



УПРЯМЫЕ ФАКТЫ

Центральная тема сегодняшнего номера – удовлетворенность научных сотрудников Вышки теми инструментами административной поддержки (сервисами), которые обеспечивает университет. К ним можно отнести очень широкий круг механизмов: сервисы Научного фонда, Фонда образовательных инноваций, блока поддержки учебного процесса, кадровых процессов и многие другие. Результаты опроса представлены в динамике, что позволяет оценить, насколько изменился уровень поддержки по сравнению с прошлым годом. Притом что в целом по университету ситуация улучшается, можно, наверное, описать общую картину следующим образом: в тех случаях, когда инструменты носят централизованный характер и реализуются давно, удовлетворенность сотрудников при взаимодействии с ними по сравнению с прошлым периодом увеличилась, а там, где часть ресурсов была передана на факультеты, фиксируется наличие проблем. Впрочем, такие результаты вполне объяснимы: респондентам не всегда понятны принципы, по которым нужно обращаться иногда, как раньше, в центральные комиссии, а иногда – в научные или учебные комиссии на факультетах. Как устроены новые механизмы поддержки? Почему некоторые правила изменились? По мере того как такое разделение станет привычным, а у факультетов накопится еще больший опыт организации этих процессов, результаты начнут улучшаться.

Сегодня мы с удовольствием представляем читателям третьего автора серии наших колонок. Им стал преподаватель Школы социальных и гуманитарных наук Вышки в Санкт-Петербурге Сергей Левин. Его размышления о принципах планирования объемов курсов в учебном плане читайте на четвертой полосе нашего информационного бюллетеня.

Мария Юдкевич,
проректор НИУ ВШЭ ■



ОНЛАЙН-КУРС «МОЙ ПЕРВЫЙ ПРЕПРИНТ»

У сотрудников Вышки есть возможность за три месяца научиться писать препринты под руководством профессионалов: открыта запись на дистанционный курс повышения квалификации, который стартует в марте (дедлайн подачи заявок 10 марта).

Цикл вебинаров «Мой первый препринт» разработан для преподавателей и научных сотрудников НИУ ВШЭ, которые не имеют возможности посещать обычные занятия Центра академического письма. В первую очередь на него приглашаются сотрудники кампусов НИУ ВШЭ в Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде и Перми. По окончании курса участники создадут текст, отвечающий требованиям серий препринтов на английском языке Центра фундаментальных исследований НИУ ВШЭ. Для успешного прохождения обучения необходимо посетить пять из шести вебинаров, индивидуальные консультации и вовремя прислать итоговую работу. Информация об участниках, успешно завершивших обучение, заносится в базу данных Центра повышения квалификации НИУ ВШЭ. Вебинары проходят один раз в неделю по четыре академических часа.

Структура курса включает три блока:

- самостоятельная работа с учебными видеоматериалами курса;
- онлайн-семинары (вебинары) в небольших группах, во время которых подробно разбираются тонкости написания отдельных частей академической работы на английском языке (введение, обзор литературы, методология и т.д.);
- разбор текстов, написанных во время курса, индивидуальные консультации с преподавателями и дистанционные сессии редакторской вычитки (proofreading) с экспертами – носителями языка.

Преподаватели: Женя Бакин (Москва), Наталья Смирнова (Санкт-Петербург).

Требования к уровню английского языка: strong intermediate and higher (CEFR, B2).

Подать заявку и зарегистрироваться на курс можно по этой ссылке: <https://academics.hse.ru/awc/my1stpreprint>. ■

ОЦЕНКА АДМИНИСТРАТИВНЫХ СЕРВИСОВ ВЫШКИ

Преподаватели и сотрудники научных подразделений НИУ ВШЭ регулярно сталкиваются с необходимостью решения большого числа административных вопросов – от процедуры трудоустройства и базовых организационных вопросов (кадровые вопросы, оформление электронного пропуска сотрудника, отчетность по командировкам и т.д.) до организации научных и образовательных мероприятий по инициативе сотрудника. Ежегодно в рамках «Мониторинга преподавательской и научной жизни», реализуемого Центром внутреннего мониторинга НИУ ВШЭ, преподавателям и сотрудникам научных подразделений предлагается оценить различные административные сервисы, связанные с решением этих вопросов. Результаты исследования в сравнении с 2014 годом – в свежих «Окнах роста».

В ноябре-декабре 2015 года Центр внутреннего мониторинга НИУ ВШЭ опросил штатных и внештатных коллег, работающих в московском кампусе Вышки на научных и преподавательских должностях, предложив оценить 25 административных сервисов по ряду критериев. В мониторинге приняли участие 998 сотрудников, что составляет около 32% от общего числа преподавателей и сотрудников научных подразделений московского кампуса НИУ ВШЭ. Из них 886 человек – штатные и 112 – внештатные сотрудники. В выборке представлены как те, кто работает в НИУ ВШЭ только на преподавательской (435 человек) или научной должности (178), так и внутренние совместители (385). Сбор данных осуществлялся с помощью электронного анкетирования, ссылки на опрос высылались на корпоративные адреса электронной почты преподавателей и сотрудников научных подразделений.

Оценка административных сервисов преподавателями и сотрудниками научных подразделений

В таблице представлены данные по удовлетворенности сотрудников административными сервисами с точки зрения трех критериев:

- понятность процедуры (к кому обращаться по вопросу, каковы правила, требования, критерии оценки и т.д.);
- объем времени и сил, затрачиваемых на решение вопроса;
- качество обслуживания (компетентность и вежливость сотрудников, администрирующих решение вопроса).

В целом сотрудники удовлетворены большей частью сервисов, связанных с решением как административных, так и образовательных и научных вопросов. Вместе с тем выделяется ряд сервисов с низкими оценками по одному из трех критериев (более половины респондентов оценили их негативно). Среди сервисов, связанных с решением административных вопросов, более низко были оценены те, которые относятся к вопросам размещения и перемещения сотрудников, оформления командировок и отчетности по ним, приглашения иностранного сотрудника; среди сервисов, связанных с образовательной или научной деятельностью, – методическая поддержка учебного процесса (составление программы учебной дисциплины, консультации по нормативным вопросам сопровождения учебного процесса и т.д.) и исходящая академическая мобильность.

В ходе анализа список административных сервисов был разделен на четыре группы на основании данных о доли сотрудников, которые удовлетворены полученными сервисами. В случае если не менее 67% сотрудников были удовлетворены полученным

административным сервисом по одному из трех предлагаемых критериев (варианты ответа «полностью удовлетворены» или «скорее удовлетворены»), качество предоставления сервиса по этому критерию оценивалось как положительное. В первую группу попали те сервисы, которые в большинстве своем получили положительные оценки по всем трем критериям. Во вторую группу попали сервисы, во время получения которых респонденты тратили много сил и времени для решения вопроса. В третью группу вошли сервисы, которыми респонденты были неудовлетворены сразу по двум критериям: объем затраченных сил и времени и понятность процедуры. В четвертую группу вошли сервисы, все критерии по которым были оценены неудовлетворительно.

Более половины (13 из 25) сервисов очень высоко оцениваются сотрудниками и попали в первую группу, еще пять сервисов отнесены ко второй группе, шесть – к третьей группе и один сервис попал в четвертую группу.

В 2015 году по всем трем критериям улучшились показатели оценки административных сервисов, связанных с получением поддержки при пользовании корпоративными системами и получением и использованием компьютерной техникой. Также по трем критериям улучшилась оценка таких образовательных и научных сервисов, как прохождение аттестации ППС и приглашение иностранного сотрудника.

Положительная динамика по ряду критериев фиксируется при получении сервисов, связанных как с административными вопросами, так и с образовательными и научными. В 2015 году по критерию понятности процедуры улучшилась оценка решения сотрудниками таких административных вопросов, как прием на работу, перевод, увольнение, а также размещение и перемещение сотрудников. Преподаватели и научные сотрудники стали тратить меньше времени и сил на участие в конкурсах Научного фонда НИУ ВШЭ и получение ИКТ-поддержки (установка программного обеспечения, поддержка пользователей). Положительные изменения по критерию качества обслуживания в 2015 году фиксируются в оценке предоставления следующих сервисов: участие во внутренних конкурсах, связанных с учебным процессом (ФОИ), и вопросы размещения и перемещения сотрудников.

Значимые негативные изменения по всем трем критериям в 2015 году отмечаются при получении сервисов, связанных как с административными вопросами, так и с образовательными и научными. Так, фиксируется снижение оценок сервиса исходящей академической мобильности и решения вопросов,

связанных с социальным пакетом. Более сложными и менее понятными для сотрудников стали такие образовательные и научные сервисы, как повышение квалификации по программам, которые оплачиваются и/или организуются НИУ ВШЭ, и методическая поддержка учебного процесса (составление программы учебной дисциплины, консультации по нормативным вопросам сопровождения учебного процесса и т.д.). Снижение

качества обслуживания фиксируется при обращении сотрудников к следующим образовательным и научным сервисам: повышение квалификации по программам, которые оплачиваются и/или организуются НИУ ВШЭ, организация научных мероприятий по инициативе сотрудника/структурного подразделения, оформление командировок и отчетности по ним, а также получение поддержки при участии во внешних конкурсах.

Доля сотрудников, удовлетворенных университетскими сервисами, %

	Критерии оценки административных сервисов		
	Понятность процедуры	Объем времени и сил	Качество обслуживания
Первая группа сервисов			
Персональные кадровые вопросы (отпуск, больничный, справки и т.д.)	80	73	85
Прохождение аттестации НС	84	84	85
Оформление и заказ пропуска в здания НИУ ВШЭ	80	76	81
Получение поддержки при пользовании корпоративными системами (LMS, СДОУ, АСАВ, ИС-ПРО, портал и т.д.)	73	68	81
Участие во внутренних конкурсах, связанных с учебным процессом (ФОИ)	69	67	77
Участие в проектах Центра фундаментальных исследований НИУ ВШЭ	79	68	80
Участие в конкурсах Научного фонда НИУ ВШЭ	82	73	88
Пользование библиотекой (оформление читательского билета, доступ к электронным ресурсам и т.д.)	88	84	90
Получение и пользование компьютерной техникой	84	80	86
Получение ИКТ-поддержки (установка программного обеспечения, поддержка пользователей)	87	83	86
Повышение квалификации по программам, которые оплачиваются и/или организуются НИУ ВШЭ	81	78	86
Организационно-техническая поддержка учебного процесса (расписание занятий, мультимедийная техника для занятий, заявки на дополнительные мероприятия и т.д.)	76	73	79
Участие в проектах международных лабораторий	80	74	81
Вторая группа сервисов			
Прием на работу, перевод, увольнение	73	54	80
Прохождение конкурса на замещение должности ППС	69	54	76
Прохождение аттестации ППС	69	62	78
Исходящая академическая мобильность (участие в конференциях, форумах, семинарах)	69	47	78
Организация научных мероприятий по инициативе сотрудника/структурного подразделения	70	57	77
Третья группа сервисов			
Оформление командировок и отчетность по ним	63	36	80
Вопросы размещения и перемещения сотрудников	65	49	74
Материально-техническое снабжение сотрудников/рабочих мест	58	54	73
Получение поддержки при участии во внешних конкурсах	61	56	66
Приглашение иностранного сотрудника	57	45	72
Методическая поддержка учебного процесса (составление программы учебной дисциплины, консультации по нормативным вопросам сопровождения учебного процесса и т.д.)	54	48	72
Четвертая группа сервисов			
Вопросы, связанные с социальным пакетом (ДМС, льготные путевки, скидки на обучение и т.д.)	59	60	57



СЕРГЕЙ ЛЕВИН

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ ДЕПАРТАМЕНТА СОЦИОЛОГИИ ШКОЛЫ СОЦИАЛЬНЫХ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК НИУ ВШЭ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ.

ЕГО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ ИНТЕРЕСЫ – ЭТО ТАКИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОБЛАСТИ, КАК ФИЛОСОФИЯ СОЗНАНИЯ И МЕТАФИЗИКА, ОДНАКО В РАЗГОВОРАХ С КОЛЛЕГАМИ ОН, КАК ПРАВИЛО, ОБСУЖДАЕТ РАЗНЫЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЖИЗНИ ВНУТРИ УНИВЕРСИТЕТА.

ПО НЕКОТОРЫМ ИЗ НИХ СЕРГЕЙ ВЫСКАЗЫВАЕТ СВОЕ МНЕНИЕ НА СТРАНИЦАХ «ОКНА РОСТА».

СКОЛЬКО ВЕШАТЬ В ГРАММАХ? ИЛИ О СТАНДАРТНОМ ОБЪЕМЕ КУРСА

Количество лекций, семинаров, самостоятельных работ – один из самых важных параметров курса. Программа учебной дисциплины, цели курса, предполагаемый материал для освоения прямо зависят от выделенных часов. Как определить их оптимальную величину? Существует два подхода к формированию объема курсов – стандартный и почасовой. Первый распространен в университетах Европы и США, второй традиционен для отечественных вузов. Под стандартным подходом понимается определение стандартного размера курса для всех дисциплин, а под почасовым – индивидуальное высчитывание часов и заданий в зависимости от авторитетности профессора, отношения руководителя образовательной программы к дисциплине и неумолимой логики учебного плана. Учитывая, что я имел дело с почасовым подходом, а стандартный лишь наблюдал, я буду писать об очевидных недостатках почасового подхода и ожидаемых плюсах стандартного, следуя поговорке «Хорошо там, где нас нет».

Почасовой подход знаком почти всем. Для преподавателя он означает, что размер одного и того же курса может существенно варьироваться от программы к программе, от года к году. Ничто не вечно, и было бы странно никогда не менять и не адаптировать то, что делаешь. Но в целом данный подход напоминает странный кофейный автомат, где, выбирая американо, никогда не знаешь, сколько он будет стоить, сколько грамм сахара в нем окажется, какова будет крепость и, конечно, сколько вообще нальют.

За четыре года работы в ВШЭ курс «Философия» преподается мной двенадцатый раз, при этом число лекций, семинаров и контрольных ни разу не совпадало с их числом в предыдущий раз, даже если это была та же самая образовательная программа. Количество без обсуждения со мной варьировалось по лекциям от 7 до 24, по семинарам – от 4 до 20, а по контрольным работам прыгало от 1 до 6 и обратно. Думаю, нет нужды объяснять, что курсы с таким разбросом лекций, семинаров и контрольных существенно отличаются по содержанию и логике построения, даже если формально не меняется общее число часов. В связи с этим возникает вопрос: как и зачем менять распределение часов и заданий?

Первое решение, которое приходит в голову, – это согласование часов с преподавателем дисциплины. Кажется, что никто лучше лектора не знает, сколько нужно лекций, а сколько

контроля для освоения преподаваемой дисциплины. Однако такое решение чревато раздуванием нагрузки за счет самостоятельных работ, соревнованием за часы между преподавателями и др. Но еще более странным представляется второе решение, а именно повсеместная ситуация распределения часов без учета мнения лектора. Сбалансированное решение – компромисс между лектором и руководством образовательной программы – кажется утопией, которая на практике превращается в завуалированный вариант первого или второго. Возможно, что вообще нет адекватного способа определения «правильного» числа часов на курс.

Главное, что независимо от способа определения объема курса, возможно даже самого лучшего и справедливого, при почасовом подходе неизбежно перманентное перекраивание часов под сиюминутные нужды департамента, факультета или даже из-за благородного и рационального представления о том, что линейной алгебры с этого года было бы полезно иметь на 10% меньше, а эконометрики, напротив, на 15% больше и так далее.

Принципиальной альтернативой могло бы стать определение объема стандартного семестрового курса для всех дисциплин с фиксированным общим числом часов на аудиторные и самостоятельные занятия. Далее стандартный курс в зависимости от дисциплины мог бы увеличиваться до года или уменьшаться до модуля для спецкурсов с пропорциональным увеличением или уменьшением часов.

Такой подход при очевидных организационных издержках на начальном этапе, скорее всего, позволил бы экономить ресурсы в долгосрочной перспективе. Не имея возможности вдаваться в детальный анализ, предположу, что в итоге заметно упростится планирование учебного процесса как для преподавателей и студентов, так и для административных работников. Вероятно, проще составлять план и нагрузку из стандартизированных единиц, а не из набора разноформатных курсов, каждый из которых требует отдельного планирования по часам и формам текущего контроля.

В мою задачу не входило определение оптимального объема курса, или агитация за немедленное внедрение стандартного подхода, или исчерпывающая оценка последствий. Однако привлечение внимания к этой теме и начало публичных обсуждений кажется важным. Стандартизация объема курсов – это не фантастика, требующая огромных финансовых затрат и открытия новых ставок, а отработанная практика во многих университетах мира, в том числе и в России. Не говоря уже о том, что никто не любит пить кофе непредсказуемой крепости. ■