

МОНІТОРИНГ ЗАДОВОЛЕНOSTІ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ: СТУДЕНТИ 1 ТА 2 КУРСІВ

Метою моніторингу є вивчення рівня задоволеності студентів, як споживачів освітніх послуг, якістю освітніх програм, а саме: змістовним наповненням програми, викладанням, забезпеченістю освітнього процесу матеріально-технічними та навчально-методичними ресурсами.

Моніторинг задоволеності студентів проводився протягом березня 2018 року, шляхом проведення анкетування.

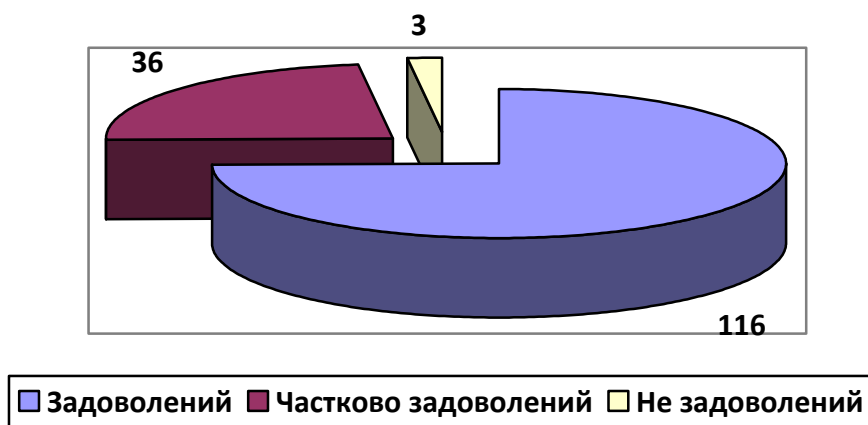
Учасники анкетування – студенти 1 та 2 курсів усіх спеціальностей, які навчаються за бакалаврським рівнем вищої освіти. Всього опитано 155 студентів.

На питання «Чи задоволені Ви тим, що навчаєтеся на обраній Вами спеціальності?» студенти відповіли (діаграма 1):

- задоволений – 116 чол. (74,8%);
- частково задоволений – 36 осіб (23,2%);
- не задоволений – 3 чол. (1,9%).

Діаграма 1

Задоволеність студентів навчанням на обраній спеціальності



Причинами свого незадоволення студенти (усі троє є першокурсниками) вказують: зміну поглядів на світ та зміну інтересів; малу кількість цікавих і фахових дисциплін.

На друге питання анкети «Чи знаєте Ви, що Ваше навчання відбувається у відповідності до затвердженої освітньої програми?» отримані наступні відповіді (діаграма 2):

- так – 143 особи (92,3%);
- ні – 12 осіб (7,7%).

Діаграма 2



У третьому питанні з'ясовується чи ознайомлені студенти з цілями освітньої програми. 56,8% (88 осіб) опитаних зазначили, що ознайомлені з цілями. 33,5% (52 особи) вказали, що на це питання їм важко відповісти і 9,7% (15 чол.) – не знають цілей освітньої програми.

Позитивним моментом є те, що студенти знають про основний документ, який регламентує процес їх навчання. Але 43,2% опитаних не знають напряму свого професійного розвитку – цілі, які вони повинні досягти разом з викладачами. Не знаючи цілі важко розуміти чи в тому напрямі ти рухаєшся, чи тими знаннями та навичками оволодіваєш. Така ситуація, у певній мірі, провокує виникнення демотивації навчання у студентів. Викладачам, завідувачам кафедр, тьюторам, слід приділити більше уваги формуванню у студентів розуміння цілей їх професійного розвитку.

Щодо достатності виділеного часу на вивчення навчальних дисциплін (враховуючи усі види робіт: аудиторну, самостійну, індивідуальну) для

оволодіння відповідними компетентностями студенти дали наступну оцінку (діаграма 3):

5 – як достатній оцінили 38,7% (60 осіб) опитаних;

4 – більшою мірою, достатній – 47,1% (73 чол.);

3 – не цілком достатній – 11% (17 чол.) опитаних;

2 – недостатній – 3,2% (5 осіб).

Таким чином, 85,8% опитаних вважають існуючий розподіл часу на вивчення навчальних дисциплін за усіма видами робіт об'єктивним.

Діаграма 3

Оцінка обсягу часу, який виділяється на вивчення навчальних дисциплін



Щодо оцінки відповідності структури освітньої програми – переліку навчальних дисциплін, очікуванням студентів (чи присутні всі дисципліни, вивчення яких, на їх думку, необхідно для майбутньої професійної діяльності; чи немає дублювання дисциплін; немає порушення логіки викладання дисциплін і т. ін.) отримані наступні результати (діаграма 4):

5 – як таку, що відповідає їх очікуванням оцінили 32,3% (50 чол.) опитаних;

4 – в основному відповідає – 56,8% (88 осіб);

3 – більшою мірою не відповідає – 9,7% (15 осіб);

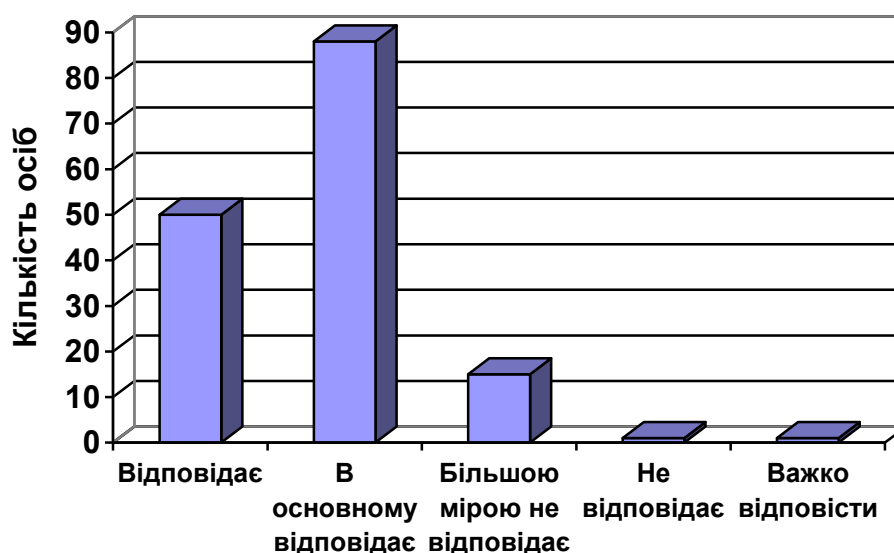
2 – не відповідає – 0,6% (1 особа);

1 – важко відповісти – 0,6% (1 особа).

Відповідно до вищезазначених результатів, усі освітні програми за своєю структурою відповідають очікуванням опитаних студентів (89,1% опитаних).

Діаграма 4

Оцінка відповідності структури освітньої програми очікуванням студентів



Опитування передбачало виокремлення найменш популярних дисциплін серед студентів. Такими дисциплінами є: «Історія України» - 26,3% опитаних, які зазначили, що вивчали матеріал дисципліни в школі, склали успішно ЗНО, не пізнали нічого нового; «Філософія», «Фізична культура» також вважаються серед студентів найменш цікавими дисциплінами.

Серед навчальних дисциплін, які студенти хотіли б прослухати в поглибленому форматі, в основному перелічуються дисципліни професійного циклу. Але студенти спеціальностей «Менеджмент», «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», «Фінанси, банківська справа та страхування», «Економічна кібернетика», «Маркетинг», «Міжнародні економічні відносини», «Політологія», «Туризм» зазначають, що хотіли б більш поглиблено вивчати іноземну мову.

До структури освітньої програми студенти пропонують ввести дисципліни з психології для спеціальностей «Міжнародні економічні відносини», «Менеджмент», «Прикладна лінгвістика», а також ввести другу

іноземну мову для спеціальностей «Міжнародні економічні відносини», «Економічна кібернетика», «Маркетинг», «Політологія», «Психологія», третю іноземну мову (корейську, китайську тощо) – для спеціальностей «Філологія» та «Прикладна лінгвістика». Вважається за доцільне пропонувати студентам зазначені дисципліни як дисципліни вільного вибору або ввести факультативні курси.

Усім опитуваним пропонувалось оцінити якість освітніх послуг, які надає Університет імені Альфреда Нобеля за шкалою від 2 до 5, де:

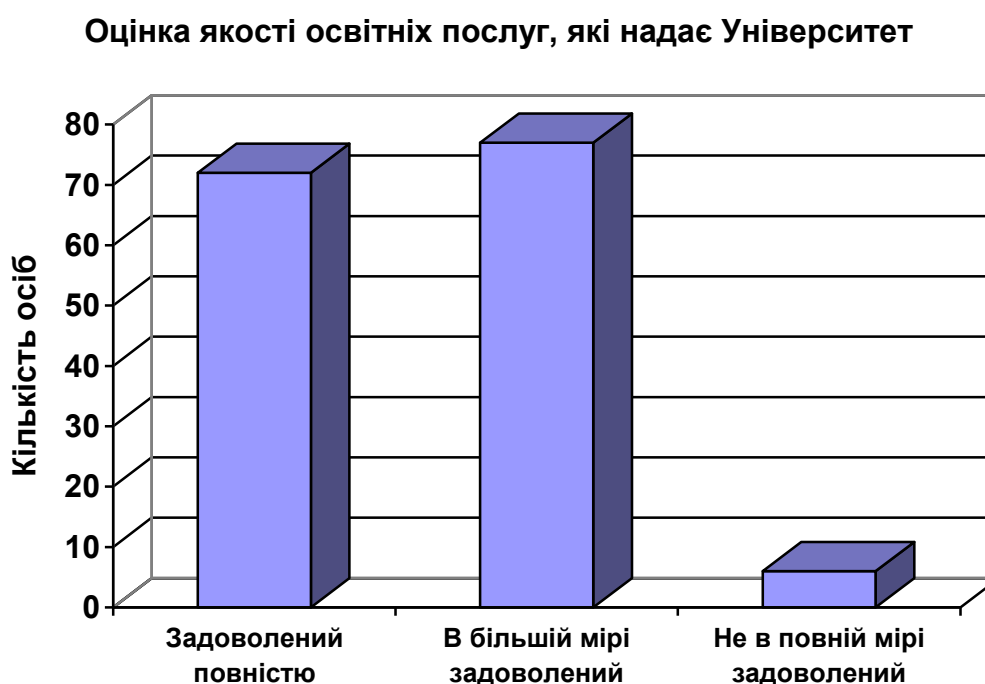
- 5 – задоволений повністю;
- 4 – в більшій мірі задоволений;
- 3 – не в повній мірі задоволений;
- 2 – не задоволений.

Отримані результати з даного питання:

- задоволений повністю – 72 особи (46,5%);
- в більшій мірі задоволений – 77 чол. (49,7%);
- не в повній мірі задоволений – 6 чол. (3,9%);
- не задоволений – 0.

Узагальнені результати представлені у діаграмі 5.

Діаграма 5



Таким чином, 96,2% (149 чол.) опитаних задоволені якістю освітніх послуг, які надає Університет. Завдання колективу Університету – підтримувати високу оцінку якості освітніх послуг та розширювати їх спектр.

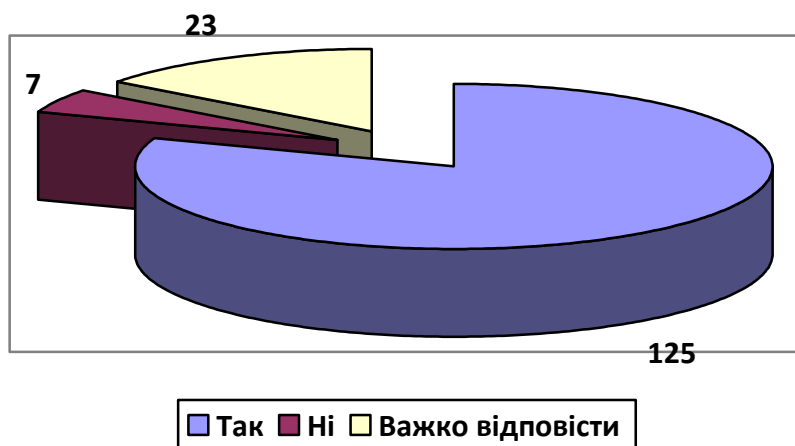
Опитування передбачало оцінку забезпеченості освітніх програм матеріально-технічними та навчально-методичними ресурсами. Студенти оцінювали: доступність та якість навчальної, навчально-методичної, методичної літератури; комп'ютерне забезпечення освітнього процесу; роботу бібліотеки, а також формат консультацій, які проводяться викладачами навчальних дисциплін.

На питання «Чи доступні Вам підручники, методичні посібники, лекції тощо в електронній та друкованій формах?» студенти відповіли: так – 125 чол. (80,5% опитаних), важко відповісти – 23 особи (14,8%), ні – 7 осіб (4,5%). За результатами оцінки якості підручників, методичних посібників, лекцій тощо в електронній та друкованій формах (за шкалою від 2 до 5 балів) отримані наступні результати:

- задоволений повністю – 35,5% (55 чол.);
- в більшій мірі задоволений – 54,2% (84 чол.);
- не в повній мірі задоволений – 9,7% (15 чол.);
- не задоволений – 0,6% (1 чол.).

Діаграма 6

Доступність для студентів підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах



На питання «Чи задовольняє Вашим потребам комп'ютерне забезпечення освітнього процесу?» студенти відповіли:

- задоволений повністю – 64 особи (41,3%);
- в більшій мірі задоволений – 61 особа (39,4%);
- не в повній мірі задоволений – 27 осіб (17,4%);
- не задоволений – 3 особи (1,9%).

З даного питання необхідно поліпшити ситуацію і оновити комп'ютерне обладнання чи програмне забезпечення в аудиторіях де проходять заняття студентів зі спеціальностей «Економічна кібернетика», «Маркетинг», «Міжнародні економічні відносини», «Туризм».

Щодо задоволеності форматом консультацій, які проводяться викладачами навчальних дисциплін – більшість студентів задоволені – 91,6% опитаних (142 особи). Не задоволені 3 студенти (1,9%), їх не влаштовує графік консультацій. 10 студентів не в повній мірі задоволені, причини свого невдоволення вони не зазначили.

Одне з питань анкети присвячене виявленню обізнаності студентів щодо проведення з навчальних дисциплін, за спеціальністю, майстер-класів, воркшопів, тренінгів. Тільки 39,4% студентів відповіли, що зазначені заходи проводяться; 27,1% відповіли, що не проводяться; 33,5% опитаних не знають чи проводяться такі заходи. Кафедрам, тьюторам і викладачам навчальних дисциплін рекомендується пояснити студентам сутність воркшопів, майстер-класів та тренінгів як активних форм навчання. Акцентувати увагу студентів на практичний аспект професійної підготовки. Своєчасно повідомляти студентів щодо запланованих заходів.

На питання щодо задоволеності роботою бібліотеки та читального залу отримані наступні результати:

- задоволений повністю – 110 чол. (71%);
- в більшій мірі задоволений – 41 чол. (28,5%);
- не в повній мірі задоволений – 2 чол. (1,3%);
- не задоволений – 1 чол. (0,6%).

Один студент написав, що не користується послугами бібліотеки, тому не надав відповіді.

151 опитаних (99,5%) задоволені роботою бібліотеки і читального залу Університету.

Таким чином, зважаючи на усе вищезазначене, можна зробити загальний висновок – освітні послуги, які надаються Університетом, надаються на високому рівні і задовольняють більшість студентів – отримувачів послуг. Також відзначається високий рівень якості освітніх програм, які реалізуються в Університеті на даний момент.

Але є певні можливості щодо удосконалення та покращення освітніх послуг, які надає університет імені Альфреда Нобеля, з цією метою пропонується вжити наступних заходів:

1. Проводити опитування студентів щодо задоволеності освітніми програмами та якістю освітніх послуг щорічно. Відстежувати позитивну динаміку та виявляти слабкі чи проблемні зони з метою вжиття своєчасних заходів.

2. Вивчити рівень задоволеності студентів процесом організації вибору навчальних дисциплін та їх переліком, які пропонують кафедри, за професійним спрямуванням, та переліком загальноуніверситетських дисциплін.

3. Вивчити потребу студентів у факультативних, сертифікованих, додаткових навчальних курсах та можливість і бажання навчатися за ними за додаткову плату.

4. Викладачам, завідувачам кафедр, тьюторам, слід приділити більше уваги формуванню у студентів розуміння цілей їх професійного розвитку. Своєчасно знайомити з цілями освітніх програм.

5. Найменш популярними дисциплінами серед студентів є «Історія України», «Філософія», «Фізична культура». Вважається за доцільне або оновити дисципліни за змістом (укрупнити чи, навпаки, конкретизувати за якоюсь проблематикою), або винести у перелік вибіркових.

6. Розглянути можливість організації поглибленого вивчення іноземної мови для студентів спеціальностей «Менеджмент», «Підприємництво, торгівля

та біржова діяльність», «Фінанси, банківська справа та страхування», «Економічна кібернетика», «Маркетинг», «Міжнародні економічні відносини», «Політологія», «Туризм».

7. Розглянути можливість введення до структури освітньої програми зі спеціальностей «Міжнародні економічні відносини», «Менеджмент», «Прикладна лінгвістика» дисциплін з психології, а також другої іноземної мови – для спеціальностей «Міжнародні економічні відносини», «Економічна кібернетика», «Маркетинг», «Політологія», «Психологія», третьої іноземної мови (корейську, китайську тощо) – для спеціальностей «Філологія» та «Прикладна лінгвістика». Вважається за доцільне пропонувати студентам зазначені дисципліни як дисципліни вільного вибору або ввести факультативні курси.

8. За потребою оновити комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення в навчальних аудиторіях.

9. Кафедрам, тьюторам і викладачам навчальних дисциплін рекомендується пояснити студентам сутність воркшопів, майстер-класів та тренінгів як активних форм навчання. Акцентувати увагу студентів на практичний аспект професійної підготовки. Своєчасно повідомляти студентів щодо запланованих заходів.