

ТАРАКЛИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «ГР. ЦАМБЛАК»

ОТДЕЛ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ОРГАНИЗАЦИИ И МОНИТОРИНГА СТУДЕНТОВ
ТАРАКЛИЙСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

«ГР. ЦАМБЛАК» НА ТЕМУ:

**«УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ УНИВЕРСИТЕТОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ
УСЛУГАМИ»**

Подготовил: инспектор
отдела менеджмента качества
образования
Гарановская И. И.

Тараклия, 2019

Программа исследования

Объект исследования – студенты ТГУ, специальностей «Болгарский/румынский язык и литература», «История», «Музыка» и «Дошкольная педагогика/румынский язык и литература», 1–4 курсы. По данным образовательным программам обучаются 103 студента. В анкетировании приняли участие 84 студента, что составляет 81.55% от общего количества студентов, обучающихся по данным образовательным программам.

Цель исследования – выявление уровня удовлетворенности студентов качеством предоставляемых ТГУ образовательных услуг.

Задачи исследования:

- выявить удовлетворенность студентов качеством получаемого высшего образования в ТГУ;
- выявить удовлетворенность студентов выбором специальности;
- выявить удовлетворенность студентов организацией самостоятельной работы студентов и практик;
- выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) качеством работы кафедры, библиотеки и других структурных единиц учебного заведения;
- определить потребности в содержании предоставляемых образовательных услуг со стороны студентов.

Метод исследования: анкетирование.

Сроки мониторинга: 02 – 09 февраля 2019 г.

Полученные результаты

С 2016 года Отделом менеджмента качества образования университета ежегодно осуществляется мониторинг студенческой аудитории, целью которого является определение степени удовлетворенности студентов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг.

Проблема оценки качества всегда связана как с комплексностью и множественностью параметров и характеристик качества любого объекта, так и с субъективной наполненностью оценок, выражаемых респондентами. Поэтому, для реализации целей и задач исследования было принято решение проанализировать степень удовлетворенности потребителей в синхронном и диахронном разрезах оценок качества преподаваемых предметов, образовательной и материально-технической инфраструктуры, а также запросов и потребностей потребителей.

Средний процент **опрошенных респондентов** составил **82.5 %**, что по социологическим меркам достаточно для проведения анализа полученных данных. Минимальный процент для вывода результатов социологического опроса составляет 15%, где количество респондентов должно быть выше 40 человек. В данном опросе приняли участие 85 студентов. В вопросах анкеты использованы **5 блоков вопросов** как открытого, так и закрытого типа. Для оценки удовлетворенности студентов по конкретным случаям в вариантах ответов использовалась 5-ти бальная шкала (**5 баллов - очень высокая оценка, 4 балла - высокая оценка, 3 балла - средняя оценка, 2 балла - удовлетворительная оценка, 1 балл - неудовлетворительная оценка**) и варианты ответов. 4 и 5 блоки вопросов предлагают респондентам дать собственные варианты ответов. (Анкета - Приложение №1)

Таблица 1. Пожалуйста, оцените, насколько вы удовлетворены организацией учебного процесса?

№ п/п	Оцениваемый критерий	Баллы оценивания					
		1 / %	2 / %	3 / %	4 / %	5 / %	Нет ответа
1	отношениями <i>студент-библиотека</i>	-	2 2,38%	11 13,09%	18 21,42%	45 53,57%	8 9,52%
2	отношениями <i>студент – зав.кафедрой</i>	2 2,38%	8 9,52%	1 1,19%	20 23,80%	53 63,09%	--
3	отношениями <i>студент-куратор</i>	-	-	-	8	67	9

					9,52%	79,76%	10,71%
4	отношениями <i>студент-преподаватель</i>	2 2,38%	8 9,52%	1 1,19%	16 19,04%	56 66,66%	1 1,19%
5	отношениями <i>между студентами</i>	-	1 1,19%	5 5,95%	22 26,19%	48 57,14%	8 9,52%
6	уровнем доступности учебной и методической литературы в библиотеке	1 1,19%	1 1,19%	10 11,90%	30 35,71%	36 42,85%	6 7,14%
7	режимом работы библиотеки	1 1,19%	3 3,57%	9 10,71%	27 32,14%	36 42,85%	8 9,52%
8	расписанием занятий	3 3,57%	6 7,14%	6 7,14%	19 22,61%	42 50%	8 9,52%
9	качеством чтения лекций	-	-	4 4,76%	37 44,04%	42 52%	1 1,19%
10	содержание обучения (то, чему учат)	-	-	8 9,52%	21 25%	44 52,38%	5 5,95%
11	организацией экзаменов	-	1 1,19%	6 7,14%	23 27,38%	45 53,57%	3 3,57%
12	оценками на экзаменах как степенью отражения вашего реального уровня знаний	1 1,19%	1 1,19%	6 7,14%	32 38,09%	36 42,85%	8 9,52%
13	качеством организации практики	1 1,19%	—	—	30 35,71%	45 53,57%	8 9,52%
14	качеством подготовки в университете в целом	1 1,19%	1 1,19%	7 8,33%	29 34,52%	36 42,85%	10 11,9%
15	уровнем доступности в ТГУ информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернета)	4 4,76%	3 3,57%	13 15,47%	29 34,52%	29 34,52%	6 7,14%
16	работой органов студенческого самоуправления (студенческий Совет)	-	4 4,76%	18 21,42%	26 30,95%	34 40,47%	2 2,38%
17	уровнем информационного обеспечения важных событий в жизни университета	1 1,19%	1 1,19%	9 10,71%	29 34,52%	37 44,04%	7 8,33%
18	организацией научно-исследовательской работы студентов ТГУ	1 1,19%	2 2,38%	8 9,52%	30 35,71%	35 41,66%	8 9,52%
19	традициями ТГУ (музей истории, проведение праздничных мероприятий, газета «Тук»)	-	2 2,38%	4 4,76%	27 32,14%	45 53,57%	6 7,14%

20	организацией и проведением вне учебной работы в ТГУ	-	2	15	26	33	8
			2,38%	17,85%	30,95%	39,28%	9,52%
21	системой поощрения студентов за достижения в учебе, в соревнованиях, общественной работе	3	2	14	24	33	8
		3,57%	2,38%	16,66%	28,57%	39,85%	9,52%
22	санитарно-гигиеническим состоянием буфета	-	1	6	22	46	9
			1,19%	7,14%	26,19%	54,76%	10,71%
23	санитарно-гигиеническим состоянием и доступностью общественных туалетов	1	2	10	26	37	8
		1,19%	2,38%	11,90%	30,95%	44,04%	9,52%
24	организацией питания (стоимость, ассортимент, качество, быстрота обслуживания)	1	5	13	27	28	8
		1,19%	5,95%	15,47%	32,14%	33,33%	9,52%
25	качеством медицинского обслуживания	1	1	9	26	38	9
		1,19%	1,19%	10,71%	30,95%	45,23%	10,71%
26	условиями проживания в общежитии	1	-	9	26	37	11
		1,19%		10,71%	30,95%	44,04%	13,09%
27	соответствием реального образовательного процесса вашим ожиданиям на основе рекламы ТГУ.	2	2	7	39	27	7
		2,38%	2,38%	8,33%	46,42%	32,14%	8,33%

Данный блок вопросов самый многочисленный и охватывает все аспекты образовательного процесса: учебную деятельность, организацию экзаменов, практик, самостоятельной работы студентов, качества лекций, содержания обучения, качества работы органов студенческого самоуправления, организации научно – исследовательской работы студентов, оценка деятельности внутренней инфраструктурной базы университета (библиотека, медицинские услуги, общежития, буфета) и др.

Как видно из представленных данных, значительное большинство опрошенных студентов считают качественным образование, предлагаемое ТГУ, оценивают на 4 и 5 качество организацию и проведения экзаменов, практик, вне учебной деятельности студентов, системы поощрения студентов. Немаловажными для студентов также является и условия проживания в студенческом общежитии, санитарно – гигиеническое состояние буфета и санузлов. Отношения с преподавателями, кураторами, библиотекарями, другими студентами, также высоко оцениваются респондентами. Однако необходимо отметить и средний, а в некоторых группах и низкий, уровень оценки студентами работы Студенческого совета, уровня доступности в ТГУ информационных технологий и как следствие низкий уровень использования на занятиях интерактивных методов обучения.

Студенты критически оценивают состояние и качество работы буфета и общественных туалетов. Данные элементы инфраструктуры являются проблемными с точки зрения респондентов.

Таким образом, можно утверждать необходимость реализации комплекса мер по повышению качества бытовой инфраструктуры Тараклийского государственного университета.

Таблица 2 – Если бы вам пришлось выбирать специальность снова, как бы вы поступили?

<i>№ п/п</i>	<i>Оцениваемый критерий</i>	<i>Количество положительных ответов</i>	<i>%</i>
1	Выбрал(а) бы снова эту специальность в ТГУ	28	33,33
2	Выбрал(а) бы другую специальность в ТГУ	25	29,76
3	Выбрал(а) бы эту специальность в другом учебном заведении	4	4,76
4	Выбрал(а) бы другую специальность в другом учебном заведении	6	7,14
5	Ничего из вышеперечисленного	11	13,09

Как видно из представленных данных, менее половины, 33,33% студентов удовлетворены выбором специальности. 29,76% выбрали бы другую специальность в ТГУ. 4,76% выбрали бы эту специальность в другом учебном заведении, а 7,14% выбрали бы другую специальность в другом учебном заведении. Высок процент респондентов, 13,09% - не выбравших ни один из предложенных критериев.

Не может не заставить нас задуматься тот факт, что по сравнению с прошлым опросом, проведенным в 2017 г., 1показатели по 1 критерию значительно снизились, по 2, 3, 5 - повысились:

<i>№ п/п</i>	<i>Оцениваемый критерий</i>	<i>2017</i>	<i>2019</i>
1	Выбрал(а) бы снова эту специальность в ТГУ	51,5	33,33
2	Выбрал(а) бы другую специальность в ТГУ	27,2	29,76
3	Выбрал(а) бы эту специальность в другом учебном заведении	1,5	4,76
4	Выбрал(а) бы другую специальность в другом учебном заведении	12,1	7,14
5	Ничего из вышеперечисленного	7,5	13,09

Считаю, что необходимо предпринимать конкретные меры по профессиональному ориентированию студентов, повышению уровня мотивации получения выбранной профессии, повышения престижа специальности и вуза. Все эти мероприятия должны быть направлены на то, что бы повысить количество студентов, выбравших специальность по призванию (т.е. сознательно и мотивированно), а также мотивировать студентов на приобретение данной специальности и дальнейшей профессиональной деятельности по полученной специальности.

Таблица 3 – Хотите ли Вы работать по специальности после окончания ТГУ?

<i>№ п/п</i>	<i>Оцениваемый критерий</i>	<i>Количество положительных ответов</i>	<i>%</i>
1	буду работать, несмотря на уровень оплаты труда	30	35,71
2	буду работать не по специальности из-за уровня оплаты труда	15	17,85

3	не считаю себя готовым(ой) к осуществлению профессиональной деятельности	8	9,5
4	не буду работать по специальности, так как ошиблась с выбором профессии	4	3,36
5	ничего из вышеперечисленного	17	14,28

Как видно из представленных данных, менее половины опрошенных студентов готовы работать после окончания ТГУ по специальности несмотря на уровень оплаты труда. Необходимо отметить что опрашивались студенты разных курсов. Обычно, студенты определяются с данным решением ближе к окончанию обучения, после прохождения педагогических практик. Высок процент и тех студентов, которые не будут работать по специальности из-за уровня оплаты труда. Почти 20% выбрали 4 и 5 варианты ответа, т.е. считают, что не готовы к осуществлению профессиональной деятельности либо не выбрали ничего из вышеперечисленного. Считаю, что преподавателям профильных дисциплин и представителям Центра карьерного роста, кураторам групп запланировать и провести со студентами, особенно 1, 2 курса семинары, направленные на продвижение, ознакомление студентов со специальностью, в ходе которых были бы освещены приоритеты, преимущества, положительные стороны профессии.

Следующие 2 вопроса требовали от респондентов дать развернутый собственный ответ.

IV. Какие образовательные услуги Вы бы хотели дополнительно получать в ТГУ (укажите)

На данный вопрос большинство студентов отметили, что довольны всем. есть и некоторые предложения. Многие студенты хотели бы дополнительно изучать языки (государственный и иностранные), методики преподавания, пройти военную кафедру и т.д. Многие отметили необходимость предоставления услуг ксерокса.

V. Ваши предложения по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг

В данном разделе студенты предлагают: улучшить материально-техническую базу университета (оснащение аудиторий интерактивными досками, проекторами, компьютерами, усиление сигнала WI-FI), приобретение научной, методической, педагогической литературой, учебников и пособий по специальностям и др.

Выводы и рекомендации

1. По результатам исследования можно констатировать высокий уровень удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг, предоставляемых Тараклийским государственным университетом им. Гр. Цамблака. Однако, по нескольким параметрам качества жизненной среды наблюдаются проблемные зоны, формирующие пониженный уровень удовлетворенности внутренних потребителей (студентов). Они, прежде всего, связаны с работой хозяйственной и социальной сфер – буфета, санузлов, отсутствие ксерокса, (на данный момент ксерокс работает, но цена на услуги ксерокса высокая).

2. Рекомендуется усилить целенаправленную работу по привлечению и профориентированию с потенциальными потребителями – абитуриентами, учащимися старших классов лицеев, а также их родителями на уровне структурных подразделений.

3. Рекомендуется в рамках проводимой в университете работы по формированию внутренних образовательных стандартов увеличить количество семестров и часов, выделяемых на изучение государственного и иностранного языков. Увеличить количество часов, выделяемых на изучение государственного языка либо увеличить долю дисциплин, читаемых на государственном языке. Кроме того, рекомендуется сформировать систему массового дополнительного изучения государственного/иностранного языка в виде факультативов, кружков, клубов. Привлекать для этой деятельности волонтеров, носителей языка. Увеличить продолжительность лингвистической практики по государственному языку. Установить сотрудничество с другими вузами республики или иностранными высшими учебными заведениями с целью проведения совместного обучения студентов на государственном/иностранном языке, реализации академической мобильности студентов и преподавателей университета.

4. Преподавателям профильных дисциплин и представителям Центра карьерного роста, кураторам групп запланировать и провести со студентами, особенно 1, 2 курса семинары, направленные на продвижение, ознакомление студентов со специальностью, в ходе которых были бы освещены приоритеты, преимущества, положительные стороны профессии.

5. Для повышения качества образовательного процесса рекомендуется:

- оснащение учебных аудиторий интерактивными досками, проекторами, компьютерами,
- открытие лингафонного кабинета,
- улучшение качества Интернета,
- дальнейшее пополнение библиотечного фонда научной, методической, педагогической литературой, учебников и пособий и др.

Гарановская И. И.,

инспектор

отдела менеджмента качества
образования

