



DOI: 10.22363/2313-2272-2019-19-4-800-813

Социальное измерение студенческих проблем в контексте развития инфраструктуры современного университета*

Ж.В. Пузанова, Т.И. Ларина

Российский университет дружбы народов
ул. Миклухо-Маклая, 6, Москва, Россия, 1177198
(e-mail puzanova-zhv@rudn.ru; larina-ti@rudn.ru)

Улучшение качества студенческой жизни — важная задача любого университета и системы образования в целом, которая вписывается в исследовательские траектории социального измерения студенческой жизни. Для решения этой задачи первоочередным является изучение проблем, с которыми сталкиваются студенты, а вторым шагом может быть создание структур, которые будут решать эти проблемы наиболее эффективно. В статье предпринята попытка показать модель идеального консалтингового центра, который будет решать такие проблемы. Для этого на базе Российского университета дружбы народов были проведены четыре фокус-группы со студентами разных курсов из разных стран, в ходе которых при помощи проективных методик и группового обсуждения были разработаны модели консалтингового центра, описаны отделы, которые должны в него войти, а также качества сотрудников, которыми должны обладать люди, работающие в этих отделах. Общая модель консалтингового центра включает в себя информационный отдел, который является его «ядром», — здесь осуществляется распределение студенческих просьб по нужным отделам; IT-отдел (вопросы, связанные с сайтом, корпоративной почтой и т.д.); отдел социальной поддержки (стипендии, льготы, материальная поддержка); отдел проживания (регистрация, общежитие); отдел науки и учебы (гранты, конкурсы, олимпиады); студенческий комитет (досуг). Студенты предпочитают получение всей необходимой информации онлайн, по телефону, а также лично. В качестве основной социальной сети для информирования выступают Facebook — для иностранцев — и VK (ВКонтакте) — для российских студентов. В качестве основных языков, на которых необходимо вести информирование, были названы русский, английский и китайский. Групповое обсуждение позволило выяснить, что хотя некоторые подразделения, призванные решать проблемы студентов, уже существуют, на самом деле они их не решают в силу бюрократических или иных причин, поэтому предложенная модель консалтингового центра является эффективным управленческим решением «снизу», помогающим университету поддерживать связь со студентами и учитывать их реальные нужды.

Ключевые слова: студенчество; консалтинговый центр; социальные проблемы; иностранные студенты; образование; управленческие решения; студенческая жизнь

Изучение представлений молодых людей об управленческой деятельности всегда привлекало внимание как теоретиков, так и практиков социально-гуманитарного знания, что объясняется недостатком компетентных сотрудников и отсутствием сформировавшихся деловых и управленческих качеств у выпускников вузов в условиях все возрастающей потребности в профессиональных

* © Пузанова Ж.В., Ларина Т.И., 2019.

Статья поступила 03.09.2019 г. Статья принята к публикации 20.09.2019 г.

кадрах в области менеджмента и консалтинга, отвечающих современным реалиям российской экономики [6]. Однако важно помнить, что всегда существует 2 взгляда — «сверху» (руководство) и «снизу» (сотрудники и студенты), которые могут не совпадать, и игнорирование взгляда «снизу» может привести к серьезным управленческим ошибкам. В университетах создание структур, которые будут решать проблемы студентов, — не просто необходимость, а базисное требование, но существующие структуры далеко не всегда справляются со своими прямыми задачами, поэтому задача создания и/или реорганизации этих структур не теряет актуальности. Кроме того, среди соответствующих структур в вузах нет консалтингового центра в прямом смысле слова — можно найти вариации консультационных центров, призванных оказывать помощь и поддержку студентам, чьи вузы закрылись (например, при Тихоокеанском государственном университете [1]), или центры, ориентированные на развитие профессиональных и личностных качеств студентов и выпускников (например, Центр по работе со студентами и выпускниками при НИУ ВШЭ в Перми [9]).

С 11 по 18 ноября на базе Социологической лаборатории Российского университета дружбы народов было проведено исследование, нацеленное на разработку модели консалтингового центра для студентов на основе выявления проблем и сложностей, с которыми сталкиваются учащиеся в период обучения. В качестве метода исследования был выбран метод фокус-групп — было проведено четыре фокус-группы, участники которых отбирались по следующим критериям: курс обучения — младшие (I—III) и старшие (IV—VI) курсы, гражданство — россияне и иностранные граждане. Группы были сформированы с акцентом на курс обучения и гражданство в связи с предполагаемыми различиями во взглядах по данным критериям. В каждой группе беседа велась по четырем тематическим блокам: 1) вводный (15 минут), 2) проблемы студентов (20 минут), 3) переходный (5—7 минут), 4) модель идеального консалтингового центра (30—40 минут).

Второй блок включал следующие вопросы:

- Каждый вуз имеет свои преимущества и недостатки, и наш университет — не исключение. Каковы, на Ваш взгляд, основные преимущества нашего университета?
- Сейчас я зачитаю начало предложения, а Вам нужно будет его закончить:
 - Когда я поступил(а) в РУДН, самым сложным для меня было...
 - А в процессе обучения...
- Вспомните, за время обучения бывали ли у Вас какие-то вопросы, связанные с университетом/университетской жизнью, на которые Вы не могли найти ответ и не знали к кому обратиться? У Вас есть время в двух словах выписать эти вопросы на листы перед Вами.
- Представьте, что у Вас есть возможность не заниматься лично обязательными вопросами в университете, которые не касаются учебы, — что это за вопросы?

Переходный блок включал следующие вопросы:

- Как Вы считаете, достаточно ли в университете подразделений, занимающихся проблемами студентов, или нужен централизованный орган?

- Переход 1: Отлично, тогда давайте пофантазируем, как мог бы выглядеть идеальный центр вуза, занимающийся проблемами и вопросами, связанными с университетской жизнью.
- Переход 2: Представим, что в РУДН нет подразделений, решающих проблемы студентов, давайте пофантазируем, как мог бы выглядеть идеальный центр, занимающийся проблемами и вопросами, связанными с университетской жизнью.
- Как он мог бы называться? (Можно ли его назвать «консалтинговый центр»?)

Блок «модель идеального консалтингового центра» включал следующие вопросы:

- Давайте представим, что в Ваших силах создать центр, который будет решать все упомянутые Вами ранее проблемы. Сейчас я скажу Вам начало предложения, а Вам нужно будет его закончить: Для меня идеальный консалтинговый центр в университете — это... (например, «тот, что решает все проблемы по учебе»).
- После обсуждения проблем, с которыми сталкиваются студенты, Ваша задача — всем вместе прийти к единому видению того, из каких подразделений будет состоять консалтинговый центр, и дать им название. Перед Вами листы, на которых Вы записывали сложности, с которыми сталкивались, — на них можно ориентироваться. Вам нужно посоветоваться и, возможно, сгруппировать ваши вопросы в тематические блоки — отделы консалтингового центра. Вы можете добавлять/удалять отделы — столько, сколько считаете нужным.
- Если Вы готовы, то давайте обсудим получившуюся схему. Расскажите, пожалуйста, про каждый отдел. Ваша задача пометить выделенные вами отделы цветами. Если Вы готовы, поясните пожалуйста, почему именно этими цветами Вы поместили отделы.
- Как Вам было бы удобнее получать информацию из такого центра?
- Как Вам кажется, на каких языках необходимо вести консультации?

Итак, в фокус-группе с российскими студентами младших курсов приняли участие 10 человек. В качестве основных проблем они назвали поиск информации («проблемы с информированием, от всех разная информация»), сайтом ТУИС, корпоративной почтой («плохая инструкция для использования сайта и регистрации», «ТУИС, неудобная корпоративная почта, очереди в МДЦ»), с общежитием и балльно-рейтинговой системой («проблемы с общежитием, дорого, качество не соответствует цене», «балльно-рейтинговая система — невозможно узнать баллы, нет связи с преподавателем»). Все эти проблемы связаны с неопытностью студентов, с новыми правилами и в целом с новой системой образовательного процесса. Студенты отметили, что в университете проводится много интересных мероприятий, но информацию о них сложно найти либо она поступает слишком поздно. Отвечая на вопрос об обязательных аспектах обучения в университете, которыми можно не заниматься лично, студенты назвали организационные вопросы, связанные с пропиской, медицинским центром, кампусными картами и бе-

гунками. Таким образом, все проблемы студентов оказались связаны с неточной и неполной информацией, предоставляемой университетом студентам, сложностями работы на сайте ТУИС, отсутствием обновлений (например, текущей успеваемости), работой медицинского центра (очереди), дороговизной общежития и др.

После «мозгового штурма» участникам было предложено подумать, как бы мог называться центр, который будет решать эти проблемы. Студенты предлагали разные варианты: информационный, консультационный, «комната с мягкими диванчиками», «мои документы» и пр., но в итоге решили, что наиболее подходящее название для такого центра — консалтинговый. Иными словами, студенты видят консалтинговый центр как многофункциональную организацию, разделенную на отделы, которые точно и оперативно выполняют свои функции. МФЦ (многофункциональный центр) является образцом для подражания: «Онлайн центр, чтобы можно было не общаться с людьми», «Большая группа людей, которые точно знают, что делать», «Как МФЦ — с талонами и пр.», «Как МФЦ — чтобы можно было отслеживать все процессы», «Чтобы можно было консультироваться по разным вопросам по телефону, и чтобы центр работал не до 18:00, а до 20:00», «Чтобы зарегистрироваться на сайте и создать аккаунт было легко», «Пусть студком выделит комиссию, которая сможет во всем помочь», «Доброжелательное отношение к студентам», «Главное — чтобы не было очередей».

Следующим заданием было представить отделы идеального консалтингового центра и отметить их функции, а также цвета, с которыми ассоциируются эти отделы, и животных, с которыми ассоциируются сотрудники этих отделов (рис. 1):

1. IT отдел (помощь с корпоративной почтой, с ТУИС, вход с RUDN.ru). Цвет — синий — «ассоциируется с экраном». IT-отдел студенты ассоциируют с пчелами, так как его работники будут сильно загружены и будут решать большое количество проблем студентов именно в этой сфере («работают и следят за порядком»).
2. Отдел «информка» (информирование о мероприятиях, помощь новичкам, информирование о выплатах и комиссиях). Цвет — зеленый — спокойствие и разрешение проблем. Сотрудники отдела ассоциируются у студентов с осьминогом, так как они должны работать с большим объемом документов и вопросов, т.е. справляться с многозадачностью («символизирует многозадачность»).
3. Отдел «паспортный+» (заселение в общежитие, прописка, переселение, медцентр, военкомат). Цвет — красный — «главный». Сотрудников отдела студенты ассоциируют с гепардом, так как они должны работать быстро в достаточно агрессивной среде и быть «сильным хищником», который может в этих условиях выжить («быстрота в движении и мыслях»).
4. Денежный отдел (выплата стипендии, оплата учебы, материальная помощь, льготы). Цвет — желтый, золотой, потому что золото — это деньги. Сотрудники — «антилопы», так как они должны оперативно работать с бухгалтерией, но не так агрессивно, как их коллеги в «паспортном+» («быстрота операций»).

5. Отдел «учеба» (связь с преподавателями, отслеживание баллов и расписания, распределение аттестаций). Цвет — желтый, поскольку учеба ассоциируется со светофором. Сотрудников студенты ассоциируют с соей, т.е. здесь должны работать люди, которые будут принимать важные решения и подходить к делу со всей ответственностью («мудрые решения»).
6. Отдел «foreigners» (помощь с общежитием для иностранцев, помощь со страховкой и пр., информирование). Цвет — разноцветный, по аналогии с разнообразием наций и культур. Сотрудники — «хамелеоны», поскольку подстраиваются под людей разных культур и национальностей («подстраиваются под разных людей»).

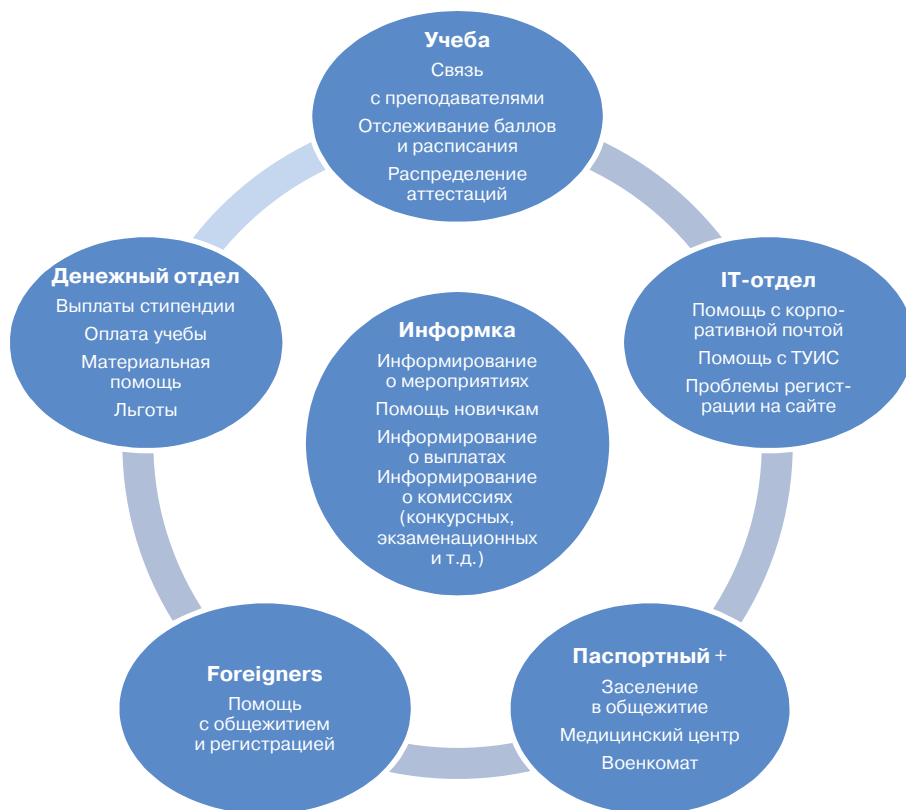


Рис. 1. Модель консалтингового центра: младшие курсы (Россия)

В фокус-группе с российскими студентами старших курсов приняли участие 8 респондентов преимущественно с факультета гуманитарных и социальных наук. Среди проблем, возникших во время поступления, респонденты назвали сложности с информированностью, бюрократией, очередями и заселением в общежитие: «Кураторы с нами не сразу начали контактировать», «Когда мы поступили, я сам не знал, куда идти». В ходе обучения студенты выделили проблемы с медицинским центром и множеством подразделений, которые не отвечают запросам студентов по качеству и эффективности работы. Среди возможностей делегировать

некоторые вопросы, не касающиеся учебы, университету большинство назвали проблемы с военкоматом, регистрацией, общежитием и портфолио на ТУИС: «Чтобы университет сам выдавал справку в военкомат», «Я не могу продлить студенческий, потому что ТУИС сейчас вообще не работает». Главные проблемы для участников этой группы — низкая информированность, запутанная бюрократическая система, проблемы с общежитием и регистрацией, а также с медицинским центром и военкоматом. Причина этих проблем — преимущественно недостаточная информированность студентов в том, как работает система.

Респонденты пофантазировали о том, как будет называться консалтинговый центр: Центр РУДН, Единое информационное бюро. Идеальным консалтинговым центром они считают хорошо организованное место с определенными часами работы, удаленным доступом и возможностью электронной записи. В ходе обсуждения идеальной модели консалтингового центра респонденты назвали следующие отделы (рис. 2):

1. Информационный отдел — отвечает за перенаправление студентов в специализированные отделы: «Информационный отдел. Ядро. Тот, кто дает консультацию, направляет человека... Здесь отделы: жилищный, общественный. Ты приходишь в информационный отдел, и он тебя направляет туда, куда тебе нужно». Цвет — синий — официальный, неагрессивный, спокойный. Сотрудники — всезнающие «совы».
2. Научный отдел — для организации научной жизни (гранты, конкурсы научных работ, олимпиады, семинары, вебинары, тренинги и т.д.: «Будет о грантах информировать, о конкурсах», «Как писать научные статьи — консультации»). Цвет — зеленый — идти вперед, сотрудники — умные «дельфины».
3. Юридический отдел — защита студенческих прав: «Я не юрист по образованию, но мне нужна юридическая помощь», «Защита прав студентов». Цвет — зеленый — идти вперед, сотрудники — гордые «волки», способные защитить.
4. Отдел трудоустройства — направление студентов на рабочие места, помощь со стажировками и подработками во время и после окончания учебы: «Какая-то подработка для начальных курсов», «Временная подработка для студентов», «Возможность стажировки». Цвет — зеленый — идти вперед, сотрудники — трудолюбивые «пчелы».
5. Отдел социальной помощи — вопросы стипендий, материальной помощи и льгот: «Материальная помощь, которая идет от университета». Цвет — белый — нейтральный, сотрудники — добрые и дружелюбные «собаки».
6. Военский отдел — для помощи в решении вопросов с военкоматом: «Взаимодействие с военкоматом». Цвет — красный — знамени, билета красного цвета, сотрудники — «медведи»-защитники.
7. Жилищный отдел — для помощи с общежитием и регистрацией: «Заселение, расселение, переселение». Сотрудники — зоркие «орлы».
8. Студенческое управление — занимается внеучебной деятельностью студентов: «Студенческое управление больше за досуг отвечает». Цвет —

желтый — яркий, привлекает внимание, сотрудники — активные веселые «обезьяны» в поисках нового.

9. Отдел грантов: «Гранты нужно выделить отдельно, по всем направлениям есть гранты». Сотрудники — «золотые рыбки», которые исполняют все желания.



Рис. 2. Модель консалтингового центра: старшие курсы (Россия)

В фокус-группе с иностранными студентами младших курсов приняли участие 8 респондентов, которые выделили, в первую очередь, проблемы с информированностью, комфортным пребыванием в университете, проживанием в общежитиях (большое количество проживающих в одной комнате) и получением документов о пребывании на территории Российской Федерации. В качестве возможных названий консультационного центра были предложены: Помощник, Помощь для студентов, Международная помощь. В итоге, из-за сложностей понимания русскоязычного термина и после объяснения его смысла, участники согласились, что наиболее подходящее название для такого центра — консалтинговый.

В качестве отделов идеального консалтингового центра иностранные студенты назвали (рис. 3):

1. Отдел помощи до поступления — может отвечать за консультирование студентов по всем аспектам поступления, помогать в подготовке всех бумаг и т.д. Цвет — зеленый — как ассоциирующийся с молодостью, нормальной жизнью, миром. Сотрудники такого центра: «черепашки» — до поступления все происходит медленно, «лошади» — должны быть выносливыми, «гепарды» — быстрыми — и «слоны» — сильными.
2. Отдел помощь после поступления (во время учебы) — может отвечать за информирование студентов в процессе учебы, помогать в разрешении конфликтов, следить за медицинскими вопросами и дисциплиной. Цвет — желтый: солнце, хорошая погода, перспективы, стабильность. Сотрудники отдела — «львы» — сильные, «панды» — знающие, «олени» — быстрые в хорошую погоду, «крокодилы» — цепкие в работе.



Рис. 3. Модель консалтингового центра: младшие курсы (иностранцы)

В фокус-группе с иностранными студентами старших курсов приняли участие 7 респондентов. В качестве своих основных проблем они назвали финансовые трудности, получение страховки, сложности с оформлением документов, проблемы с пониманием русского языка: «Поступила на первый курс — все быстро говорят, ничего непонятно»; «На семинаре я помню, о чем речь идет, но я не могу отвечать, как все, у меня проблема с языком». Особое внимание студенты уделили проблемам с общежитием (плохо работает Wi-fi, тесно в комнатах, грязно, плохое обращение сотрудников общежития, трудно уживаться с представителями других культур, имеющими специфические традиции, и т.д.: «Очень неудобно жить в комнате вчетвером»; «Если хочешь найти какую-то информацию для презентации, то не работает Интернет, медленно все»). Большинство проблем связано с тем, что иностранные студенты нуждаются в особом внимании со стороны сотрудников университета, чтобы адаптироваться в иной языковой среде и избежать проблем с организационными вопросами.

Студенты полагают, что существующий в университете департамент не решает проблемы студентов, а занимается формальными вопросами с документами, поэтому необходим новый централизованный орган, который может называться Центром решения проблем. Студенты предложили очень мало вариантов названия, поэтому модератору пришлось натолкнуть участников к более удачному варианту — Консалтинговый центр. В качестве его отделов студенты назвали (рис. 4):

1. На первом этаже — отдел консультаций, который выступает навигатором в решении проблем (сотрудники направляют студентов в нужные отделы в зависимости от их вопросов). Цвет — красный — «опасно», «важно». Сотрудники ассоциируются с «собаками» и «газелями»: собаки громкие, могут быть и добрыми, и злыми, а газели «быстрые, спокойные и добрые».
2. На втором этаже — миграционный отдел, занимающийся вопросами регистрации студентов, который было предложено разделить по странам/континентам, причем сотрудники должны свободно владеть языками этих стран, чтобы избежать недопониманий со студентами. Цвет — зеленый — «ассоциация с зеленым паспортом», сотрудники — «львы» — властные и сильные.
3. На третьем этаже — центр управления, занимающийся выдачей документов, справок, квитанций и т.д. Цвет — черный — «ужас», «деньги», сотрудники — быстрые и многозадачные «осьминоги».



Рис. 4. Модель консалтингового центра: старшие курсы (иностранцы)

Таким образом, можно суммировать результаты фокус-групп по тематическим блокам. По первому блоку студенты-иностранцы старших курсов не смогли самостоятельно прийти к консенсусу, в то время как студенты-иностранцы младших курсов пришли к общему мнению о наличии проблем с информированностью в вузе. Студенты-россияне младших и старших курсов назвали среди основных своих проблем низкую информированность, запутанную бюрократическую систему, проблемы с общежитием и медицинским центром: «От всех разная информация», «Общежития дорогие, качество не соответствует цене», «Оче-

реди в медцентр», «Сложно попасть в медцентр», «Ты идешь к одному тьютору, к другому тьютору и еще к третьим людям, и они друг к друга перенаправляют, и в итоге никто ничего не может тебе сказать». Участники обеих групп также не довольны новой системой ТУИС, сложностями с пропиской/регистрацией и военкоматом: «Военкомат начинает давить на студентов», «Регистрацию они мне не могли сделать, потому что у них новая программа 1С», «Проблемы с ТУИС — плохая инструкция для использования сайта и регистрации». Младшие курсы выразили особое негодование балльно-рейтинговой системой оценки.

Несмотря на то, что иностранцы сфокусированы на трудностях переезда в другую страну, можно выделить общие вопросы, которыми недовольны студенты обеих групп: проблемы с общежитиями, регистрацией, медцентром, сложная процедура регистрации в ТУИС и дальнейшее использование этой системы.

Второй, переходный, блок групповой дискуссии касался способов решения выявленных проблем. Студенты-россияне как младших, так и старших курсов пришли к единому мнению — в университете необходимо создать специальный центр, который будет заниматься вопросами студентов напрямую («Как МФЦ, всё автоматизировано»). По их мнению, это поможет побороть проблемы дезинформации или отсутствия информации. В целом студенты-иностранцы обеих групп также отметили необходимость нового централизованного органа, решающего проблемы студентов. Размышляя о названии данного центра, студенты-россияне предпочли «консультационный центр», который затем был переименован в консалтинговый.

В третьем блоке групповой дискуссии студенты-россияне сошлись во мнении, что идеальный консалтинговый центр должен предоставлять возможность решать проблемы удаленно, в режиме онлайн, работать без очередей (электронная очередь) и иметь налаженную структуру со знающими свое дело сотрудниками: «Онлайн-центр, чтобы можно было не общаться с людьми», «Главное, чтобы не было очередей», «Возможность удаленно решать проблемы, мобильное приложение», «Отдельное здание, где все по часам, где могут решить любой вопрос», «Большая группа людей, которые точно знают, что делать». Особых различий в представлениях студентов младших и старших курсов не выявлено, что позволяет утверждать: идеальным консалтинговым центром студентам представляется хорошо организованное единое пространство, разделенное на отделы, которые точно и оперативно выполняют свои функции, имеют четкий график работы, предоставляют возможность удаленного доступа и электронной записи.

Обсуждение отделов консалтингового центра позволило нам разработать его сводную модель, представленную на Рисунке 5. Студенты-россияне сочли необходимым создание отдела, занимающегося выплатами стипендий, материальной помощи, льготами. Младшие дали ему название «денежный отдел», старшие — «отдел социальной помощи». Также обе группы придумали отдел, который будет заниматься заселением в общежитие, пропиской, переселением, медцентром и военкоматом: младшие объединили все перечисленные проблемы в одном отделе — «паспортном+», старшие распределили их на два отдела — «воинский» и «жилищный». Обе группы считают необходимым отдел по организации внеучебной деятельности студентов и мероприятий — «информка» у младших и «студенческое управление» — у старших. Младшие курсы также выделили отдел «учеба»,

который будет отвечать за связь с преподавателями, отслеживание баллов и расписания, распределение аттестаций, в то время как старшекурсников больше интересует не учебно-организационная деятельность, а научная — «научный отдел» для организации научной жизни. Также для грантов студенты старших курсов предложили отдельный отдел. Студентов младших курсов больше волнуют проблемы с системой ТУИС, поэтому им нужен «IT-отдел» для помощи в работе с ней. Старшие курсы считают необходимым «юридический отдел» для защиты прав студентов и «отдел трудоустройства» для помощи со стажировками и подработками, что менее актуально для младших курсов. Старшие курсы предложили и «ядро» центра — «информационный отдел», который будет заниматься информированием и распределением студентов по отделам.

Сопоставляя ответы российских и иностранных студентов, можно выделить несколько совпадений. Россияне и иностранцы старших курсов отметили необходимость отдела, выступающего «ядром» и «навигатором» центра, сотрудники которого будут направлять студентов по нужным отделам («информационный отдел» у старшекурсников-россиян и отдел «консультация» у старшекурсников-иностранцев), а также отдела, занимающегося вопросами регистрации, выдачей справок, квитанций и т.д.

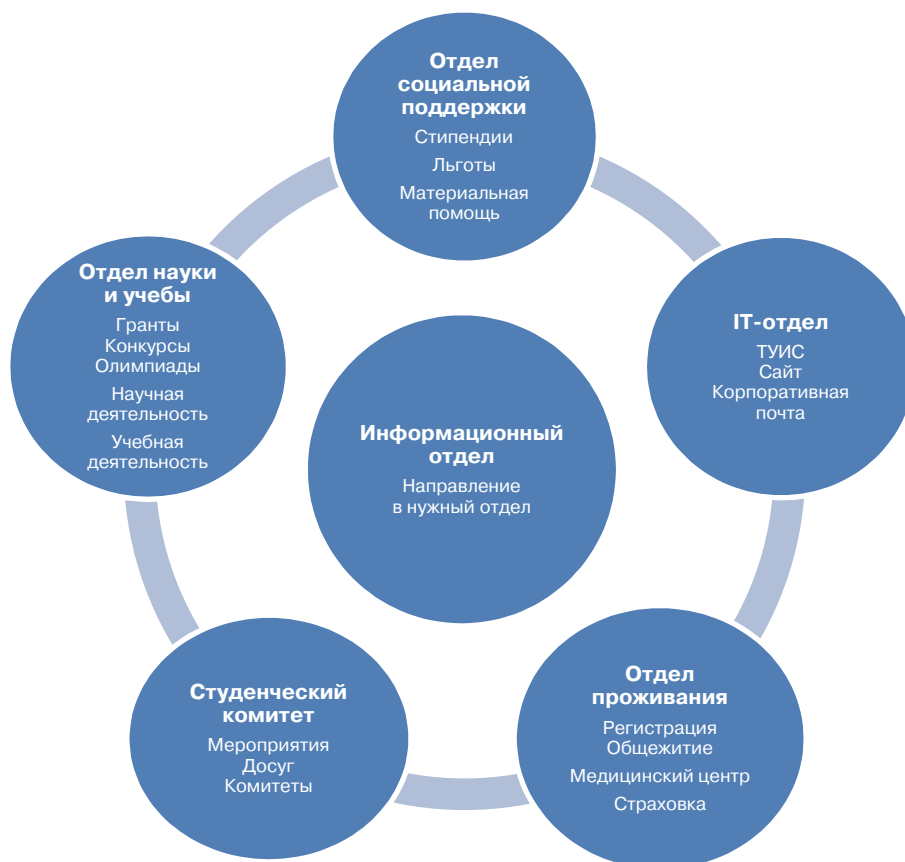


Рис. 5. Общая модель консалтингового центра

В завершении третьего блока групповой дискуссии студентам были заданы вопросы относительно способов информирования и языков консультирования обсуждаемого консалтингового центра. Студенты предпочитают получать информацию онлайн, по телефону, а также лично. В качестве основной социальной сети для информирования были названы Facebook — иностранными студентами — VK (ВКонтакте) — российскими, а в качестве языков информирования — русский, английский и китайский (студенты старших курсов назвали также французский и испанский).

В целом следует отметить схожесть проблем студентов независимо от курса обучения и гражданства, а также схожесть предлагаемой ими модели студенческого консалтингового центра с точки зрения вопросов, которыми должен заниматься центр, образа его сотрудников и способов консультирования. Модели консалтинговых центров российских и иностранных студентов отличаются количеством предлагаемых отделов: у россиян множество отделов соответствует значительному спектру проблем, а студенты-иностранцы предложили всего несколько отделов, отвечающих за решение их специфических проблем в чужой стране и ином образовательном пространстве. Сводная модель консалтингового центра отражает запросы студентов и формат их решения, который они считают наиболее приемлемым, видя недостатки существующей системы.

Информация о финансировании

Статья подготовлена в рамках Государственного задания Министерства образования и науки Российской Федерации №28.4012.2017/ПЧ «Социальное измерение жизни российского студенчества».

Библиографический список

- [1] Консультационный центр при Тихоокеанском государственном университете. URL: <http://pnu.edu.ru/ru/students/consulting-center>.
- [2] Межкультурное взаимодействие в полиэтничной молодежной среде: социологический подход. М., 2012.
- [3] Молодежь в современном обществе: проблемы и перспективы. М., 2014.
- [4] *Нарбут Н.П., Троцук И.В.* Страх и опасения российского студенчества: возможности эмпирической фиксации // Теория и практика общественного развития. 2014. № 2.
- [5] *Нарбут Н.П., Троцук И.В.* Ценностные ориентации и социальное самочувствие студенчества (результаты исследовательского проекта). М., 2017.
- [6] *Передерий В.А., Скрипниченко Л.С.* Исследование представлений Кубанского студенчества об управленческой деятельности: специфика и основные характеристики // Общество: социология, психология, педагогика. 2018. № 2.
- [7] *Пузанова Ж.В., Нарбут Н.П., Ларина Т.И., Антонова Л.А.* Контексты межкультурного взаимодействия в высшей школе // Политические исследования. 2018. № 4.
- [8] *Троцук И.В., Суховерова Д.В.* Корпоративная культура как инструмент повышения конкурентоспособности вуза // Высшее образование в России. 2018. № 11.
- [9] Центр по работе со студентами и выпускниками при НИУ ВШЭ в Перми. URL: <https://perm.hse.ru/upr/stal>.
- [10] *Шаршов И.А., Макарова Л.Н., Борзых И.Н.* Студенческое самоуправление в контексте профессионального воспитания студентов: формы организации и критерии оценивания // Вестник ТГУ. 2017. № 6.

DOI: 10.22363/2313-2272-2019-19-4-800-813

Social dimension of students' problems under the development of the contemporary university infrastructure*

Zh.V. Puzanova, T.I. Larina

RUDN University (Peoples Friendship University of Russia)
Miklukho-Maklaya St., 6, Moscow, Russia, 117198
(e-mail: puzanova-zhv@rudn.ru; larina-ti@rudn.ru)

Abstract. Improving the quality of students' life is an important task for every university and the educational system as a whole, which fits into the aims of the studies of the social dimension of students' life. To solve this task, the study of students' problems is a priority, while the second step can be the creation of university structures that would solve these problems effectively. The article presents an ideal model of the consulting center that can solve such problems. The authors conducted four focus groups in the RUDN University with students of different courses from different countries, and used projective techniques and group discussions to identify models of the consulting center, departments that it should consist of, and qualities of employees working in these departments. The general model of the consulting center includes an information department as its 'core' responsible for the distribution of students' requests to necessary departments; IT department (site, corporate mail, etc.); department of social support (scholarships, financial support, etc.); residence department (registration, dormitory, etc.); department of science and education (grants, competitions, etc.); student committee (leisure). The students prefer to receive all necessary information online, by phone and also in person. The preferred social network for information is Facebook — for foreigners — and VK (Vkontakte) — for Russian students. The students also mentioned three main languages for distribution of information — Russian, English and Chinese. The focus-groups allowed to find out that although some necessary units designed to solve students' problems already exist, they do not actually solve them due to bureaucratic or other reasons. Therefore, the proposed model of the consulting center can be an effective management solution 'from the bottom' that would help the university to communicate with students and to understand their real needs.

Key words: students; consulting center; social problems; international students; education; management decision; student life

Funding

The research is a part of the State task of the Russian Ministry of Education and Science No. 28.4012.2017/ПЧ "Social Dimension of the Russian Students' Life".

References

- [1] Konsultatsionny tseentr pri Tikhoookeanskom gosudarstvennom universitete [Consulting Center of the Pacific State University]. URL: <http://pnu.edu.ru/ru/students/consulting-center> (In Russ.).
- [2] *Mezhkulturnoe vzaimodeystvie v polietnichnoy molodezhnoy srede: sotsiologichesky podkhod* [Intercultural Interaction in the Multi-Ethnic Youth Environment: A Sociological Approach]. Moscow; 2012 (In Russ.).
- [3] *Molodezh v sovremennom obshchestve: problemy i perspektivy* [Youth in the Contemporary Society: Challenges and Prospects]. Moscow; 2014 (In Russ.).

* © Zh.V. Puzanova, T.I. Larina, 2019.

The article was submitted on 03.09.2019. The article was accepted on 20.09.2019 г.

- [4] Narbut N.P., Trotsuk I.V. Strakhi i opaseniya rossiyskogo studenchestva: vozmozhnosti empiricheskoy fiksatsii [Fears and concerns of Russian students: Possibilities of the empirical study]. *Teoriya i Praktika Obshchestvennogo Razvitiya*. 2014; 2 (In Russ.).
- [5] Narbut N.P., Trotsuk I.V. *Tsennostnye orientatsii i sotsialnoe samochuvstvie studenchestva (rezultaty issledovatel'skogo proekta)* [Value Orientations and Social Well-Being of Students (Results of the Research)]. Moscow; 2017 (In Russ.).
- [6] Perederiy V.A., Skripnichenko L.S. Issledovanie predstavleniy Kubanskogo studenchestva ob upravlencheskoy deyatelnosti: spetsifika i osnovnye kharakteristiki [The study of the Kuban students' representations of management: Specifics and basic characteristics]. *Obshchestvo: Sotsiologiya, Psikhologiya, Pedagogika*. 2018; 2 (In Russ.).
- [7] Puzanova Zh.V., Narbut N.P., Larina T.I., Antonova L.A. Konteksty mezhkulturnogo vzaimodeystviya v vysshey shkole [Contexts of intercultural interaction in the high school]. *Politicheskie Issledovaniya*. 2018; 4 (In Russ.).
- [8] Trotsuk I.V., Sukhoverova D.V. Korporativnaya kultura kak instrument povysheniya konkurentosposobnosti vuza [Corporate culture as a tool to improve the competitiveness of the university]. *Vysshee Obrazovanie v Rossii*. 2018; 11 (In Russ.).
- [9] Tsentr po rabote so studentami i vypuschnikami pri NIU VShE v Permi [Center for Students and Graduates of the Higher School of Economics in Perm]. URL: <https://perm.hse.ru/upr/stal> (In Russ.).
- [10] Sharshov I.A., Makarova L.N., Borzykh I.N. Studencheskoe samoupravlenie v kontekste professionalnogo vospitaniya studentov: formy organizatsii i kriterii otsenivaniya [Student self-government in the context of the professional training: Organizational forms and assessment criteria]. *Vestnik TGU*. 2017; 6 (In Russ.).