

УДК 316.4

## ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ СФЕРЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

*Т.Д. Макарова, Н.В. Шилоносова*

Приведены данные по оценке потребителей услуг сферы высшего образования за два года. Исследованы особенности целеполагания по четырем блокам. Установлено, что потребители услуг сферы высшего образования умеют хорошо планировать и организовывать свою деятельность, и при этом достаточно мотивированы и имеют определенную устойчивость принятой цели. Выявлено, что современные потребители услуг сферы высшего образования имеют более высокую мотивацию, но меньшую уверенность, чем предыдущие потребители.

Ключевые слова: анкетирование, потребители, сфера услуг высшего образования, целеполагание, мотивированность, самоорганизованность, цель, планирование.

Целеполагание в настоящее время становится очень популярным: проводятся семинары и тренинги, люди учатся формировать цели и разрабатывать пути их достижения. Развитие способностей к целеполаганию показывает положительную динамику [1].

Целью данного исследования является выявление особенностей потребителей услуг сферы высшего образования в динамике лет. Для выявления особенностей целеполагания в марте 2020 года было проведено исследование, в котором приняли участие потребители услуг сферы высшего образования – студенты Южно-Уральского государственного университета. Годом ранее нами были проведены и опубликованы исследования по целеполаганию в статье «Стратегия целеполагания студентов университета», Тюмень, 2019. В этом исследовании была разработана анкета «Изумрудный город», составленная на основе тестовых вопросов Д.А. Леонтьева и А.С. Харитоновой [2, 3]. На основе тех шестнадцати вопросов было проведено и текущее исследование. В данном опросе приняли участие потребители услуг сферы высшего образования трех подразделений: института спорта и туризма, высшей медико-биологической школы и социально-гуманитарной высшей школы, обучающиеся на втором курсе бакалавриата. На вопросы ответили более ста человек в каждый год. Выделив случайным образом равное количество мужчин и женщин, было получено для обработки по 96 анкет как в 2019 году, так и в 2020 году. Возраст студентов находится в интервале от 19 до 22 лет. Средний возраст студентов на втором курсе составляет 19 лет. Среди всех студентов было отобрано 20 мужчин (21 %) и 76 женщин (79 %) в каждый год.

В процессе обработки анкет также были рассчитаны средние значения верных ответов в четырех блоках. На рис. 1 представлены блочные результаты анкетирования студентов текущего года по сравнению со студентами прошлого года.

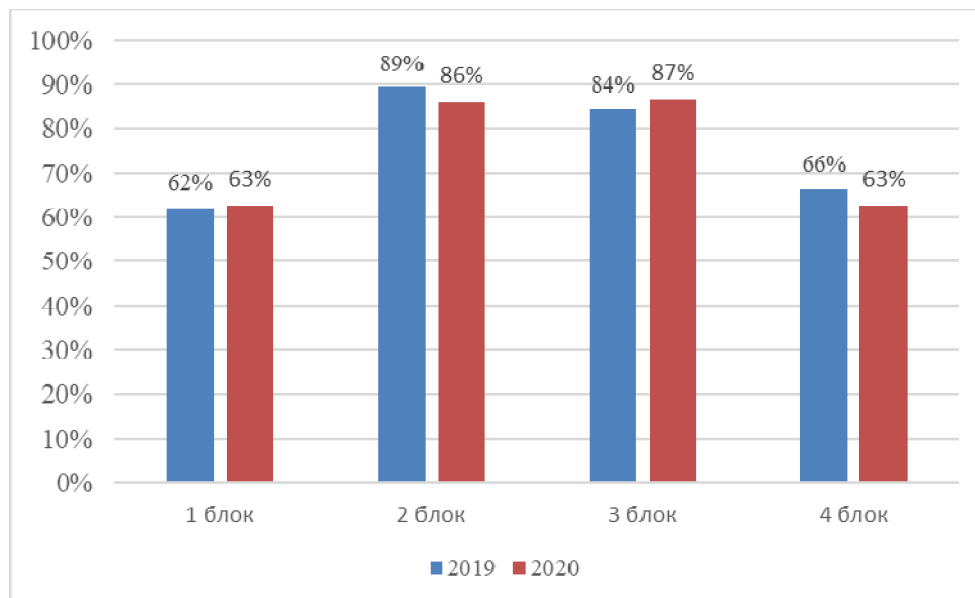


Рис. 1. Блочные результаты анкетирования студентов текущего года по сравнению со студентами прошлого года, %

Из рис. 1 видно, что по первому блоку «Мотивированность» похожий процент правильных ответов. Сравнение по второму блоку «Ориентированность на перспективу» показало, что 89% в 2019 году и 86% в 2020 году дали положительный верный ответ, это значительные величины по ориентированности на перспективу, но в текущем году на 3% меньше, чем в прошлом году. По третьему блоку «Самоорганизованность» в 2020 году – 87%, что на 3% лучше, чем в 2019 году. А по четвертому блоку «Устойчивость принятой цели» в 2020 году дали 63% правильных ответов, в то время как в 2019 году – 66%, абсолютное отклонение составило –3%. И в результате итоговое абсолютное отклонение составило –2%, при этом на суммарное отрицательное отклонение повлияла отрицательная разница по второму и четвертому блоку. Данное отклонение означает, что наблюдается негативная тенденция по ориентированности на перспективу и устойчивости принятой цели. Однако выделим и позитивную тенденцию по более высокой организованности своей деятельности потребителей сферы высшего образования.

Проанализируем третий блок по вопросам. В табл. 1 представлены результаты анкетирования по третьему блоку «Самоорганизованность». Из табл. 1 видно, что на вопрос по умению отказать отклонение составило 10% в пользу 2020 года, то есть современные второкурсники считают, что

такое умение важно в большем объеме, более того, они отвечают уверенно «да». На вопрос о самостоятельности принимаемых решений абсолютное отклонение также положительное в пользу текущих второкурсников и составило 4 % и также на уверенном ответе «да». На десятый и одиннадцатый вопросы ответили примерно одинаково по соотношению утвердительных и отрицательных ответов, однако потребители услуг сферы высшего образования текущего года отвечали не так уверенно, как в прошлом году.

Таблица 1

Результаты анкетирования по третьему блоку  
«Самоорганизованность», %

Наименование	Прошлый год	Текущий год	Абс. откл.
1. Вы всегда умеете принимать решения самостоятельно?			
а) да	20	24	+4
б) скорее «да», чем «нет»	50	52	+2
в) нет	13	11	-2
г) скорее «нет», чем «да»	17	13	-4
Итого	100	100	-
2. Считаете ли Вы важным ранжировать цели?			
а) да	48	47	-1
б) скорее «да», чем «нет»	38	41	+3
в) нет	7	5	-2
г) скорее «нет», чем «да»	7	7	0
Итого	100	100	-
3. Считаете ли вы правильным планировать не только учебное время, но и свободное?			
а) да	69	57	-12
б) скорее «да», чем «нет»	19	30	+11
в) нет	6	2	-4
г) скорее «нет», чем «да»	6	11	+5
Итого	100	100	-
4. Считаете ли Вы важным качеством умение сказать «нет», когда выполняете свою работу?			
а) да	74	84	+10
б) скорее «да», чем «нет»	21	13	-8
в) нет	2	0	-2
г) скорее «нет», чем «да»	3	3	0
Итого	100	100	-

Таким образом, по вопросам самоорганизации текущие потребители услуг сферы высшего образования показали лидерство, но некоторую неуверенность.

Далее были проанализированы правильные ответы без вероятностного оттенка (то есть «да» или «нет»), которые были даны студентами 2020 года на все 16 вопросов в сравнении со студентами 2019 года. Результаты сравнительного анализа однозначных ответов на 16 вопросов представлены в табл. 2.

Таблица 2  
Сравнительный анализ однозначных ответов на 16 вопросов, %

Наименование	Прошлый год	Текущий год	Абс. откл.
1. Согласны ли Вы с утверждением, что мотивация возникает только тогда, когда у человека есть цель? а) да	63	57	-6
2. Как Вы считаете, можно ли сформировать мотивацию у человека, который ничего не хочет? а) да	18	26	+8
3. Существует два подхода в процессе достижения целей «кнут и пряник». Наиболее эффективным считается «кнут». Согласны ли Вы с этим утверждением? в) нет	34	27	-7
4. Как Вы считаете, возможно ли наличие мотивации без определения цели? а) да	23	21	-2
5. Знаете ли Вы, чего хотите достичь в ближайшие 2-3 года? а) да	54	53	-1
6. Цените ли Вы деловых и практичных людей? а) да	65	58	-7
7. Представляете, в какой сфере Вы можете (получив соответствующее образование) работать? а) да	67	53	-14
8. Легко ли осваиваете новые виды деятельности (в близких направлениях)? а) да	29	32	+3
9. Вы всегда умеете принимать решения самостоятельно? а) да	20	24	+4
10. Считаете ли Вы важным ранжировать цели? а) да	48	47	-1
11. Считаете ли вы правильным планировать не только учебное время, но и свободное? а) да	69	56	-13
12. Считаете ли Вы важным качеством умение сказать «нет», когда выполняете свою работу? а) да	74	84	+10
13. Вы способны отстаивать свою точку зрения и убеждать людей в своей правоте? а) да	39	35	-4

Окончание табл. 2

14. Умеете ли ждать и терпеть, вдохновляют ли Вас отдаленные цели?	40	29	-11
15. Может лень вынудить Вас отказаться от своих целей (а не сомнения и трудности)? в) нет	26	26	0
16. Стараетесь ли Вы ставить только краткосрочные цели (жить сегодняшним днем)? в) нет	35	27	-8
Итого			-49

Из табл. 2 видно, что итоговое абсолютное отклонение ответов студентов 2020 года составило -49 %. Данное отклонение состоит из одиннадцати отрицательных отклонений и четырех положительных. Самое большое отклонение составило -14 % на седьмой вопрос о сфере будущей работы, а также существенным отклонением считаем отклонение -13 % на одиннадцатый вопрос о важности планирования не только учебного времени, но и свободного. Те вопросы, на которые правильным ответом является отрицательный ответ, а именно ответы на третий и шестнадцатый вопросы, также показали, что текущие потребители услуг сферы высшего образования используют менее прагматический подход по сравнению с неэмоциональными студентами прошлого года.

В завершении обработки полученных результатов выделены отличия мужских и женских ответов. На рис. 2 представлены мужские однозначные ответы на все вопросы.

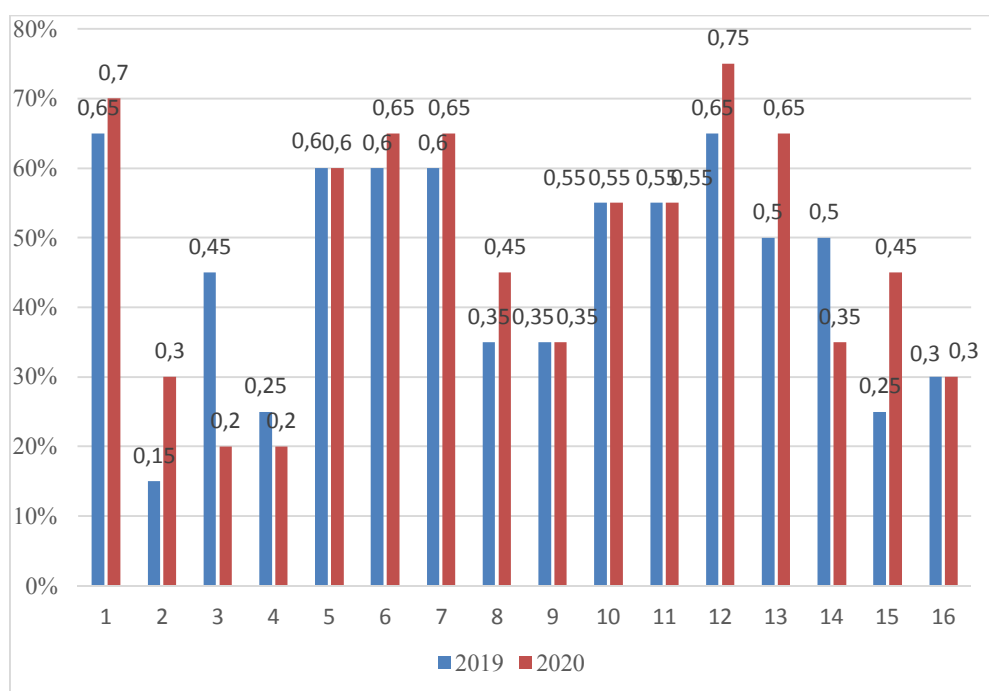


Рис. 2. Мужские однозначные ответы на все вопросы, %

Из рис. 2 видно, что наблюдаются явные отличия в ответе на пятнадцатый вопрос, в котором 45 % мужчин текущего года ответили «нет», что однозначно показывает их активность в способности игнорировать лень и отсутствие сомнений в достижении своих целей, чем мужчины прошлого года, результат которых составил 25 %, что почти в два раза меньше. Женские ответы текущего года показали положительное отклонение на двенадцатый вопрос по важному качеству сказать «нет» (87 % против 76 % прошлого года).

Таким образом, выявлено, что в 2020 году потребители услуг сферы высшего образования имеют незначительные особенности целеполагания как потребители услуг сферы высшего образования.

#### Библиографический список

1. Попов, Л.М. Экспериментальное исследование развития способности студентов к целеполаганию / Л.М. Попов, И.А. Дмитриева // Ученые записки Казанского университета, 2009. – Т. 151, кн. 5, ч. 1. – С. 266–273.
2. Леонтьев, Д.А. Тест смысложизненных ориентаций (СЖО) / Д.А. Леонтьев. – 2-е изд. – М.: Смысл, 2000. – 18 с.
3. Харитонова, А.С. Специфика целеполагания у студентов с разными типами субъектной регуляции / А.С. Харитонова // Казанский педагогический журнал. – 2010. – № 4. – С. 111–118.

[К содержанию](#)