспруденция	40,0	60,0
образование и педагогические науки	72,7	27,3
политические науки и регионоведение	100,0	—
философия, этика и религиоведение	—	100,0
исторические науки и археология	66,7	33,3
культурология	42,9	57,1
<i>Всего</i>	51,4	48,6

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Оцените, как организована самостоятельная работа в вузе: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т. д.?</i>	
	<i>в большей степени удовлетворен(а)</i>	<i>удовлетворен(а)</i>
психологические науки	58,3	41,7
экономика	54,5	45,5
социологические науки	50,0	50,0
юриспруденция	57,1	42,9
образование и педагогические науки	27,3	72,7
политические науки и регионоведение	100,0	—
философия, этика и религиоведение	66,7	33,3
исторические науки и археология	33,3	66,7
культурология	57,1	42,9
<i>Всего</i>	50,7	49,3

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Располагает ли Ваша образовательная организация лабораторным оборудованием, необходимым для проведения экспериментов по Вашей теме научного исследования?</i>	
	<i>да, в полном объеме</i>	<i>да, частично</i>
психологические науки	25,0	75,0
экономика	10,0	90,0
социологические науки	20,0	80,0
юриспруденция	35,7	64,3
образование и педагогические науки	45,5	54,5
политические науки и регионоведение	100,0	—

философия, этика и религиоведение	66,7	33,3
исторические науки и археология	50,0	50,0
культурология	42,9	57,1
<i>Всего</i>	34,8	65,2

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Назначен ли Вам научный руководитель? Его звание</i>	
	<i>да, кандидат наук</i>	<i>да, доктор наук</i>
психологические науки	8,3	91,7
экономика	18,2	81,8
социологические науки	—	100,0
юриспруденция	6,7	93,3
образование и педагогические науки	—	100,0
политические науки и регионоведение	—	100,0
философия, этика и религиоведение	—	100,0
исторические науки и археология	16,7	83,3
культурология	14,3	85,7
<i>Всего</i>	8,3	91,7

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Удовлетворяет ли Вас качество педагогического состава, реализующего программу?</i>	
	<i>да, полностью</i>	<i>да</i>
психологические науки	41,7	58,3
экономика	36,4	63,6
социологические науки	50,0	50,0
юриспруденция	40,0	60,0
образование и педагогические науки	70,0	30,0
политические науки и регионоведение	100,0	—
философия, этика и религиоведение	33,3	66,7
исторические науки и археология	66,7	33,3
культурология	28,6	71,4
<i>Всего</i>	46,5	53,5

<i>Направление подготовки (специальность)</i>	<i>Оцените качество образования по программе в целом</i>		
	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>	<i>отлично</i>
психологические науки	41,7	16,7	41,7
экономика	27,3	18,2	54,5
социологические науки	50,0	—	50,0
юриспруденция	46,7	6,7	46,7
образование и педагогические науки	27,3	9,1	63,6
политические науки и регионоведение	—	—	100,0
философия, этика и религиоведение	33,3	66,7	—
исторические науки и археология	33,3	—	66,7
культурология	57,1	14,3	28,6
<i>Всего</i>	38,9	12,5	48,6

#### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данные по магистрантам и аспирантам нередко содержат похожие процентные данные, которые могут восприниматься как повторы, — 33,3%, 50%, 66,7%, 100%. Это явление отражает три обстоятельства.

Первое определяется тем, что небольшие цифры магистрантов и аспирантов разбиваются на группы по направлениям подготовки, так что в каждой из таких групп может быть 1–3 опрашиваемых, и мнение небольшого числа (в абсолютных измерениях) респондентов в процентах даст картину вроде той, что обозначена выше.

Второе отражает низкую чувствительность инструментария при большом числе параметров (иногда — неопределенном, обозначенном «и т. д.»). Например, сложный по составу компонентов вопрос «Оцените, как организована самостоятельная работа в вузе: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т. д.?» предусматривает один из двух ответов: «в большей степени удовлетворен(а)» и «удовлетворен(а)». Очевидно, что выбор невелик, и эксперт (исследователь) волен интерпретировать полученные данные по своему усмотрению.

Но более интересно третье обстоятельство, не учитывавшееся, видимо, при составлении инструментария. В представленных данных отражен Хоторнский эффект (Hawthorne effect), который в социологии понимается как постановка более высоких оценок респондентами по измеряемым в эмпирическом исследовании показателям, которая возникает как результат включенности в эксперимент и соответствующего интереса к нему. Этот феномен впервые был выявлен в экспериментах, проведенных в 1920–1930-е годы в компании «Вестерн Электрик» в американском городе Хоторн близ Чикаго. Собственники заводов, производивших телефоны, пригласили ученых, рассчитывая с помощью науки повысить производительность труда рабочих. Здесь были получившие позже известность психологи, социологи, теоретики в области управления производством Дж. Хоманс, Ф. Дж. Ротлисбергер и др. Руководивший исследованием со 2-го этапа Элтон Мэйо и его ученики по Гарварду (среди них и Ротли-

сбергер) на основе выявления этого эффекта пришли к концепции «человеческих отношений», сменившей в менеджменте опору на тейлоризм (Маю, 2014). Была показана роль неформальных групп в поддержании, увеличении и в целом регулировании производительности труда, но главное — в теории и на практике был совершен переход от ориентации на индивидуального работника к группам работников, малым группам в первую очередь, стало изучаться групповое сознание в применении к организации производства. Многочисленная критика выводов Мэйо в последующие годы, основанная на невоспроизводимости тех же результатов, что были получены в Хотторнских экспериментах (Jones, 1992), не привела к отбрасыванию самого принципа, который породил новую концепцию менеджмента.

В нашем случае Хотторнский эффект раскрылся с другой своей стороны: обучающиеся в вузе, который признали «своим», склонны несколько повышать оценки своей удовлетворенности вузом и его образовательными программами, зная, что их оценки будут учтены при принятии решения о судьбе вуза. В сравнении с исследованием студенческих оценок учебно-воспитательного процесса в МосГУ, проведенного в 2019 г. почти в то же время, но где фактора внешнего управленческого решения не было, оценки выше примерно на 2–4%. В основном оценки почти совпадают. Так, в частности, в ответе на вопрос «Насколько комфортно Вы ощущаете себя в нашем университете?» 47,1% студентов выбрали высшую оценку («5»), 48,1% — высокую оценку («4»), что в сумме составляет 95,2%. А в представленном выше исследовании это сопоставимо с данными при ответе студентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в данном вузе и на данном направлении подготовки (специальности)?» (здесь, правда, опять дается одна оценка по двум разным показателям). Высшую из предлагаемых оценок («полностью удовлетворен(а)») ставят 95,7% респондентов. В других случаях разрыв данных несколько больше, так что Хотторнский эффект надо учитывать при анализе данных.

Но более значимо то, что здесь обнаруживаются феномены, раскрываемые тезаурусным подходом (Луков В., Луков Вл., 2013, 2014). Напомним, что в социологии тезаурус понимается как *«полный систематизированный свод освоенных социальным субъектом знаний, существенных для него как средство ориентации в окружающей среде, а сверх этого также знаний, которые непосредственно не связаны с ориентационной функцией, но расширяют понимание субъектом себя и мира, дают импульсы для радостной, интересной, многообразной жизни»* (Луков В., Луков Вл., 2013: 3. Курсив авторов). Систематизация этого свода знаний идет не по линии от общего к частному, а по модели «свой-чужой» (с учетом сопоставления тезаурусов по модели «свой-чужой-чуждый»). В применении к студентам представление о «своем» вузе очень важно. Есть и стремление некоторой части студентов защитить «свой» вуз от недружественных «объективных» проверок внешними контролерами. Иногда это означает стремление не замечать очевидных промахов вуза, недостатков его образовательных программ, а то и неосвоенность будущих профессиональных требований и надежду на покладистость преподавателей в отношении к нежелающим учиться.

Однако есть важная сторона поддержки «своего» вуза: возникающая у студента идентификация с ним. Она во многом определяет успех в учебе, интерес к осваиваемым знаниям, понимания себя и своего места в социальной среде — нынешней и будущей. На этом направлении и должна сосредоточиться воспитательная работа лучших вузов.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Большой психологический словарь (2003) / под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. М. : Прайм-Еврознак. 632 с.
- Даль, В. И. (2007) Толковый словарь живого великорусского языка : в 4 т. / совмещ. ред. изданий В. И. Даля и И. А. Бодуэна де Куртене в соврем. написании. М. : ОЛМА Медиа Групп. Т. 2. 672 с.
- Луков, В. А., Луков, Вл. А. (2013) Тезаурусы II: Тезаурусный подход к пониманию человека и его мира. М. : Изд-во Национального института бизнеса. 640 с.
- Луков, В. А., Луков, Вл. А. (2014) Методология тезаурусного подхода: стратегия понимания // Знание. Понимание. Умение. № 1. С. 18–35.
- Словарь русского языка (1983) : в 4 т. / под ред. А. П. Евгеньевой. М. : Русский язык. Т. 2. 736 с.
- Толковый словарь русского языка (2007) : в 4 т. / под ред. Д. Н. Ушакова. М. : Терра — Книжный Клуб. Т. 2. 520 с.
- Eisenblatt, S. (2002) *The Straight Road to Happiness: A Personal Guide to Enable Us to Overcome Tendencies which Block Our Natural Flow of Happiness and to Explore New Horizons of Inner Joy*. Jerusalem (Israel) : Nanuet (NY) : Feldheim. 458 p.
- Jones, S. R. G. (1992) Was there a Hawthorne effect? // *American Journal of Sociology*. Vol. 98 (3). P. 451–468. DOI: 10.1086/230046
- Mayo, E. (2014) *The Social Problems of an Industrial Civilisation*. London : Routledge. 200 p.
- Seligman, M., Csikszentmihalyi, M. (2000) Positive Psychology // *American Psychologist*. Vol. 55 (1). P. 5–10. DOI: 10.1037/0003-066x.55

*Дата поступления: 12.06.2019 г.*

ORGANISATION OF EDUCATIONAL PROCESS AT THE UNIVERSITY:  
STUDENTS' SATISFACTION AND EXPECTATIONS

S. V. LUKOV

MOSCOW UNIVERSITY FOR THE HUMANITIES

The paper presents the results of a survey among students at Moscow University for the Humanities, which was conducted in February and March 2019. The survey was part of the university's state accreditation, using tools developed by Rosobrnadzor and was meant to reveal the degree of students' satisfaction with the university and the quality of education it provides. Such a survey is not an empirical sociological research; nevertheless, its results can be used in the sociology of youth, sociology of education, etc. for secondary data analysis. It is shown that the disadvantages of the tools (lack of social and demographic block, attributing one scale to two questions, incomplete scales) in this case do not prevent this mass being used in the aspect of revealing satisfaction and expectations when matching the data both within the survey (considering the difference between academic programmes) and without it (considering the data from other surveys).

However, the Hawthorne effect must be taken into account, which, in this case, is linked with the identification of a considerable number of students with "their" university. This somewhat raises (by 2-4 per cent) the university satisfaction indices as well as its educational facilities and activity.

Keywords: youth; students; educational process; quality of education; expectations; satisfaction

## REFERENCES

- Bol'shoi psikhologicheskii slovar'* (2003) / ed. by B. G. Meshcheriakov and V. P. Zinchenko. Moscow, Praim-Evroznak. 632 p. (In Russ.).
- Dal', V. I. (2007) *Tolkovyi slovar' zhivogo velikorusskogo iazyka* : in 4 vol. Moscow, OLMA Media Grupp. Vol. 2. 672 p. (In Russ.).
- Lukov, V. A. and Lukov, Vl. A. (2013) *Tezaurusy II: Tezaurusnyi podkhod k ponimaniiu cheloveka i ego mira*. Moscow, Izd-vo Natsional'nogo instituta biznesa. 640 p. (In Russ.).

Lukov, V. A. and Lukov, Vl. A. (2014) Metodologija tezaurnosnogo podkhoda: strategija ponimania. *Znanie. Poniimanie. Umenie*, no. 1, pp. 18–35. (In Russ.).

*Slovar' russkogo iazyka* (1983) : in 4 vol. / ed. by A. P. Evgen'eva. Moscow, Russkii iazyk. Vol. 2. 736 p. (In Russ.).

*Tolkovyj slovar' russkogo iazyka* (2007) : in 4 vol. / ed. by D. N. Ushekov. Moscow, Terra — Knizhnyi Klub. Vol. 2. 520 p. (In Russ.).

Eisenblatt, S. (2002) *The Straight Road to Happiness: A Personal Guide to Enable Us to Overcome Tendencies which Block Our Natural Flow of Happiness and to Explore New Horizons of Inner Joy*. Jerusalem (Israel), Nanuet (NY), Feldheim. 458 p.

Jones, S. R. G. (1992) Was there a Hawthorne effect? *American Journal of Sociology*, vol. 98 (3), pp. 451–468. DOI: 10.1086/230046

Mayo, E. (2014) **The Social Problems of an Industrial Civilisation**. London : Routledge. 200 p.

Seligman, M., Csikszentmihalyi, M. (2000) Positive Psychology. *American Psychologist*, vol. 55 (1), pp. 5–10. DOI: 10.1037/0003-066x.55

*Submission date: 12.06.2019.*

Луков Сергей Валерьевич — кандидат социологических наук, начальник отдела прикладной социологии Центра социологии молодежи Института фундаментальных и прикладных исследований Московского гуманитарного университета. Адрес: 111395, Россия, г. Москва, ул. Юности, д. 5. Тел.: +7 (499) 374-75-95. Эл. адрес: sv-lukov@mail.ru

Lukov Sergey Valeryevich, Candidate of Sociology, Head, Department of Applied Sociology, Centre for Sociology of Youth, Institute of Fundamental and Applied Studies, Moscow University for the Humanities. Postal address: 5, Yunosti St., Moscow, Russian Federation, 111395. Tel.: +7 (499) 374-75-95. E-mail: sv-lukov@mail.ru