

**Андропова Екатерина Руслановна,**

студент,  
школа управления и междисциплинарных исследований,  
Институт экономики и управления,  
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»  
г. Екатеринбург, Российская Федерация

**Данилова Ксения Александровна,**

кандидат экономических наук  
кафедра финансов денежного обращения и кредита,  
Институт экономики и управления,  
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»  
г. Екатеринбург, Российская Федерация

### **ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ. ИНСТРУМЕНТЫ, МЕХАНИЗМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

*Аннотация:*

В статье рассмотрены инструменты и механизмы повышения вовлеченности потребителей образовательных услуг, которые используют вузы Свердловской области, а также выявлены схожие способы, которые используют университеты.

*Ключевые слова:*

Вовлеченность потребителей, образовательная услуга, потребители образовательных услуг, вовлеченность студентов.

В современном мире возрастает потребность заинтересованных субъектов ведущих Российских университетов в повышении активности студентов в образовательном процессе через вовлеченность. Внутриуниверситетское исследование вовлеченности студентов необходимо для принятия управленческих решений руководством вуза, создателями и организаторами образовательных программ, а также преподавателями для улучшения качества образования.

Среди университетов Свердловской области в рейтинг лучших вузов России за 2022 год попали Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (далее – УрФУ) и Уральский государственный медицинский университет, которые заняли там 11 и 79 места соответственно [1].

Учитывая то, что УрФУ занимает высокую позицию в данном рейтинге, считаем необходимым исследовать механизмы и способы повышения вовлеченности студентов именно в этом университете.

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина – один из ведущих университетов России, расположенный в Екатеринбурге [2]. УрФУ – это государственный университет на базе Уральского государственного технического университета – УПИ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина и Уральского государственного университета имени А. М. Горького. Входит в состав 21 ведущих университетов России. Университет вошел в мировые топ 100 по направлениям «Нефтегазовое дело», «Социальная политика и управление» и «Гостеприимство и менеджмент досуга», и таким образом, как экономике и компьютерным наукам, философии, истории, лингвистике и т.д. Таким образом УрФУ сегодня входит в 15 предметных рейтингов и в 5 отраслевых. За свою столетнюю историю университет стал одним из признанных лидеров в области научных исследований и образования в России и мире.

Одним из основных способов повышения студенческой вовлеченности, используемым в УрФУ является оперативным мониторинг мнений студентов посредством проведения опросов. Выявление студенческих ожиданий и опыта через получение от них обратной связи в форме опросов является одним из важных механизмов влияния студентов на изменения, происходящие в высшем образовании, способствует большей их вовлеченности в образовательный процесс [3].

Основными принципами проведения опроса в вузе являются:

- дифференциация исследований в рамках каждого этапа взаимодействия студентов и сотрудников университета;
- реализуются с привлечением обучающихся в магистратуре, аспирантуре, а также внешних и внутренних экспертов в области экономики высшего образования и социологии
- результаты исследований публикуются на онлайн платформах для широкой аудитории.

Индивидуальные образовательные траектории (далее – ИОТ) – еще один механизм повышения вовлеченности, запущенный в УрФУ и открытый для первокурсников 2020 года по 18 образовательным

программам. Данный формат позволяет получить дополнительные компетенции, а также сделать обучение персонализированным, что приводит к повышению вовлеченности студентов в изучаемые дисциплины.

Возможности выбора:

- уровень сложности (базовый, повышенный);
- технология реализации (традиционная, онлайн, смешанная);
- элективные дисциплины.

В результате чего каждый семестр формируются учебные команды. Которыми и проходят обучения по выбранным параметрам студенты. За 4 года обучения (бакалавриат) каждый студент становится участником как минимум 20 смешанных команд. При этом на таких дисциплинах, как «Введение в специальность» сохраняется понятие академическая группа

В университете практикуется международный студенческий обмен. ВУЗ предоставляет возможность провести студентам бакалавриата (начиная со 2-го курса) и магистратуры (начиная со 2-го семестра первого курса), аспиранты (начиная со 2-го года обучения, при полном согласовании с научным руководителем) один или два семестра в другой стране в качестве студента, стажера или исследователя.

Для создания оптимальных условий для обучения иностранных студентов, способствующих творческому самовыражению и самореализации в УрФУ сформированы отдельные подразделения: «Центр адаптации иностранных обучающихся», «Центр международной студенческой мобильности и рекрутинга», «Отдел развития международного партнерства и коммуникаций». Также проводятся мероприятия, которые направлены на знакомство студентов с разными культурами и народами «Фестиваль дружбы народов в УрФУ».

Университет известен не только своими академическими успехами, но и заслугами в спорте и творчестве. Центр творчества включает в себя 14 коллективов различных направлений для любого уровня подготовки. Для студентов есть возможность участвовать в организации мероприятий, проходящих в университете, заниматься постановкой номеров и написанием сценариев для мероприятий и администрированием площадок.

Ежегодно в университете проводится более 50 спортивно-массовых мероприятий различного уровня и направленности. В них входят:

- спартакиада среди общежитий;
- универсиада УрФУ;
- спортивная неделя первокурсника;
- т.д.

Существует 32 университетские спортивные команды. Успехи ведущих спортсменов университета являются лучшим примером для тысяч его студентов в занятиях физической культурой и спортом, агитируют за здоровый образ жизни и участие в массовом спорте. Университет развивает это направление, предоставляя возможность участвовать в соревнованиях и спортивных мероприятиях каждому студенту.

Студенческие отряды являются неотъемлемой частью университета. На сегодняшний день в УрФУ ведут свою работу 29 отрядов: 17 строительных, 1 отряд проводников, 7 педагогических и 4 профильных отрядов. Общая численность студентов вуза, задействованных в деятельности студенческих отрядов, составляет 800 человек, в подготовительный период – около 1 500.

Участвуя во внеучебных мероприятиях, студенты не только получают положительные эмоции и воспоминания на всю жизнь, но и обмениваются учебным опытом, помогая друг другу готовиться к семинарам, защитам проектов и экзаменам, что, несомненно, повышает их вовлеченность в целом.

Университет использует еще один механизм повышения вовлеченности студентов – студенческие рейтинги:

- рейтинг 10% в балльно-рейтинговой системе (далее – БРС). Это выборка первых 10% студентов института (филиала) курса очной формы обучения в разрезе специальностей [4].

- рейтинг внеучебной деятельности студентов. В нем отражается участие учащихся в культурно-массовых и спортивных мероприятиях. Позволяет дать комплексную оценку внеучебной деятельности студентов и достигнутых ими результатов:

- научный рейтинг. Учитывает количество научных публикаций, участие в научных мероприятиях и инновационную деятельность;

- общий рейтинг. Представляет собой единую и комплексную систему оценки достижений студента в разных областях деятельности. На данный момент этот рейтинг включает три составляющие: систему оценки достижений студента в учебной деятельности, систему оценки достижений учащегося во внеучебной деятельности и систему оценки его достижений в научной деятельности.

Данные рейтинга нужны для:

- учета достижений в различных областях деятельности;
- поселения (место в рейтинге влияет на шанс получения койко-места в общежитиях УрФУ);
- подтверждения достижений студента при переводе с контрактного на бюджетное место;
- предоставления работодателю в качестве единого портфолио при трудоустройстве, прохождении практики или стажировки;
- учета бонусов и поощрений.

Рейтинги помогают учащимся наглядно отслеживать свою учебную и внеучебную успеваемость по сравнению с другими студентами и мотивируют их больше вовлекаться в процесс для достижения поставленных целей

УрФУ заботится и об эмоциональном состоянии своих студентов, поэтому на базе университета по инициативе департамента психологии открыт телефон поддержки, за помощью может обратиться любой желающий, все принципы конфиденциальности и анонимности гарантируются. Данный инструмент помогает студентам не допустить эмоционального выгорания или же справиться с ним, а также понять, чем на самом деле он хочет заниматься, какое занятие, которым можно заняться в университете, его бы увлекло.

Эндаумент фонд по формированию целевого капитала – еще один механизм повышения вовлеченности студентов за счет появления возможности самостоятельно найти денежные средства для проведения студенческого мероприятия, опыта, изготовления макета разработки и т.д., который используют в УрФУ. Его целевой капитал формируется из благотворительных взносов, которые жертвуют на развитие университета. Спонсор имеет возможность выбора цели, которую он хочет поддержать своими средствами: «на развитие журфака», «энергетика», «развитие образования в области информационных технологий и компьютерных наук» и т.д. доход, полученный таким путем направляется на поддержку образовательных и инновационных технологий; содействие развитию образовательных программ, реализуемых на программах бакалавриата, магистратуры, аспирантуры; премирование лучших выпускников; содействие подготовке и участию команд в чемпионатах по спортивному программированию и т.д.

Уральский федеральный университет создает массу возможностей для разностороннего развития и совершенствования навыков и способностей студентов, что, несомненно, положительно сказывается на их вовлеченности.

Следом за Уральским федеральным в рейтинге университетов Свердловской области расположился ФГБОУ ВО «Уральский государственный медицинский университет» (далее – УГМУ) [5].

Вуз был основан в 1930 году и носил название «Свердловский государственный медицинский институт». На сегодняшний день в нем обучается более 7 тысяч студентов, интернов, ординаторов, аспирантов, слушателей на 58 кафедрах 8 факультетах и отделениях, УГМУ имеет 40 клинических баз в лучших лечебно-профилактических учреждениях, научно-исследовательских институтах медицинского профиля, органах и учреждениях Роспотребнадзора, аптечных пунктах города и области, собственную стоматологическую клинику с самым высокотехнологичным оборудованием.

Самыми большими объединениями учащихся являются «Союз студентов и аспирантов УГМУ». Цель союза «повышение интереса обучающихся к процессу получения образования, поддержка студенческих инициатив в различных видах деятельности» [6]. Научное общество молодых ученых и студентов – общественная организация, целью которой является создание условий для раскрытия творческих способностей студенческой молодежи, повышения качества подготовки квалифицированных медицинских кадров, а также сохранения и укрепления научного потенциала университета., Профсоюз УГМУ., главной задачей является защита прав и интересов студентов, под основной целью они видят поддержку творческих инициатив, развитие студенчества медицинского университета, возрождение духа студента-медика.

Для реализации прав обучающихся на участие в управлении образовательным процессом в 2013 году был создан Совет студентов по качеству образования. Цель совета – «вовлечение обучающихся в процессы обеспечения и достижения качества подготовки выпускников ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России». Члены объединения принимают активное и плодотворное участие в обсуждениях о планах развития качества непрерывного медицинского образования, ориентируются на становление партнерских взаимовыгодных отношений с участниками научного консорциума и ведущими работодателями в рамках приоритетных направлений совершенствования медицины Российской Федерации.

В университете базируются 4 студенческих отряда:

- студенческий педагогический отряд «Панацея». Каждую осень начинается набор новых кандидатов, участие в различных мероприятиях, конкурсах и соревнованиях. В начале 2-го семестра проводятся методические обучения для подготовки кандидатов к сдаче ВОСКа (весеннего областного слета кандидатов), а после методисты защищают перед комиссией план-сетку и выезжают на целину вожатыми в детские лагеря. На данный момент отряд имеет 7 из 7 зачтённых целин;

- студенческий медицинский отряд «Пульс». Первый медицинский отряд Свердловской области, возрожденный благодаря стараниям министра здравоохранения Свердловской области, ректора УГМУ, и главного врача городской больницы г.Асбеста. Главная цель отряда - формирование профессиональных компетенций через труд у будущих специалистов в области медицины, воспитание важных качеств, таких, как упорство, трудолюбие, любовь к профессии, умение созидать, быть полезным обществу и, конечно, умение быть социально активным гражданином своей страны и делать студенческие годы яркими и запоминающимися;

- студенческий строительный отряд «Фестиваль»;

- студенческий медицинский отряд «Эндорфин». Главная цель, которой следует отряд – сформировать профессиональные компетенции через труд у будущих специалистов в области медицины, воспитание важных качеств, таких, как упорство, трудолюбие, любовь к профессии, умение созидать, быть полезным обществу и, конечно, умение быть социально активным гражданином своей страны и делать студенческие годы яркими и запоминающимися.

Участниками отрядов являются студент разных курсов, в перерывах между отрядными мероприятиями они собираются вместе и помогают друг другу с учебой.

Для студентов, желающих развиваться в научно-исследовательской деятельности создано несколько объединений, которые помогают в этом:

- «Уральский научно-образовательный Консорциум биомедицины, фармации и медицинской инженерии» – совместный проект УГМУ и УрФУ, в рамках данного объединения участники работают в проектных альянсах, а после защищают свои работы на публике;
- Уральский межрегиональный научно-образовательный центр мирового уровня «Передовые производственные технологии и материалы»;
- различные коллаборации с федеральными и региональными научно-исследовательскими институтами;
- международные коллаборации.

Девиз студенческих объединений: «медицина больше, чем просто профессия, это истинное призвание, и студент-медик – это больше, чем просто студент, это состояние души!»

Применяя в своей деятельности перечисленные мероприятия, университет дает возможности развиваться учащимся не только в научной сфере, но и в спорте, искусстве, управлении, что делает студенческую жизнь более красочной и интересной, помогает переключиться на другую деятельность для отдыха, а потом вернуться с новыми силами и окунуться в изучение материала.

Большая заслуга в высоком уровне вовлеченности принадлежит студентам, т.к. это направление обучения является достаточно специфическим и без должного усердия со стороны обучающихся не получится выпустить высококлассных специалистов [7].

На основе этого можно сказать, что в вузе созданы отдельные органы, которые занимаются повышением вовлеченности студентов в учебный и внеучебный процесс. Именно поэтому он занимает лидирующие позиции в рейтингах.

Замыкает тройку лидеров в рейтинге лучших университетов Свердловской области Уральский государственный экономический университет (СИНХ) (далее – УрГЭУ). УрГЭУ – базовый многопрофильный экономический вуз. Датой создания можно считать 1886 год, на тот момент он носил название «Свердловский институт народного хозяйства», основанный на базе экономического факультета УрГУ и филиала Московского института народного хозяйства им. Г.В. Плеханова. На сегодняшний день в нем проходят обучение свыше 15,5 тыс. человек, и их число ежегодно растет.

УрГЭУ увлекает своих студентов в учебу путем проведения всевозможных открытых семинаров, форумов, собраний в области экономики, менеджмента и права, в которых принимают участия как сами студенты и преподаватели, но и непосредственные работники выбранных сфер, они делятся своим опытом с подрастающими специалистами и отвечают на их вопросы.

Для оценки качества преподаваемых учебных дисциплин студентам предлагаются анкетированные опросы, благодаря которым преподаватели получают обратную связь. Она помогает не только усовершенствовать информационную наполненность курса, но и методы преподавания.

Существует множество возможностей для самовыражения студентов, начиная от спортивных объединений и заканчивая студотрядами. «Объединенный совет обучающихся» (далее – ОСО). ОСО – коллегиальный орган управления ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», образованный по инициативе обучающихся с целью учета мнений обучающихся по вопросам управления образовательной организацией и при принятии локальных нормативных актов, затрагивающих права и законные интересы обучающихся. Он включает в себя 6 студенческих организаций:

- ассоциация студенческих объединений, созданный для поддержки инициатив, разработке и реализации проектов, открытия студенческих отрядов (СПО «Акварин», СОП «Витерия», СПО «Форсаж», ССО «Молот» и т.д.) и клубов (киноклуб «Сияние», литературный клуб «Стихия», арт клуб, фотоклуб «Cheese» и т.д.);
- филиал ассоциации иностранных студентов России в г.Екатеринбурге. АИС помогает решать вопросы иностранных студентов в таких сферах как учеба, досуг, правовая и социальная защита, адаптация;
- ассоциация творческих объединений- добровольное объединение коллективов разных направлений при Доме культуры УрГЭУ. В нее входят: вокальная студия УрГЭУ, школа ведущих, студия современного танца, вокально-инструментальный ансамбль, команда чирлидинга, «Мисс УрГЭУ», команда КВН «без башни», театральная студия «сфера» и танцевальная команда;
- студенческое научное сообщество УрГЭУ, в котором студенты совместно проводят научные исследования и проекты;
- студенческий спортивный клуб УрГЭУ, занимающаяся развитием массового студенческого спорта и популяризацией здорового образа жизни;
- профком УрГЭУ- добровольное объединение студентов, созданное для представления интересов и защиты социальных, экономических и иных прав членов профсоюза.

Центр психологической поддержки УрГЭУ помогает разрешить студентам жизненные неурядицы, найти решение проблемам, научиться снимать стресс и адаптироваться к новым условиям, сделать правильный выбор, понять себя, свои сильные и слабые стороны. Обучающиеся могут посетить как индивидуальные консультации, так и еженедельные тренинги, пройти обучение на мастер-классах от психологов университетов.

Проанализировав механизмы повышения вовлеченности студентов, которые используют ведущие университеты Свердловской области, можно выделить несколько схожих между собой инструментов:

- проведение анкетированных опросов, которое проводится для того, чтобы узнать мнение обучающихся об изучаемых дисциплинах и внести коррективы в учебный план;
- активное развитие внеучебной деятельности, в объединениях студенты не только развивают свои таланты, общаются, но и растут профессионально, т.к. делятся друг с другом ученическим опытом;

- проведение открытых лекций и семинаров – возможность студентов задать интересующие вопросы сторонним специалистам, а также возможность выступить с ними на одной сцене мотивирует и вовлекает молодых людей в учебу;

- психологическая поддержка является важной частью учебного процесса, т.к. в процессе обучения появляется не мало сложных задач, с которыми сложно справиться в одиночку, или же в целом определиться с наиболее интересной для каждого отдельно человека деятельностью, возможность получения такой услуги очень важна.

Представленный перечень инструментов и механизмов не является исчерпывающим, т.к. тема студенческой вовлеченности выходит в первые ряды для изучения специалистами, а, следовательно, снова и снова появляются новые способы ее повышения.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Рэнкинг: Рейтинг лучших вузов России RAEX-100, 2022 год // RAEX URL: [https://raex-rr.com/pro/education/russian\\_universities/top-100\\_universities/2022/](https://raex-rr.com/pro/education/russian_universities/top-100_universities/2022/) (дата обращения: 01.02.2023).
2. Российское образование мирового класса! // Министерство науки и высшего образования Российской Федерации URL: <https://www.5top100.ru/universities/> (дата обращения: 01.02.2023).
3. Сущенко А.Д., Сандлер Д.Г. Как студенты вовлечены в механизмы "обратной связи": системная практика исследований в УрФУ // Университетское управление: практика и анализ. - 2017. - №2. - С. 176-191.
4. Рейтинг 10% // УрФУ URL: <https://urfu.ru/ru/students/study/brs-rating/> (дата обращения: 01.02.2023).
5. Рейтинг ВУЗов в Свердловской области в 2023 году // Gogov URL: <https://gogov.ru/top-university/svo> (дата обращения: 01.02.2023).
6. Союз студентов и аспирантов // УГМУ URL: <https://usma.ru/centr-studencheskix-organizacij/centr-studencheskix-organizacij/soyuz-studentov-i-aspirantov/> (дата обращения: 01.02.2023).
7. Соболева Е.В., Пешиков О.В., Пешикова М.В., Шлепотина Н.М. Современные подходы в обучении студентов выпускных вузов // Вестник Совета молодых ученых и специалистов Челябинской области. - 2017. - №1

**Andronova Ekaterina R.,**

Student,

School of Management and Interdisciplinary Studies,

Institute of economics and management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

Yekaterinburg, Russian Federation

**Danilova Ksenia A.,**

Candidate of Economic Sciences,

Department of Finance of Monetary Circulation and Credit,

Institute of economics and management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

Yekaterinburg, Russian Federation

### ENGAGEMENT OF CONSUMERS OF HIGHER EDUCATION SERVICES IN THE SVERDLOVSK REGION. INSTRUMENTS, MECHANISMS OF RESEARCH

*Abstract:*

The article discusses the tools and mechanisms for increasing the involvement of consumers of educational services that are used by universities in the Sverdlovsk region, and also identifies similar methods used by universities.

*Keywords:*

Consumer involvement, educational service, consumers of educational services, students.