УДК 331.5:378 DOI: 10.22394/2079-1690-2019-1-4-76-84

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЫПУСКНИКОВ ВУЗОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ*

Михалкина Елена Владимировна доктор экономических наук, профессор, декан экономического факультета, Южный федеральный университет (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, 88). E-mail: evmihalkina@sfedu.ru

Герасимова Ольга Ярославовна старший преподаватель кафедры управления человеческими ресурсами экономического факультета, Южный федеральный университет (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, 88). E-mail: osenkiv@sfedu.ru

Аннотация

В условиях цифровизации процессов и результатов деятельности в сфере высшего образования особую актуальность приобретает проблема подготовки конкурентоспособных специалистов. Конкурентоспособность выпускников высших учебных заведений, способность их соответствовать высоким требованиям профессионального рынка труда определяется в первую очередь качеством образования. Качество образования можно оценить через удовлетворенность студентов. В данной статье, на основе систематизации теоретических подходов и практик выявления критериев удовлетворенности студентов полученным высшим образованием в бакалавриате и магистратуре, представлены результаты исследования и оценки индекса удовлетворенности выпускников качеством образования на примере федерального университета. В качестве результатов исследования выделены и оценены параметры удовлетворенности такие, как: «возможность проведения научных исследований, участия в конференциях», «оснащенность материально-техническим оборудованием», «организация образовательного процесса», «эффективность взаимодействия с научным руководителем», «уровень профессионализма научно-педагогических работников».

Ключевые слова: *удовлетворенность, цифровая экономика, выпускники, качество образования, человеческий капитал, цифровая образовательная среда, рынок труда, цифровые технологии, система управления персоналом.*

Повышение качества образования является стратегической целью для России. Для этого необходимо обеспечить глобальную конкурентоспособности российского образования, создать современную и безопасную цифровую образовательную среду[1]. Современная система высшего образования должна обеспечивать возможность студентам обучаться по таким программам, чтобы в последствии быть конкурентоспособными на рынке труда, т.е. быть готовыми к применению знаний и навыков в соответствие с потребностями общества и меняющимися условиями. Такие ориентиры особенно актуальны в эпоху цифровизации. Цифровизация, масштабы развития цифрового сектора экономики вносят существенные изменения в сферу занятости, в сферу подготовки специалистов, в развитие и формирование человеческого капитала. Сегодня основной площадкой широкого применения цифровых технологий выступает рынок труда. Изменения, касающиеся качества производительных сил связаны, в первую очередь, с поведением субъектов социально-трудовых отношений и выражаются в возрастающих поколенческих разрывах, в различиях восприимчивости индивидов к изменениям, связанными с трансформациями, обусловленными переходом к четвертому технологическому укладу. В частности, в настоящее время происходит изменение характера и содержания труда. Современный труд характеризуется как сетевой, личностный, творческий, креативный. Все шире используются формы индивидуальной занятости с полным циклом, применяются новые системы оценки результатов труда, востребованности труда, развиваются свободные формы занятости без привязки к рабочим местам, практикуется доместикация рабочих мест. Тестируется этап становления качественно нового уровня развития производительных сил, при котором наблюдается широкое замещение человеческого труда, например, там, где есть строгие алгоритмы, может применяться искусственный интеллект. Изменения происходят и в системе управления персоналом, при отборе и найме эффективных сотрудников. Так, в кредитно-финансовой сфере применятся облачная платформа SAP SuccessFactors, которая представляет собой единый внутренний рынок труда Сбербанка.

* Исследование проводится при поддержке Российского фонда фундаментальных исследованиях, грант 18-010-00591 «Выбор карьерных стратегий аспирантами».

[1] Указ «О национальных целях и стратегических задачах развития РФ на период до 2024 года» // http://www.kremlin.ru/events/president/news/57425

Глобальные изменения, вызванные цифровизацией всех сторон жизни, затронули и высшие учебные заведения. Соответствие условиям и темпам развития цифровой революции вызывает потребность не только менять подходы к образованию, но и вводить новые элементы технологии в образовательный процесс, в систему управления университетами. Вся совокупность инновационных цифровых инструментов объединяется в одно понятие «цифровой университет».

Таким образом, чтобы выжить в сфере высоко конкурентного высшего образования необходимо соответствовать постепенно возрастающей роли цифровой революции. Цифровая трансформация формирует потребность в цифровых компетенциях для использования сервисов цифровой экономики. В этих условиях особенно актуальна проблема удовлетворенности качеством образования.

Качество образования в высшей школе можно определить через сформированный человеческий капитал выпускников современных университетов. Качество образования – определенный уровень знаний, умений и навыков, которого достигают обучаемые на определенном этапе, отражающий степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов выпускников нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Ключевым принципом в обеспечении качества образования в эпоху цифровизации является информационная открытость образовательной организации. Так, в ст. 29 Закона «Об образовании» отмечено, что образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы[1]. Это обеспечит возможности для оценки эффективности образовательной деятельности и для совершенствования процессов управления, а также позволит выявить уровень удовлетворенности обучающихся и выпускников качеством полученного ими образования.

Цифровые инструменты формирования образовательного контента и сопровождения обучающегося по индивидуальной траектории включают личный кабинет руководителя образовательной программы и личный кабинет обучающегося. Личный кабинет обучающегося имеет доступ к структуре образовательной программе, расписанию, результатам рейтинговой оценки, позволяет формировать личное портфолио (курсовые работы, статьи, проекты, сертификаты, участие в конференциях и др.), формирует доступ к цифровой библиотеке, позволяет формировать индивидуальную траекторию развития на основе выбора дисциплин специализации, записи на мероприятия студенческой недели академической мобильности.

Высокую степень значимости приобретают и цифровые компетенции. На уровне компетенций студентов возникает потребность в сквозном формировании базовых цифровых компетенций (включая общие, профессиональные, комплементарные и навыки использования информации) и специализированных траекторий их развития. На уровне формирования цифровых компетенций преподавателей необходимо развивать системы мотивации, контроля и мониторинга оценки компетенций цифровой грамотности при использовании образовательного контента (расширение применения цифровых технологий в образовательном процессе для введения ИКТ в повседневную практику и создания системы «Умного образования» – SMART обучения).

Таким образом, качество образования зависит от ряда факторов, в частности, от доступности образовательной среды цифрового университета; от профессионализма преподавателей; от уровня подготовленности абитуриентов; от уровня материально-технической обеспеченности и доступной инфраструктуры; от вовлеченности студентов в научные проекты и участие в программах академической международной мобильности. Существуют два подхода к оценке качества образования: административный и личностный [3, с. 13]. Согласно административному подходу качество образования обеспечивается соответствием образовательной программы требованиям ФГОС ВО через процедуры лицензирования, аттестации и аккредитации вузов, а также методом рейтинговой оценки вуза (рейтинг лучших университетов мира Times Higher Education, рейтинг мирового аналитического центра Center for World University Rankings (CWUR) и др.). Качество образования согласно рейтингу THE оценивается преимущественно на основании результатов ежегодного глобального экспертного опроса представителей международного академического сообщества и работодателей. Согласно рейтингу CWUR качество образования определяется на базе того, сколько выпускников вуза получили престижные международные научные и академические премии и награды. То есть основным критерием качества выступает востребованность выпускников университета, их авторитет и вес в бизнес-сообществе.

В соответствии с личностным подходом происходит оценка качества образования непосредственными участниками образовательного процесса, на основе тестируемых критериев. Традиционно считается, что при оценке качества ключевым индикатором выступает удовлетворенность потребителей образовательными услугами [15, с. 43]. Оценить удовлетворенность потребителей качеством услуги можно методом социологического опроса, на основании которого могут прини-

[1] Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/

маться управленческие решения и корректирующие меры. Именно удовлетворенный студент принимается в качестве одного из источников конкурентного преимущества вуза в национальных и международных академических рейтингах [4, с. 561].

Проблемы удовлетворенности и удержания талантливой молодежи актуальных в исследованиях зарубежных авторов. Так, Элиот К. и Шин Д. фактическое удовлетворение потребностей и ожиданий студентов трактуют как лучший способ для высших учебных заведений привлечь и удержать талантливых студентов [11, с. 198]. Грейс Б. и Ким Дж. отмечали, что лояльность студентов рассматривается высшими учебными заведениями как финансовая основа для академической деятельности [14]. Гинсбург М. отмечал, что высшие учебные заведения уделяют пристальное внимание как ценности навыков и умений своих выпускников в обществе, так и восприятию студентами образовательного опыта в университете [13, 17]. Таким образом, анализ зарубежной и российской практики позволяет заключить, что удовлетворенность выпускников ВУЗа может включать не только вопросы обеспечения высокого качества образования, но и опыт, учебные ресурсы, материально-техническую базу, эффективность образовательной программы, величину оплаты за обучение, имидж университета, политику лояльности и удержания студентов, но самое главное - эффективность преподавателей и их консультации [4, 6, 7, 9, 10,12, 18]. Назарова Б. считает, что эффективный преподаватель окажет позитивное влияние на удовлетворенность студентами образовательным процессом, если он является эффективным исследователем; имеет опыт работы в ведущих университетах и может преподавать на английском; определился с самоидентификацией (баланс между преподаванием и наукой) [1, с. 63-65] . По нашему мнению, к удовлетворенности также следует отнести возможность трудоустроиться по специальности, карьерные и зарплатные ожидания, культурные достижения, личные цели (саморазвитие). Удовлетворенность студентов широко признана в качестве влиятельного барометра качества образовательного процесса для высших учебных заведений [5, с. 144].

Существует множество методик расчета удовлетворенности, но наиболее популярным является индексный метод, в рамках которого можно рассчитать индекс удовлетворенности по определенным факторам, а также общий индекс удовлетворенности с учетом корректирующего коэффициента.

Индекс удовлетворенности по фактору рассчитывается по формуле:

$$Iуд.инд = \frac{Фср}{Б\,max} \times 100\%$$ [2],

где $Iуд.инд$ – индекс удовлетворенности по фактору, $Б\,max$ – максимальное количество баллов по шкале оценки факторов удовлетворенности, $Фср$- средний балл по фактору.

Общий индекс удовлетворенности рассчитывается по формуле:

$$Iуд = Фср \times W$$ [2],

где $Iуд$ – индекс удовлетворенности, $Фср$- средний балл по фактору, W- корректирующий коэффициент.

Для подтверждения теоретических суждений приведем оценки удовлетворенности качеством образования на примере выпускников бакалавриата (115 человек) и магистратуры (93 человека) укрупненной группы специальности 38.00.00 – Экономика и управление федерального университета. Гендерный состав выборки представлен по выпускникам бакалавриата - девушек (69,6%), юношей (30,4%), по выпускникам магистратуры - 50,5% и 49,5% соответственно. Ключевым индикатором удовлетворенности качеством полученного образования и показателем успешности, на наш взгляд, является трудоустройство и трудоустройство по специальности. В ходе исследования выявлено, что 68,7% бакалавров и 84% магистров когда-либо совмещали учебу и работу. Однако из них лишь у 53,2% бакалавров и 64,1% магистров занятость была связана с получаемой специальностью. В перспективе по специальности собираются работать - 57,4% выпускников бакалавриата и 62,37% выпускников магистратуры. Однако по результатам опроса карьерные планы могут поменяться примерно у 25-30% выпускников. Данный показатель является типичным и отражает общие карьерные предпочтения российской молодежи.

Среди причин, сдерживающих трудоустройство по специальности, отмечены такие, как: низкий уровень зарплат специалистов данной профессии, неинтересное содержание работы, низкая востребованность специалистов данного профиля.

В результате опроса получены противоречивые данные как по возможностям трудоустройства по специальности, так и по уровню зарплат, мнения опрашиваемых разделились в обеих группах. Если рассмотреть ожидания трудоустройства, то выпускники магистратуры настроены более оптимистично, и более 89% считают, что работу по специальности найти достаточно легко (рис. 1).

Если же сравнивать ожидаемый уровень заработной платы, то выпускники магистратуры ожидают более высокий уровень зарплат, чем выпускники бакалавриата. Выпускники бакалавриа-

та и магистратуры весьма оптимистично оценивают свой уровень конкурентоспособности: 61,7% бакалавров и 59,2% магистров считают его выше среднего и высоким (рис. 2).

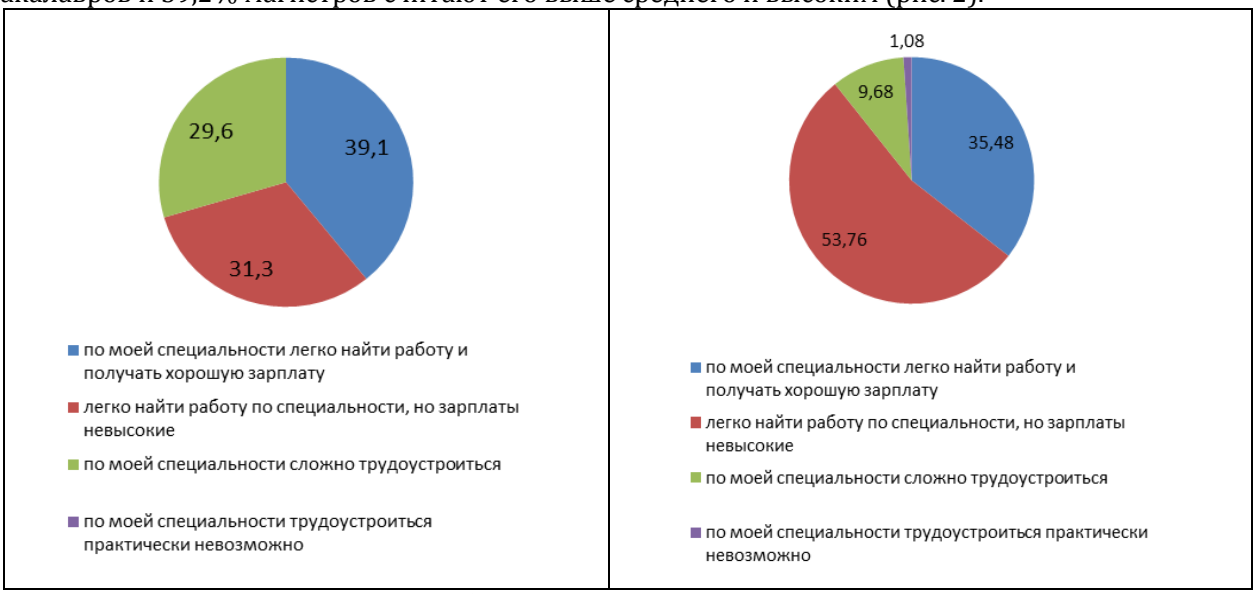


Рис. 1. Возможности трудоустройства выпускников бакалавриата (а) и магистратуры (б), %

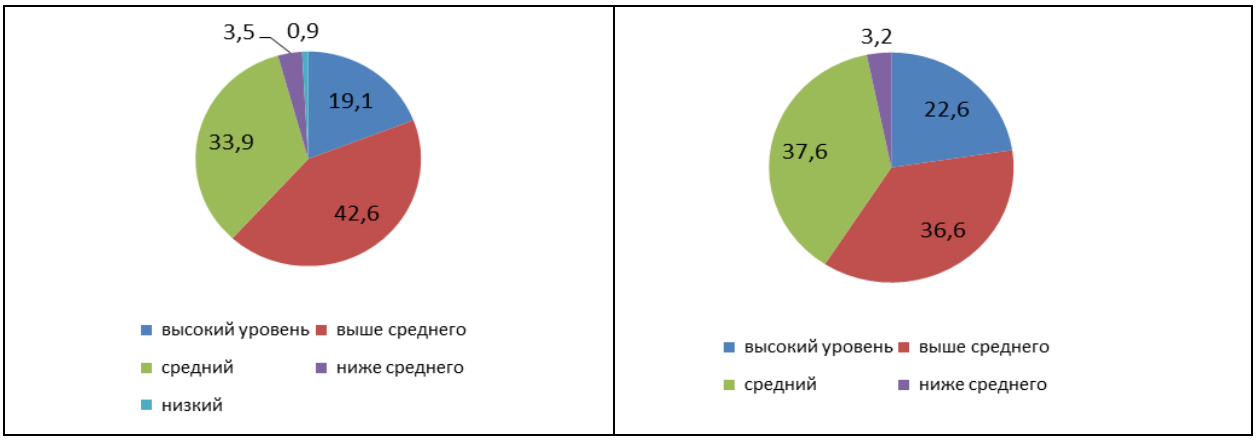


Рис. 2. Субъективная оценка уровня конкурентоспособности как специалиста на рынке труда выпускников бакалавриата (а) и магистратуры (б), %

Успешная карьера выпускников вуза является важной оценкой роли вуза, способности удовлетворять потребности государства и общества в высококвалифицированных кадрах. В исследовании сделана попытка определить, какие критерии конкурентоспособности влияют на эффективность профессиональной деятельности выпускника. Данные представлены на рис. 3. Выпускники бакалавриата и магистратуры выделяют профессиональные знания и компетенции (60% и 58,1% соответственно), личностные качества (42,6% и 52,7%), способность к развитию и обучению (32,2% и 29,0 %).

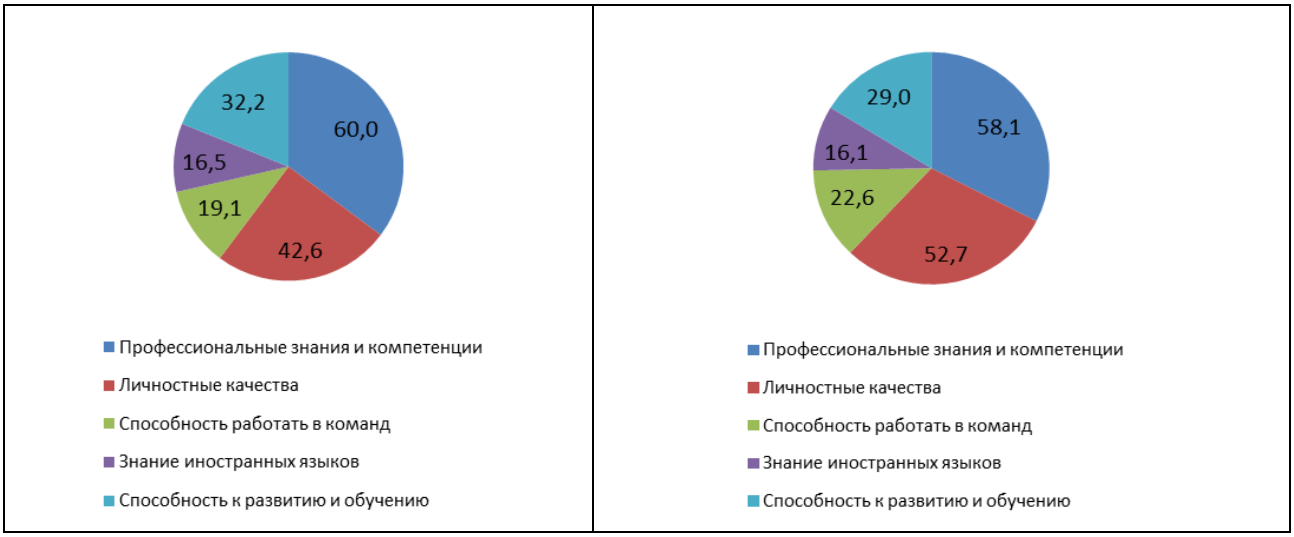


Рис. 3. Субъективные критерии, определяющие уровень конкурентоспособности как специалиста на рынке труда выпускников бакалавриата (а) и магистратуры (б), %

Также исследовательский интерес представляют факторы, которые могут повлиять на выбор сферы деятельности (рис. 4). Лидирующими среди указанных факторов оказались заработная плата, которую назвали 78,3% выпускников бакалавриата и 86% выпускников магистратуры, возможность расти и развиваться в карьере – 69,6% и 47,3% соответственно, интересная работа – 48,7% и 48,4%.

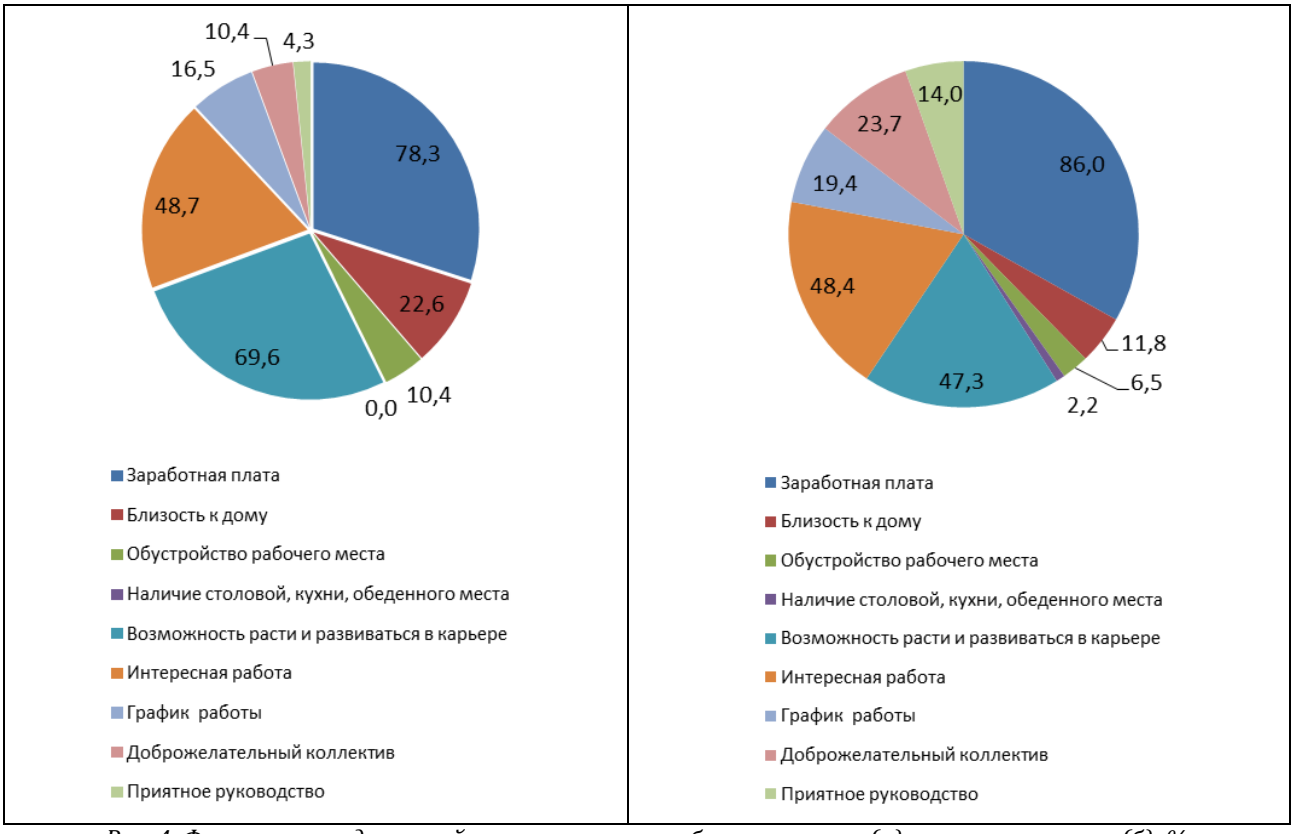


Рис. 4. Факторы трудоустройства выпускников бакалавриата (а) и магистратуры (б), %

При оценке стимулов и мотивов в сфере занятости по 10 балльной шкале у выпускников бакалавриата, по всем критериям мода составила 10, кроме критерия «возможность работать с единомышленниками, близкими по устремлениям и взглядам людьми» (7). Стандартное отклонения по всем пунктам составляет не больше 3. Если же говорить о коэффициенте вариации, то к средней вариации относятся такие признаки, как «постоянное профессиональное развитие», «совершенствование», «возможность сделать карьеру», «продвижение по служебной лестнице», «высокий уровень заработной платы». К значительной вариации относятся такие признаки, как «возможность реализовать свои способности и интересы», «разнообразная, творческая, требующая проявления инициативы работа», «комфортный психологический климат на рабочем месте», «возможность работать с единомышленниками, близкими по устремлениям и взглядам людьми», «удобный график работы», «четко расписанные и понятные функции и обязанности», «хорошие условия работы». Мнения респондентов оказались неоднородными[1] по таким признакам: «возможность работать в известной, престижной компании», «возможность заниматься полезной, востребованной для общества деятельностью», «социальные программы поддержки (например, жилищные программы)».

Аналогично были оценены стимулы и мотивы в работе у выпускников магистратуры: мода составила 10 по следующим критериям: возможность реализовать свои способности и интересы, постоянное профессиональное развитие, совершенствование, возможность сделать карьеру, продвигаться по служебной лестнице, высокий уровень заработной платы, комфортный психологический климат на работе, возможность работать с единомышленниками, близкими по устремлениям и взглядам людьми, хорошие условия работы; наименьшая мода 5 – по критерию социальные программы поддержки (например, жилищные программы).

[1] Если меньше 10%, то изменчивость вариационного ряда принято считать незначительной, от 10% до 20% относится к средней, больше 20% и меньше 33% к значительной, превышает 33%, то это говорит о неоднородности информации).

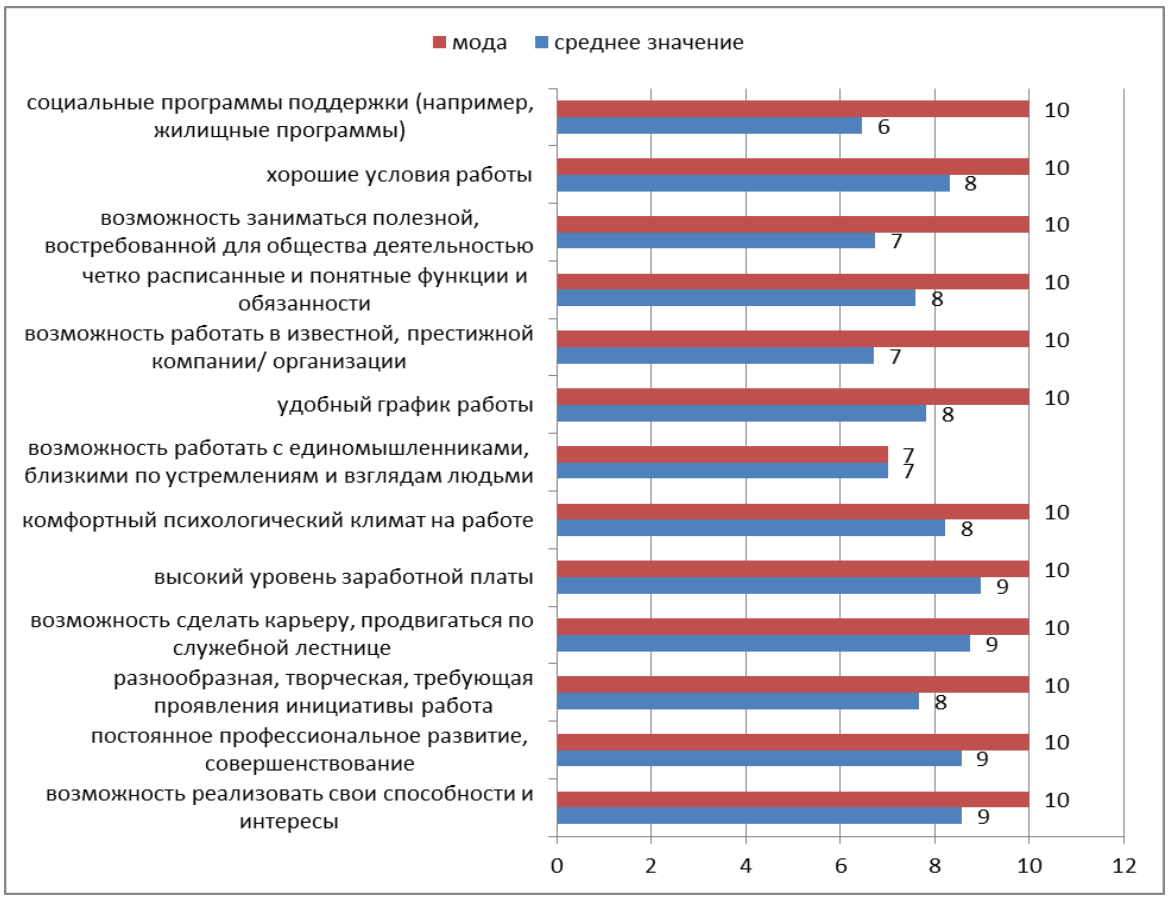


Рис. 5. Мода и средние значения, полученные при оценке стимулов и мотивов в работе выпускников бакалавриата

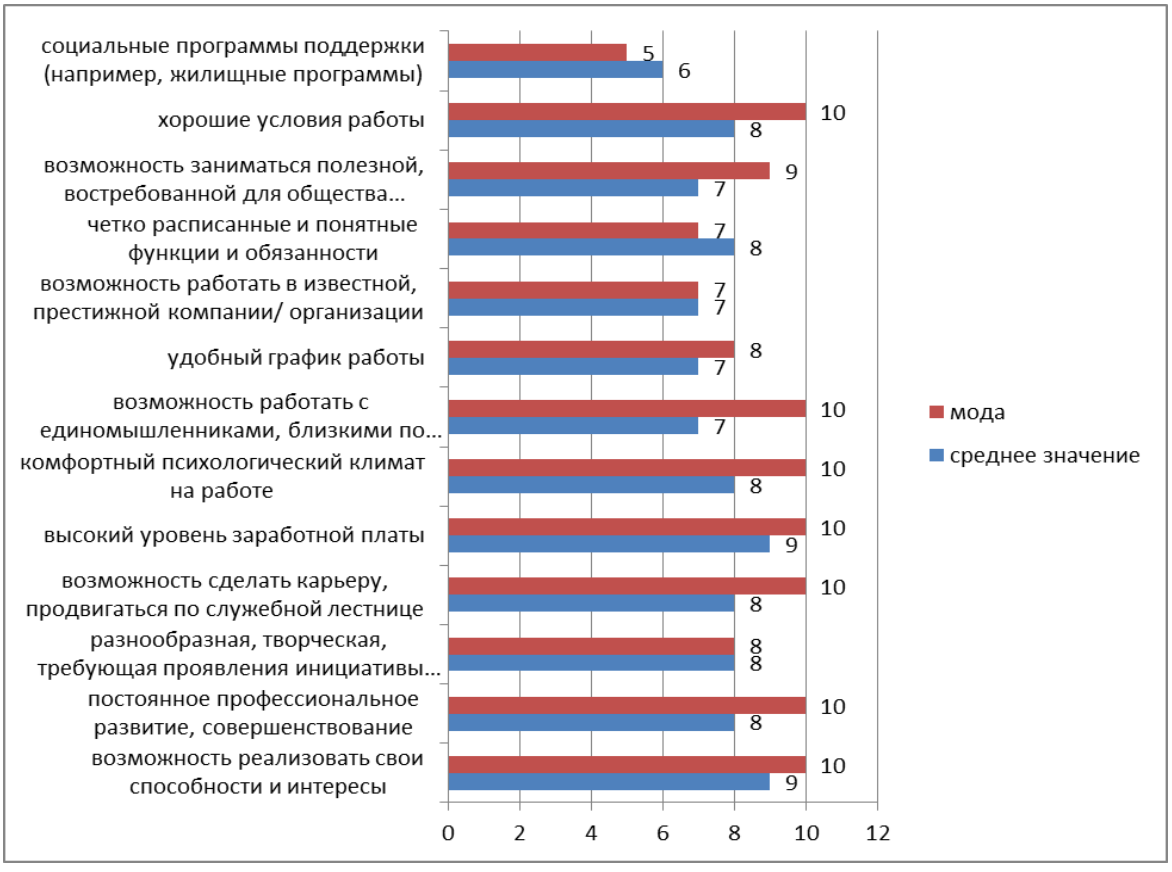


Рис. 6. Мода и средние значения, полученные при оценке стимулов и мотивов в работе выпускников магистратуры

Выпускники магистратуры в отличие от выпускников бакалавриата в большей степени знают, какими критериями будут руководствоваться при выборе места работы, и главным они считают – высокий уровень заработной платы. Далее выпускникам бакалавриата и магистратуры предлагалось оценить различные характеристики обучения по 10 балльной шкале, по всем критериям мода также составила 10, стандартное отклонение – не больше 2.

Анализ коэффициента вариации по опрошенным бакалаврам показал, что к средней вариации относятся такие характеристики, как «уровень профессионализма научно-педагогических работников», «лояльность преподавателей», «организация образовательного процесса (наличие и исполнение расписания, пунктуальность преподавателей, осведомленность о программе бакалавриата)», «эффективность взаимодействия с научным руководителем», «актуальность содержания программ», «возможность проведения научных исследований, участия в конференциях», «оснащенность материально-техническим оборудованием». По оценкам выпускников магистратуры к средней вариации относится такая характеристика, как «уровень профессионализма научно-педагогических работников». Таким образом, можно сделать вывод, что бакалавры более единодушны в своих оценках качества обучения.

В целях анализа характеристик образовательного процесса приведем пример оценки удовлетворенности с применением следующей формулы расчета индекса удовлетворенности по фактору: $Iуд.инд = \frac{Фср}{Б\,max} \times 100\%$ [2], где $Iуд.инд$ – индекс удовлетворенности по фактору, $Б\,max$ – максимальное количество баллов по шкале оценки факторов удовлетворенности, $Фср$- средний балл по фактору.

Факторы удовлетворенности	Удовлетворенность по факторам у бакалавров, %	Удовлетворенность по факторам у магистров, %
Уровень профессионализма научно-педагогических работников	92	91
Лояльность преподавателей	86	91
Обеспеченность и доступность библиотек университета	82	90
Организация образовательного процесса (наличие и исполнение расписания, пунктуальность преподавателей, осведомленность о программе бакалавриата / магистратуры)	86	93
Эффективность взаимодействия с научным руководителем	93	94
Актуальность программы / содержания бакалавриата / магистратуры	88	88
Возможность проведения научных исследований, участия в конференциях	87	90
Оснащенность материально-техническим оборудованием	86	90
Возможность научно-исследовательских стажировок в университетах (российских и зарубежных)	83	95

В целом выпускники магистратуры отмечают более высокий уровень удовлетворенности.

Далее сравним компетенции и знания, необходимые в условиях профессиональной деятельности и те, которые формируются по укрупненной группе специальностей 38.00.00 – Экономика и управление. Мода по каждому из критериев снова 10. Поэтому сравним средние значения. Полностью совпадают значения «должно быть» и «есть» по следующим компетенциям: «способность приобретать новые профессиональные знания, воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи», «готовность к самостоятельной работе, нацеленность на конечный результат», «владение умениями интерпретировать результаты исследований», «делать выводы», «способность к организации и планированию», «навыки публичного выступления». Сравнительный анализ показал, что, по мнению выпускников бакалавриата, университет дает знаний и компетенций больше, чем необходимо организациям, по следующим характеристикам: «общетеоретическая подготовка, базовые знания в различных областях», «хорошая теоретическая подготовка по основам профессиональных знаний», «способность к проектной деятельности в профессиональной среде», «владение методами познания, методами решения научных проблем», «способность проводить исследования», «владение технологией создания научного труда (научной статьи, тезисов доклада, монографии, научно - методических рекомендаций)». По мнению выпускников бакалавриата, университет дает знаний и компетенций меньше, чем необходимо организациям, по следующим характеристикам: «практические знания, умения, необходимые для профессиональной деятельности», «способность находить нестандартные решения типовых задач или умение решать нестандартные профессиональные задачи», «инициативность и предприимчивость в работе», «способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности, эффективно представлять себя и результаты своего труда».

По мнению выпускников магистратуры полностью совпадают значения «должно быть» и «есть» по следующим компетенциям: «хорошая теоретическая подготовка по основам профессиональных знаний», «навыки управления информацией (владение эффективными методами и средствами сбора, обмена, хранения и обработки информации, в т.ч. на компьютере)», «способность приобретать новые

профессиональные знания, воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи», «способность к обобщению, анализу и синтезу, постановке целей и выбору путей их решения», «знание профессиональных ПО и информационных продуктов, умение использовать современные информационно-коммуникационные технологии, электронные ресурсы», «способность работать в коллективе, команде», «способность к самоорганизации и самообразованию, стремление к дальнейшему профессиональному развитию», «способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности, эффективно представлять себя и результаты своего труда», «способность находить нестандартные решения типовых задач или умение решать нестандартные профессиональные задачи», «способность к проектной деятельности в профессиональной среде», «способность к организации и планированию». По мнению выпускников магистратуры, университет дает знаний и компетенций больше, чем необходимо организациям, по следующим характеристикам: «общетеоретическая подготовка, базовые знания в различных областях», «владение методами познания, методами решения научных проблем», «способность проводить исследования», «владение умениями интерпретировать результаты исследований, делать выводы», «владение технологией создания научного труда (научной статьи, тезисов доклада, монографии, научно - методических рекомендаций)», «навыки публичного выступления». По мнению выпускников магистратуры, университет дает знаний и компетенций меньше, чем необходимо организациям, по следующим характеристикам: «практические знания, умения, необходимые для профессиональной деятельности», «способность применять имеющиеся знания при решении задач», «готовность к самостоятельной работе, нацеленность на конечный результат», «инициативность и предприимчивость в работе».

Результаты исследования позволили выделить основные достоинства и недостатки в подготовке специалистов по направлению «Экономика и управление». Среди достоинств выпускники отметили: высокий профессионализм преподавателей, эффективность взаимодействия с научным руководителем, высокую общетеоретическую подготовку, базовые знания в различных областях, высокое развитие таких компетенций, как способность приобретать новые профессиональные знания, воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи, готовность к самостоятельной работе, нацеленность на конечный результат, владение умениями интерпретировать результаты исследований, делать выводы, способность к организации и планированию, способность к проектной деятельности в профессиональной среде, владение методами познания, методами решения научных проблем, способность проводить исследования, владение технологией создания научного труда.

Результаты социологического опроса выпускников подтверждают, что уровень удовлетворенности обучением у молодежи довольно высокий. Однако уверенность в успешном трудоустройстве по получаемой специальности гораздо ниже и зависит, в первую очередь, от личностных особенностей обучающегося и его готовности к профессиональной деятельности.

Литература

1. *Назарова И.Б.* Вызовы для российских университетов и преподавателей // Высшее образование в России. 2015. № 8/9. С. 61 – 68.
2. *Михалкина Е.В., Скачкова Л.С.* Оценка удовлетворенности трудом и мотивацией персонала: предпосылки и методика проведения // Мотивация и оплата труда. 2013. №3. С. 190 – 199.
3. *Филиппов В.М., Пузанова Ж.В.* Качество образования: возможности новых подходов к оценке. Теория и практика общественного развития. 2015. №24. С. 12 – 15.
4. *Arambewela R., Hall J.* An empirical model of international student satisfaction. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. 2009. 21(4), p. 555-569.
5. *Arambewela R., Hall J.* A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research. 6(Special), 2006. p. 141-163.
6. *Aldemir C., Gülcan Y.* Student satisfaction in higher education: A Turkish case. Higher Education Management and Policy. 2004. 16(2), p. 109-122.
7. *Azoury N., Daou L., Khoury C. E.* University image and its relationship to student satisfaction-case of the Middle Eastern private business schools. International Strategic Management Review. 2014. 2(1), p. 1-8.
8. *Bolliger D., Martindale T.* Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses, International Journal of E-Learning, 2004. Vol.3, №.1, p.61-67.
9. *Clemes M. D., Gan C. E., Kao T.-H.* University student satisfaction: An empirical analysis. Journal of Marketing for Higher Education. 2008. 17(2), p. 292-325.
10. *Douglas J., Douglas A., Barnes B.* Measuring student satisfaction at a UK university. Quality Assurance in Education. 2006. 14(3), p. 251-267.
11. *Elliott K.M., Shin D.* Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. Journal of Higher Education Policy and Management. 2002. vol. 24, p.197-209.
12. *Giner G. R., Rillo A. P.* Structural equation modeling of co-creation and its influence on the student's satisfaction and loyalty towards university. Journal of Computational and Applied Mathematics. 2015. p.257-263.
13. *Ginsburg M. B.* Understanding Educational Reform in Global Context: Economy, Ideology, and the State. Taylor & Francis. 1991.

14. *Grace B. Y., Kim J.-H.* Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship. Applied Research in Quality of Life. 2008. 3(1), p. 1-21.
15. *Kotova S.S., Hasanova I. I.,* The quality of the educational process in the university through students' eyes. Journal of Education and Science. 2016. № 9. p. 43-61.
16. *Shah M., Nair C., Richardson J.,* Measuring and enhancing the student experience/ Chandos Publishing, Cambridge, 2016. p. 188.
17. *Munteanu C., Ceobanu C., Bobâlca C., Anton O.* An analysis of customer satisfaction in a higher education context. International Journal of Public Sector Management. 2010. 23(2), p. 124-140.
18. *Wilkins S., Stephens Balakrishnan M.* Assessing student satisfaction in transnational higher education. International Journal of Educational Management. 2013. 27(2), p. 143-156.

Mikhalkina Elena Vladimirovna, Doctor of economics, professor, Dean of the Faculty of Economics, Southern Federal University (88, M. Gorky St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: evmihalkina@sfedu.ru
Gerasimova Olga Yaroslavovna, senior lecturer of the human resources management department, faculty of Economics, Southern Federal University (88, M. Gorky St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: osenkiv@sfedu.ru

SATISFACTION OF UNIVERSITY GRADUATES WITH THE QUALITY OF EDUCATION IN THE CONDITIONS OF DIGITALIZATION

Abstract

The problem of training of competitive specialists becomes especially urgent in the conditions of digitalization of processes and results of activity in the sphere of higher education. The competitiveness of graduates of higher educational institutions, their ability to meet the high requirements of the professional labor market is determined by the quality of education primarily. The quality of education can be assessed through student satisfaction. In this article results of research and an assessment of index of satisfaction of graduates with quality of education on the example of Federal University are presented. The results were obtained on the basis of systematization of theoretical approaches and practices to identify criteria of satisfaction of students with higher education in bachelor's and master's degrees. The parameters of satisfaction such as: "the possibility of conducting research, participation in conferences", "equipment with material and technical equipment", "organization of the educational process", "the effectiveness of interaction with the supervisor", "the level of professionalism of scientific and pedagogical workers" are identified and evaluated as the results of the study.

Keywords: *satisfaction, graduates, quality of education, education, human capital, Digital education environment, labour market, digital technology, human resources management system.*

References

1. Nazarova I.B. Vyzovy dlya rossijskih universitetov i prepodavatelej // Vysshee obrazovanie v Rossii. 2015. № 8/9. P. 61-68.
2. Mihalkina E.V., Skachkova L.S. Ocenka udovletvorennosti trudom i motivaciej personala: predposylki i metodika provedeniya // Motivaciya i oplata truda. 2013. №3. P. 190 – 199.
3. Filippov V.M., Puzanova ZH.V. Kachestvo obrazovaniya: vozmozhnosti novyh podhodov k ocenke. Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya. 2015. №24. P. 12 – 15.
4. Arambewela R., Hall J. An empirical model of international student satisfaction. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. 2009. 21(4), p. 555-569.
5. Arambewela R., Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research. 6(Special), 2006. p. 141-163.
6. Aldemir C., Gülcan Y. Student satisfaction in higher education: A Turkish case. Higher Education Management and Policy. 2004. 16(2), p. 109-122.
7. Azoury N., Daou L., Khoury C. E. University image and its relationship to student satisfaction-case of the Middle Eastern private business schools. International Strategic Management Review. 2014. 2(1), p. 1-8.
8. Bolliger D., Martindale T. Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses, International Journal of E-Learning, 2004. Vol.3, №.1, p.61-67.
9. Clemes M. D., Gan C. E., Kao T.-H. University student satisfaction: An empirical analysis. Journal of Marketing for Higher Education. 2008. 17(2), p. 292-325.
10. Douglas J., Douglas A., Barnes B. Measuring student satisfaction at a UK university. Quality Assurance in Education. 2006. 14(3), p. 251-267.
11. Elliott K.M., Shin D. Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. Journal of Higher Education Policy and Management. 2002. vol. 24, p.197-209.
12. Giner G. R., Rillo A. P. Structural equation modeling of co-creation and its influence on the student's satisfaction and loyalty towards university. Journal of Computational and Applied Mathematics. 2015. p.257-263.
13. Ginsburg M. B. Understanding Educational Reform in Global Context: Economy, Ideology, and the State. Taylor & Francis. 1991
14. Grace B. Y., Kim J.-H. Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship. Applied Research in Quality of Life. 2008. 3(1), p. 1-21.
15. Kotova S.S., Hasanova I. I., The quality of the educational process in the university through students' eyes. Journal of Education and Science. 2016. № 9. p. 43-61.
16. Shah M., Nair C., Richardson J., Measuring and enhancing the student experience/ Chandos Publishing, Cambridge, 2016. p. 188.
17. Munteanu C., Ceobanu C., Bobâlca C., Anton O. An analysis of customer satisfaction in a higher education context. International Journal of Public Sector Management. 2010. 23(2), p. 124-140.
18. Wilkins S., Stephens Balakrishnan M. Assessing student satisfaction in transnational higher education. International Journal of Educational Management. 2013. 27(2), p. 143-156.